BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang diambil adalah metode dengan jenis deskriptif kuantitatif dan kualitatif agar mempermudah pengelohan data, Oleh Nazir(2009;53)penelitian deskriptif yaitu sebuah metode untuk penelitian status dari kelompok manusia, set kondisi, suatu objek, suatu kelas prostiwa dan sistem pemikiran saat jaman sekarang dengan memberi gambaran terhadap fenomena-fenomena yang telah ada. Dalam hal penelitian eksplanatori atau eksplanatif bertujuan menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel. Pada umumnya dimasyarakat tidak puas hanya sekedar mengetahui apa yang terjadi, namun ingin pula menjelaskan sebab terjadinya suatu peristiwa. Untuk itu, perlu diidentifikasi berbagai variabel diluar masalah untuk mengkonfirmasi sebab terjadinya suatu peristiwa. Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian serta implikasinya terhadap kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Agar mempermudah menyusun pertanyaan maka dari definisi yang terdapat dalam kajian teori kemudian dituangkan dalam beberapa dimensi yang kemudian

http://digilib.mercubuana.ac.id/

diturunkan lagi menjadi indikator dan terkhir akan di jelaskan dalam pertanyaan pada kuesioner terdapat pada table 3.1 ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1	**Kualitas Produk (X1)** kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi daya tahan, keandalan, operasi dan perbaikan atribut lainnya (Kotler & Keller,2013:351)	*Perfomance (X1.1)*	1) Manfaat Produk 2) Berserfisikasi	Ordinal
		Feature (X1.2)	1) Produk tahan air 2) Mudah dugunakan	Ordinal
		Reliability & Durability(X1.3)	1) Menguntungkan Responden	Ordinal
		Maintainability and Serviceability (X1.4)	1) Ketersediaan refill twc 2) Ketersediaan refill puff	Ordinal
		Sensory Characteristic (X1.5)	1) Warna produk	Ordinal
		Ethical Profiel & Image(X1.6)	1) Effek produk 2) Aman digunakan	Ordinal
2	**Kualitas Layanan (X2)** Kualitas Layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi Pelanggan (lovelock,2012;155)	*Reliability (X2.1)*	1) Product Knowlage 2) Antar barang tepat waktu	Ordinal
		Responsiveness (X2.2)	1) Menyelesaikan complain	Ordinal
		Assurance (X2.3)	1) Sales sabar melayani	Ordinal
		Empathy (X2.4)	1) Perhatian dengan Responden 2) Peka dengan kebutuhan Responden	Ordinal
		Tangible (X2.5)	1) Sales memakai seragam 2) Kondisi tas produk baik 3) Berkomunikasi baik	Ordinal
3	**Keputusan Pembelian (Y)** Keputusan pembelian adalah tahap dalam Proses pengambilan	Keputusan pemilihan produk (Y.1)	1) Pengaruh orang lain 2) Keinginan sendiri	Ordinal
		Keputusan merek yang dipilih (Y.2)	1) Penilaian kualitas	Ordinal

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
	keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler & Amstrong, 2012)	Keputusan toko yang dipilih (Y.3)	1) Persediaan produk 2) Sales membuat nyaman	Ordinal
		Keputusan mengenai jumlah (Y.4)	1) Potongan Harga 2) Bonus tambahan	Ordinal
		Keputusan waktu pembelian yang dipilih (Y.5)	1) Kesesuaian kebutuhan 2) Saat penerimaan gaji	Ordinal
		Keputusan mengenai cara pembayaran (Y.6)	1) Pembayaran tempo 2) Pembayaran Cash	Ordinal
4	**Kepuasan pelanggan (Z)** Kepuasan mencerminkan Penilaian seseorang terhadap peforma produk yang dirasakan kaitannya dengan harapan, (Kotler & Keller,2016)	*Complaint and Suggestion System (Z.1)*	1) Mengadakan Kotak Saran	Ordinal
		Customer Satisfaction Survey (Z.2)	1) *Directly reported satisfaction* 2) *Derived dissatisfaction*	Ordinal
		Ghost Shopping (Z.3)	1) Sales menjadi *Ghost Shopping* 2) Mengadakan *Role Play*	Ordinal
		Lost Customer Analysis (Z.4)	1) Menghubungi Responden yang lama tidak transaksi 2) Mewawancara 3) Mengamati tingkat menurunnya pelanggan	Ordinal

UNIVERSITAS MERCU BUANA

3.3 Populasi dan Sample

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan subyek peneliti. Menurut Sugiyono (210:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi itu sekelompok individu dengan karakteristik

http://digilib.mercubuana.ac.id/

serupa (spesies) yang hidup ditempat yang sama dan memiliki kemampuan untuk meneliti dan mempelajari antara mereka sendiri.

