

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap variabel yang valid saja. Parulian (2011:hal.3-2) metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk menguji reliabilitas adalah metode Cronbach's Alpha. Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $>$ r tabel, maka instrumen reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $<$ r tabel, maka instrumen tidak reliabel.

2. Uji Regresi Ganda

Sugiyono (2010:277) mengatakan analisis regresi ganda digunakan peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Persamaan regresi untuk tiga prediktor (variabel independen):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pelanggan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Tarif Harga

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = Tingkat kesalahan

Parulian (2011:7-1) Model regresi linier sesungguhnya mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel dependen dengan setiap variabel independen. Penelitian uji regresi ganda ini menggunakan alat bantu *SPSS statistic 22.0 for windows* untuk mempermudah penelitian. Kriteria pengujian sebagai berikut:

a. Melihat tabel coefficients:

1. Nilai signifikansi t statistic $< \alpha = 0,05$, maka variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen. Dan bila nilai signifikansi t statistic $> \alpha = 0,05$, maka variabel independen tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

3. Uji t (Parsial)

Ghozali (2005) mengatakan uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (bebas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat).

Dengan alat bantu *SPSS statistic 22.0 for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

a. Melihat tabel *One-Sample Test*

Melihat nilai t dan nilai sig (2-tailed) untuk mengetahui nilai t hitung dan nilai (sig). H_0 diterima jika sig $> 0,05$ atau H_0 ditolak jika sig $< 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2005) mengatakan koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dengan alat bantu *SPSS statistic 22.0 for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

a. Melihat tabel Model Summary

Melihat nilai R.Square (koefisien determinasi). Jika nilai R^2 mendekati 1 atau $> 0,5$ maka variabel-variabel independen dianggap mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai R^2 jauh dari 1 atau $< 0,5$ maka variabel-variabel independen dianggap belum mampu menjelaskan tentang variasi variabel dependen.

5. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus terdistribusi

secara normal. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal.

Jika analisis menggunakan metode parametric maka persyaratan normalitas harus dipenuhi dan jika data tidak berdistribusi normal, atau sampel sedikit dan jenis data adalah normal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistic non parametric (Parulian, 2011:6-2)

a. Hipotesis uji normalitas

Ho: data berasal dari populasi yang terdistribusi normal.

H1: data tidak berasal dari populasi yang terdistribusi normal.

Kriteria pengujian:

Jika P-value atau sig. $> \alpha$, maka Ho diterima (distribusi data normal).

Jika P-value atau sig. $< \alpha$, maka Ho ditolak (distribusi data tidak normal).

2. Dasar pengambilan keputusan:

a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali 2007:110-112).

B. Uji Heteroskedastisitas

Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyiapan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya

ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika terjadi heteroskedastisitas pada sebuah model estimasi, maka pemerkiraan OLS menjadi tidak efisien. Heteroskedastisitas pada umumnya terjadi di dalam analisis data cros section yaitu data yang menggambarkan keadaan pada suatu waktu tertentu, misalnya data hasil suatu survey (Parulian, 2011:6-2).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi $- Y$ sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.