

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asta Kanti pada bulan Maret 2023 sampai dengan Mei 2023 sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret 2023				April 2023				Mei 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal												
2	Pengajuan izin penelitian												
3	Persiapan instrumen penelitian												
4	Pengumpulan data												
5	Pengolahan data												
6	Analisis dan evaluasi												
7	Penulisan laporan												
8	Seminar hasil penelitian												

Sumber: Rencana Penelitian (2023)

3.2 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:16) metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiono, dalam Rahanatha (2019) populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Populasi dala wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang memutuskan menggunakan jasa asuransi broker di PT. Asta Kanti. Data tersebut bersumber dari populasi jiwa yang di tangani PT. Asta Kanti sebanyak 150.000 jiwa. Oleh sebab itu dalam penelitian ini menggunakan angka 150.000 sebagai populasi penelitian.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiono, Rahanatha (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan data ini peneliti menggunakan sampel yang diambil daru populasi tersebut, sampel yang diambil dai populasi juga haru benar-benar valid dan dapat diukur.

Guna menentukan jumlah sampel penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan rumus slovin. Menurut Sugiono (2017) rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencai besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Keterangan :

n = Banyaknya Sampel

N = Populasi

e2 = Persepsi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak :

$$\begin{aligned} 150.000 &= \frac{150.000}{1 + (150.000 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{150.000}{1.501} = 99,94 \end{aligned}$$

Sampel 100 peserta yang dipilih untuk penelitian ini agar perhitungan lebih mudah. Peneliti akan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan untuk mendapatkan sampel yang dapat mencerminkan populasi penelitian tersebut secara akurat. Jika ditentukan bahwa orang yang kebetulan ditemui peneliti cocok sebagai sumber data, mereka dapat digunakan sebagai sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:104-105) teknik pengumpulan data merupakan langkah utama yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Teknik Observasi

Menurut Julmi (2020) observasi dibedakan menjadi dua, yaitu observasi non-partisipan dan observasi partisipan. Observasi non-partisipan yaitu peneliti mengamati partisipan tanpa berinteraksi langsung dengannya. Sedangkan dalam observasi partisipan, peneliti ikut berpartisipasi menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Peneliti sebagai pengamat dan partisipan, belajar melalui pengalaman langsung. Observasi bertujuan untuk mendapatkan informasi dan mendeskripsikan suatu aktivitas, individu, serta kejadian berdasarkan sudut pandang individu.

Setelah saya turun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi di perusahaan PT. Asta Kanti yang tepatnya di Tb. Simatupang, saya memperoleh data dan informasi dari atasan dikantor yaitu pak Farianto Nababan selaku HRD yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian tersebut. Banyak perbincangan yang kami lalui terkait dengan pengambilan data pelanggan PT. Asta Kanti tersebut.

b. Teknik Kuesioner

Menurut Sujarweni (2020:94) kuesioner merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Dalam penelitian ini, kuesioner diukur menggunakan *Skala Likert*, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *Skala Likert*, variabel yang akan diukur dijadikan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun butir-butir pertanyaan (Sujarweni, 2020:104)

Jadi Kuesioner (angket) adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyajian daftar pertanyaan atau instruksi tertulis kepada penerima. Ketika peneliti yakin akan faktor-faktor yang akan dievaluasi dan mengetahui apa yang dapat diantisipasi dari responden, kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang efektif.

Menurut Sugiono (2017) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.5 Devinisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah Serangkaian instruksi lengkap tentang apa yang harus dicari dan diukur untuk mengevaluasi suatu variabel atau konsep akurasi membentuk definisi operasional dari suatu variabel. Berbagai definisi operasional

digunakan dalam unsur-unsur instrumen penelitian.