3.3.2 Sample

Sample yaitu bagian dari populasi untuk mengantikan karakter populasi di bagian penelitian. Sample memiliki jangkauan lebih kecil dibadingkan populasi.. Pengambilan sampel. dalam penelitian dilakukan dengan cara mengelompokan pelanggan loyal yang dalam satu bulan sekali melakukan pembelian produk Two Way Cake Claresta.

Menurut Sugiono (2011:118-127) sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang memiliki oleh populasi. Sample dilakukan jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sample. Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat macam-macam teknik sampling yaitu Probability Sampling dan Non Probability Sampling. Menurut Arikunto (2010:134-185) Sample adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karateristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan dengan cara mengelompokan pelanggan loyal yang dalam satu bulan sekali melakukan pembelian produk Two Way Cake Claresta.

Berdasarkan peryataan diatas dapat disimpulkan sample adalah elemen populasi yang merupakan sunyek pengukuran dari unit penelitian yang memberikan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

kesimpulan tentang selauruh populasi. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Adapun proposi pnegambilan sample menggunakan teknik proposional random sampling.

3.4 Metode Pengumpuan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, , metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya (Sugiyono, 2014). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. **Kuisioner**

   Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan melalui kuisioner terhadap responden. Dalam penelitian ini kuisioner menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka.

2. **Wawancara**

   Pengumpulan data yang dilakukan juga melalui wawancara langsung terhadap konsumen TWC Claresta Karawang.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini ada dua teknik analisis yang akan dilakukan, yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif dari masing-masing variabel.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

3.5.1 Analisis Kualitatif

Analisis data kualitatif adalah bentuk analisa yang berdasarkan data dinyatakan dalam bentuk uraian. Data Kualitatif ini merupakan data yang hanya dapat diukur secara langsung (Sugiyono, 2014). Proses analisis kualitatif ini dilakukan dalam tahapan sebagai berikut :

1. Pengeditan (*Editing*)

   Pengeditan yaitu mengambil data yang perlu dan membuang data yang tidak perlu untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

   Proses pemberian kode tertentu terdapat macam dari kuisioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.

3. Pemberian Skor (*Skoring*)

   Mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kunatitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor menggunakan skala Likert. Tingkatan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel. 3.2 Skala Likert

Jawaban Responden	Pengaruh
Sangat setuju (SS)	Skor 5
Setuju (S)	Skor 4
Cukup Setuju (CS)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

http://digilib.mercubuana.ac.id/

3.5.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yang di ambil dalam penulis yaitu analisis regresi berganda, guna menentukan pola pengaruh yang melebihi dari satu variabel bebas dan variabel terikat. Berikutnya implementasi model regresi berganda dapat dilihat sebagai berikut :

1.) Uji Validitas

Uji validitas suatu media untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuisoner. Dalam hal pengolahan data penelitian ini menggunakan komputer dan alat bantu yaitu IDM SPSS statistics 24 dengan menggunakan rumus korelasi moment (Sugiyono 2012:348), Yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XiY1 - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum X2\} - (\sum X)2)\{n\sum Y2 - \}(\sum Y)2)}}$$

Dimana : r = koefisien korelasi

N = jumlah responden

ΣX = jumlah skor item

ΣY = jumlah skor total

Kuesioner dinyatakan valid atau tidaknya dinyatakan dengan menggunakan ketentuan r (koefisien korelasi) sebagai berikut :

1) Jika r hitung ≥ r tabel maka dinyatakan valid, dan

2) Jika r hitung ≤ r tabel maka dinyatakan tidak valid.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

Sedangkan untuk memberikan interpretasi perhitungan tingkat hubungan (koefisien korelasi) digunakan pedoman dari Sugiyono (2005:183) yang menyatakan :

1) r : 0,00-0, 199 tingkat hubungan sangat rendah ;

2) r : 0,20-0,399 tingkat hubungan rendah ;

3) r : 0,40-0,599 tingkat hubungan sedang ;

4) r : 0,60-0,799 tingkat hubungan kuat dan

5) r : 0,80-1,00 tingkat hubungan sangat kuat

2.) Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan model *Alpha Cronbach* (r-Alpha), yang dinyatakan dengan rumusan sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{(k)}{k-1}\left(1 - \frac{\sum b^2}{a\ t^2}\right)$$

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Dimana :

∞ = *Crobach Alpha*/ Realbilitas kuisioner

K = Banyak butir pertanyaan

b^2 = Variance dari pernyataan

t^2 = Variance dari skor

Rumus 4.2 Model *alpha cronbach*

http://digilib.mercubuana.ac.id/

Sumber : Husein Umar : 2013:56)

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

1) Jika rxy ≥ r tabel (r- hitung lebih besar dari atau sama dengan nilai-tabel) maka butir-butir instrumen dinyatakan reliabel : dan
2) Jika r xy <r tabel (r-hitung lebih kecil dari nilai r-tabel), maka butir-butir instrumen tidak reliabel (Priyatno, 2011:252-258)

3.) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak, akan dapat diketahui dengan menggunakan uji statistik non parametrik. Uji Normalitas digunakan untuk menguji atau untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika nilai sign (nilai probabilitas) > 0,05 maka distribusi data adalah normal.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

4.) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas salah satu cara mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskodastisitas dalam model regresi adalah dengan melakukan uji glejser. Prinsip kerja uji glejser dengan cara meregresikan variabel independent terhadap nilai absolute residual atau Abs_RES dengan rumus persamaan regresinya (| Ut | =a + BXt + vt).

http://digilib.mercubuana.ac.id/

5.) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas untuk mengetahui adanya hubungan antara sebagian atau semua variabel yang dijelaskan dalam model regresi. Uji ini juga dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak adannya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanny hubungan linear atau variabel bebas (independen) dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang baik antara variabel terikat (independen). Multikolinearitas akan tampak dari nilai tolerans dan variance inflation faktor (VIF) atau nilai tolerans yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (VIF = 1/Toleran), nilai tolerans < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10.

6.) Uji Linieritas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.Pengujian ini melihat bagaimana variable (X) mempengaruhi variable (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik.Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

7.) Analisis Jalur

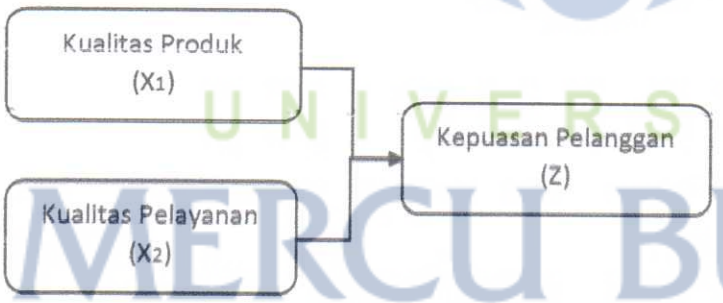
Data dan hipotesis penelitian ini akan dianalisis menggunakan analisis jalur (path analysis). Sunyoto (2011:1-2) menulis bahwa analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis sebab-akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya langsung tetapi secara tidak

http://digilib.mercubuana.ac.id/

langsung. Teknik path analysis, yang dikembangkan oleh Sewal Wright di tahun 1934, sebenarnya merupakan pengembangan korelasi yang diurai menjadi beberapa interpretasi akibat yang ditimbulkannya. Teknik ini juga dikenal sebagai model sebab-akibat (*causing modeling*).