Dalam penelitian ini akan menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*) atau yang disebut dengan variabel Y. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang didefinisikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Mutiawati dkk, dalam manggala dan Adirinekso. (2022). kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Dengan indikatornya sebagai berikut :

a. *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik seperti perlengkapan, personel atau pegawai, dan sarana komunikasi

b. *Service reliability* (keandalan layanan)

Berupa kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Berbeda dengan *product reability*, di mana berhubungan terhadap keandalan penyedia layanan dalam hubungan untuk melakukan janji pelayanan yang akurat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Mencakup kemampuan memberikan layanan, dan daya tanggap para staf dalam memberikan pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan)

Mengacu pada pengetahuan dan kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan.

e. *Empathy* (empati)

Mencangkup layanan pelanggan yang menginginkan empati dari penyedia layanan.

2. Kualitas Produk

Menurut Ernawati, (2019) bahwa kualitas produk adalah suatu faktor yang penting dalam mempengaruhi apa yang diputuskan setiap pelanggan ketika membeli suatu produk. Dengan indikator sebagai berikut :

a. *Performance* (Kinerja)

Kinerja berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk

b. *Comformance with specification* (Kesesuaian dengan spesifik)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk

c. *Features* (Fitur)

Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

d. Estetika

Berhubungan dengan bagaimana penampilan produk

e. Kesan kualitas

Hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan.

Selain dari variable bebas (*independent*) ada juga variable terikat (*dependent variable*). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan untuk variabel terikatnya. Menurut Richard Oliver, dalam Zeithaml dkk (2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Terdapat beberapa dimensi kepuasan pelanggan sebagai berikut :

a. *Pengalaman*

Review dari konsumen dapat mengubah persepsi serta minat pembelian produk. Dimana sebelum menjadi keputusan untuk beli, pelanggan pada umumnya dapat membuat berbagai perbandingan bagaimana pengalamannya yang dirasakan, kemudian diceritakan kepada orang.

b. *Harga*

Inilah indikator untuk pelanggan paling tampak dan jelas sangat penting harus diperhatikan. Pelanggan tidak akan pernah beralih pada toko yang lain saat mendapatkan harga ekonomis.

c. *Pelayanan*

Kritikan yang telah diterima perusahaan sadar atau tidak ini ada kaitannya dengan sebuah pelayanan. Banyak pelanggan yang sering mengeluh, namun tidak disertai dengan keterangan yang jelas namun kualitas pelayanan benar-benar harus optimal dalam memberikan persepsi tentang pelayanan bisnis.

d. *Kualitas*

Produk yang memiliki kualitas sejauh dapat tumbuh berkembang di perusahaan. Sedangkan kualitas membawakan loyalitas.

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. (Mutiawati dkk, 2019:7)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Service Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Skala Likert
Kualitas Produk (X2)	kualitas produk adalah suatu faktor yang penting dalam mempengaruhi apa yang diputuskan setiap pelanggan ketika membeli suatu produk.	1. <i>Performance</i> 2. <i>Comformance with specification</i> 3. <i>Features</i>	Skala Likert

	(Ernawati, 2019) bahwa	4. <i>Estetika</i> 5. <i>Kesan kualitas</i>	
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Richard Oliver, dalam Zeithaml dkk, 2018)	1. <i>Pengalaman</i> 2. <i>Harga</i> 3. <i>Pelayanan</i> 4. <i>Kualitas</i>	Skala Likert

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

3.6 Teknik Analisis Data

Tujuan dari metode analisis data adalah untuk memberikan jawaban atas studi yang dinyatakan sebelumnya dan hipotesis pemecahan masalah. Untuk mengambil keputusan berdasarkan jenis tes yang akan digunakan nantinya, data yang telah terkumpul akan dianalisis. Pengaruh variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini akan terungkap di akhir kesimpulan.