Path Analysis merupakan teknik statistika yang digunakan untuk menguji hubungan struktural atau kausal antara dua atau lebih variabel, dimana dalam hal ini variabel yang dimaksud adalah kualitas layanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan dan satu variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan. Variabel *intervening* merupakan variabel antara atau mediasi yang fungsinya memediasi hubungan antara variabel independen kepada variabel dependen. Untuk menguji variabel *intervening* digunakan metode analisis jalur, sebagai perluasan dari analisis regresi linier berganda. Bentuk persamaan analisis jalur pada substruktural sebagai berikut :

Persamaan Substruktural 1 :



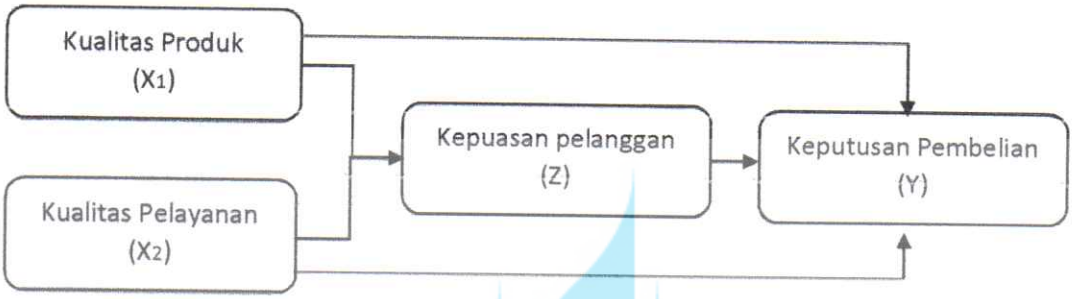
$Py = Pxz_1 + Pzx_2 + \sum_1$ ..... substruktural 1

$Pz = Pxx_1 + Pxx_2 + Px_2 + \sum_2$

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

Persamaan Substruktural 2 :



$Pz = Pyx_1 + Pyx_2 + \sum_1$ ..... substruktural 2

$Py = Pzx_1 + Pzx_2 + Pzy + \sum_2$

Dimana :

Z : Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan

Y : Variabel Dependen Keputusan Pembelian

X1: Variabel Independen Kualitas Produk

X2 : Variabel Independen Kualitas Pelayanan

P : Koefisien Jalur

£ : Residual

3.5.3 Uji Hipotesis

3.5.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji Partial (Uji t) merupakan salah satu uji hipotesis dalam analisis regresi linier sederhana maupun regresi linier berganda. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsal berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

Untuk mengetahui uji hipotesis dalam penelitian ini makan terlebih dahulu harus mengetahui dasar pengambil keputusan dalam uji parsial. Dalam hal ini ada dua

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

acuan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, pertama dengan melihat signifikansi (Sig), dan kedua membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel. Bentuk pengujiannya adalah Ho: bi = 0, artinya suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dan Ha: bi ≠ 0, artinya suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen atau dengan kata lain variabel independen tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan signifikansi t hitung dengan ketentuan jika signifikansi < 0,05 maka Ha diterima dan jika signifikansi > 0,05 maka Ha ditolak serta dengan membandingkan nilai statistik t dengan t tabel, apabila nilai statistic t > t tabel maka Ha diterima sedangkan nilai statistik t < t tabel maka Ha ditolak.

3.5.3.2 Metode Regresi Linier Berganda

Metode regresi linier berganda dimaksudkan untuk menentukan hubungan linier antara beberapa variabel bebas yang bisa disebut X1,X2,X3 dan seterusnya dengan variabel terikat yang disebut Y. Model persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

X1 = Kualitas Produk

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Keputusan Pembelian

β1, β2, β3 = Koefisien Regresi

e = *error* (pengganggu)

3.5.3.3 Uji Simultan (Uji F)

Dalam Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksud dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Ghozali (2005:84). Secara simultan, Uji F digunakan untuk menunjukan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah Ho:bi = b2 =….= bk = 0, artinya semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dan Ha: b1 ≠ b2 ≠……≠ b3 = 0, artinya semua variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen atau dengan kata lain semua variabel independen tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi F hitung dengan ketentuan jika signifikansi < 0,05 maka Ha diterima dan jika signifikansi >0,05 mka Ha ditolak serta membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka Ha diterima dan sebaliknya.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

3.5.3.4 Analisis Koefisien Determinasi R2

Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa persen/berapa besar presentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen maka dilakukan analisa koefisien determinan R^2. Analisa koefisien determinan dilakukan untuk mencari R^2. Bila $R^2 = 1$ artinya kemampuan variasi bebas (indipenden) menjelaskan variabel terikat (tidak bebas) sebesar 100%. Bila R = 0 atau mendekati nol, artinya variasi variabel bebas (variabel indipenden) tidak mampu menjelaskan variabel tidak bebas (variabel dependen).

3.5.4 Matriks Korelasi

1.) Matrik Korelasi Antar Variabel

Rancangan matrik korelasi antara variabel yang akan digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara masing-masing variabel yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), keputusan pembelian (Y), dan kepuasan pelanggan (Z). Tabel korelasi antar variabel dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini:

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel. 3.3 Matrik Korelasi Antar Variabel

Variabel	Keputusan Pembelian (Y)	Kepuasan Pelanggan (Z)
Kualitas Produk (X1)	rX_1Y	rX_1Z
Kualitas Pelayanan (X2)	rX_2Y	rX_2Z
Keputusan Pembelian (Y)		rYZ

Tabel tersebut bertujuan akan dapat mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh yang kuat dalam peneliatan ini, agar memberikan jawaban atas solusi permasalahan yang sedang dialami oleh perusahaan yang diteliti.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

2) Matriks Korelasi Antar Dimensi

Untuk menganalisis hubungan antar dimensi dalam suatu variabel yang dilakukan dengan menguraikan hubungan antar dimensi sehingga terlihat dan tergambar secara jelas hubungan, keterkaitan serta pengaruh antar dimensi dalam variabel bebas (eksogen) maupun variabel terikat (indogen). Hubungan antar dimensi tersebut akan tampak pada tabel berikut :

Tabel 3.4 Matriks Korelasi Antar Dimensi

Variabel		Keputusan Pembelian			Kepuasan Pelanggan		
Variabel	Dimensi	Y1	Y2	Y3	Z1	Z2	Z3
Kualitas Produk (X1)	X1	rX1.1 Y1	rX1.1 Y2	rX1.1 Y3	rX1.1 Z1	rX1.1 Z2	rX1.1 Z3
	X2	rX1.2 Y1	rX1.2 Y2	rX1.2 Y3	rX1.2 Z1	rX1.2 Z2	rX1.2 Z3
	X3	rX1.3 Y1	rX1.3 Y2	rX1.3 Y3	rX1.3 Z1	rX1.3 Z2	rX1.3 Z3
	X4	rX1.4 Y1	rX1.4 Y2	rX1.4 Y3	rX1.4 Z1	rX1.4 Z2	rX1.4 Z3
	X5	rX1.5 Y1	rX1.5 Y2	rX1.5 Y3	rX1.5 Z1	rX1.5 Z2	rX1.5 Z3
	X6	rX1.6 Y1	rX1.6 Y2	rX1.6 Y3	rX1.6 Z1	rX1.6 Z2	rX1.6 Z3
Kualitas Pelayanan (X2)	X1	rX2.1 Y1	rX2.1 Y2	rX2.1 Y3	rX2.1 Z1	rX2.1 Z2	rX2.1 Z3
	X2	rX2.2 Y1	rX2.2 Y2	rX2.2 Y3	rX2.2 Z1	rX2.2 Z2	rX2.2 Z3
	X3	rX2.3 Y1	rX2.3 Y2	rX2.3 Y3	rX2.3 Z1	rX2.3 Z2	rX2.3 Z3
	X4	rX2.4 Y1	rX2.4 Y2	rX2.4 Y3	rX2.4 Z1	rX2.4 Z2	rX2.4 Z3
	X5	rX2.5 Y1	rX2.5 Y2	rX2.5 Y3	rX2.5 Z1	rX2.5 Z2	rX2.5 Z3
	X6	rX2.6 Y1	rX2.6 Y2	rX2.6 Y3	rX2.6 Z1	rX2.6 Z2	rX2.6 Z3
Keputusan Pembelian (Y)	Y1				rY1 Z1	rY1 Z2	rY1 Z3
	Y2				rY2 Z1	rY2 Z2	rY2 Z3
	Y3				rY3 Z1	rY3 Z2	rY3 Z3
	Y4				rY4 Z1	rY4 Z2	rY4 Z3
	Y5				rY5 Z1	rY5 Z2	rY5 Z3
	Y6				rY6 Z1	rY6 Z2	rY6 Z3

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel di atas diharapkan akan dapat mengetahui dimensi mana yang memiliki pengaruh yang terkuat setiap variabel, sehingga dapat memberikan jawaban atas solusi permasalahan yang sedang dialami oleh perusahaan yang sedang diteliti.

http://digilib.mercubuana.ac.id/