Seperti yang telah disebutkan, kuesioner akan digunakan dalam penelitian ini. Evaluasi menggunakan Skala Likert, dimana setiap instrumen respon dibagi menjadi 5 (lima) gradasi mulai dari sangat positif hingga sangat negatif. Gradasi ini dapat dinyatakan sebagai frase, seperti:

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Kurang Setuju (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Faktor-faktor yang akan dievaluasi diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Tanda-tanda ini juga digunakan sebagai standar untuk

menyusun item instrumen, yang dapat berbentuk pernyataan. Jawaban atas pertanyaan itu akan diperiksa untuk menarik penilaian.

Angka interpretasi diperlukan untuk menilai hasil tanggapan orang yang diwawancarai. Jika responden sangat setuju, setuju, ragu, tidak setuju, atau bahkan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut, angka interpretasi digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompokkan sehingga hasil akhir degradasi dapat diketahui dari responden.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

$$\text{Interval Angka Penafsiran} = (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n$$

$$= (5 - 1) / 5$$

$$= 0,80$$

Tabel 3.3 Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00-1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81-2,60	Tidak Setuju
2,61-3,40	Kurang Setuju
3,41-4,20	Setuju
4,21-5,00	Sangat Setuju

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah :

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan :

- M = Angka Penafsiran
 f = Frekuensi jawaban
 x = Skala nilai
 n = Jumlah seluruh jawaban

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berdasarkan dengan uji validitas ini Sugiyono (2017: 125) menyatakan bahwa validitas merupakan menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 100 jiwa PT. Asta Kanti.

Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian- bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan rumus *Pearson Product Moment*, adalah:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- rhitung = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
 $\sum X_i$ = Jumlah skor item
 $\sum Y_i$ = Jumlah skor total (sebuah item)
 N = Jumlah responden

Sumber : Sugiyono (2017)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Programfor Social Science (SPSS)*.

2. Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan selalu konsisten. Dengan kata lain dapat dikatakan bawa uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliabel*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- r = Nilai reliabilitas
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variabel skor setiap item
- σ_t^2 = Varians total
- k = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Sujarweni (2018:134)

Namun demikian dalam penelitian ini uji reliabel tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Programfor Social Science (SPSS)*. Guna melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan

kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reability Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar atau senilai 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (*reliabel*).

Setelah melakukan uji reliabilitas dilakukan uji yang wajib untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji heteroskedastisitas, (3) uji multikolinieritas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 3 uji asumsi klasiksaja yaitu: uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut. Prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika varian sama, dan ini yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dan ini yang seharusnya terjadi. Sedangkan jika varian tidak sama maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser ataupun uji park. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X.

5. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik multikolinieritas ini digunakan dalam analisis regresi linier bergandayang menggunakan dua variabel bebas atau lebih (X_1, X_2, \dots, X_n) dimana akan diukur tingkat keeratan (asosiasi) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF yang terdapat pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance $< 0,1$ atau VIF > 5 .

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji persamaan regresi, uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2), uji t (uji parsial) dan pengaruh dominan.

1. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dikatakan oleh Sujarweni (2018:140) analisis regresi ganda adalah alat untuk mengukur ada tidaknya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3)..... (X_n) dengan satu variabel terikat. Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = c + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

c = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

b₁, b₂ = Koefisien regresi (konstanta) X₁, X₂

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Sikap Pelanggan

E = Standar error

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji t (Uji Parsial), uji F (Uji Simultan), dan koefisien determinasi.

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

2. Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{s}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

b. $H_a : \text{minimal satu } \beta_i \neq 0 \text{ dimana } i = 1,2$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

a. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Artinya variabel kualitas pelayanan dan sikap secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Artinya variabel kualitas pelayanan dan sikap secara individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji Serempak/*Simultant* (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

Fhitung = Nilai F yang dihitung

R² = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel *Anova* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut:

$H_0: \beta_i = 0$: artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_a: \beta_i \neq 0$: artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas

terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

5. Pengaruh Dominan

Guna mengetahui variabel independen yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel dependennya adalah dengan cara melihat besarnya nilai *standardized coefficients* pada tabel *coefficients*.