

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian di laksanakan di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 di Kabupaten Bogor pada bulan Maret 2023 sampai Agustus 2023, sesuai jadwal penelitian yang diterapkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

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

Sumber: Rencana Penelitian (2023)

3.2. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019 : 6 sampai 7) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sujarweni (2021:12) Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi

(pengukuran). pendekatan kuantitatif akan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan di antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.

Maksud penelitian survei untuk penjagaan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory atau confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan). Namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2019:6).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Djarwanto dan Subagyo (2018:107) adalah jumlah dari keseluruhan objek (satu-satuan/individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi adalah keseluruhan objek yang akan /ingin diteliti. Dan menurut Sugiyono (2019:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek dan benda-benda alam yang lain. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang datang ke Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 yang jumlah pelanggannya tidak diketahui.

3.3.2. Sampel

Berdasarkan pengertian populasi di atas, beberapa ahli banyak yang mendefinisikan pengertian tentang sampel. Menurut Narbuko dan Achmadi (2018:107) sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian. Supaya lebih obyektif istilah individu sebaiknya diganti istilah subyek dan atau obyek. Dan Menurut Sugiyono (2019:81) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang

dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili). Atas dasar penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sampel adalah bagian yang mewakili suatu populasi.

Secara lebih singkatnya sampel adalah bagian dari populasi, sehingga sampel inilah yang akan mewakili seluruh populasi. Karena populasi yang tidak diketahui jumlahnya maka penulis menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, yaitu :

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = Alpha (0.10) atau sampling error = 10%

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2} = 96,4 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Penulis akan menggunakan teknik *Probability Sampling*, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2021:82). Oleh sebab itu peneliti mengambil sumber data dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Konsumen membeli karena keputusan sendiri (bukan disuruh orang lain)
2. Konsumen pernah melakukan pembelian selama 1 bulan terakhir (minimal 1 kali)

3. Konsumen melakukan aktivitas pembelian seorang diri walaupun datang dengan oranglain.
4. Konsumen minimal berumur 17 tahun.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sujarweni (2021:93) Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data- data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana data dikumpulkan berdasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan tertulis oleh responden.

Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden oleh peneliti dan dijawab oleh responden. Menurut Ismu (2021:2) mengemukakan bahwa Kuisisioner adalah teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. Menggunakan kuisisioner analisis berupaya mengukur yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentiment yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

2. Interview (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2019:195) Wawancara adalah teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari sumber-sumber yang mengetahui informasi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Indomaaret Tapos Ciawi 3.

3. Observasi (Pengamatan)

Sugiyono (2019:203) mengemukakan bahwa observasi (pengamatan) merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan perilaku, protes kerja, gejala-gejala alam dalam situasi tertentu kemudian menatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati. Observasi dapat menjadi metode pengumpulan data yang dapat dipertanggungjawabkan tingkat validitas dan realibilitasnya asalkan dilakukan oleh *observer* yang telah melewati latihan-latihan khusus, sehingga observasi tersebut dapat dijadikan sumber data yang akurat dan terperaya sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan.

Dalam penelitian ini metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana data dikumpulkan berdasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan tertulis oleh responden.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Kidder dalam Sugiyono (2019:39) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Disisi lain dikatakan bahwa definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independentvariable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

1. Indikator Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019 63-64) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

6. Berwujud (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
7. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terperaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
8. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
9. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*) keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
10. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

3.5.2. Variabel Terikat

Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Pada penelitian ini variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable*).

2. Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)

Tjiptono dalam Indrasari (2019 : 92) karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda dan berbicara yang berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator yakni :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel 3.2 di bawah ini

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	SKALA
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Tjiptono (2001) dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia,serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.	Tjiptono dalam Indrasari(2019 : 65 sampai 66) dengan indikator pernyataan sebagai berikut: 1.Keandalan (Reliability) 2.Daya tanggap (Responsiveness) 3.Jaminan (Assurance) 4.Empati (Emphaty) 5.Buktifisik (Tangible)	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan(Y)	Engel, et all dalam Fandy (2019 : 378) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil (outcame) tidak memenuhi harapan.	Tjiptono dalam Indrasari(2019 : 92). Adapun indikator penelitiannya meliputi: Kesesuaian harapan Minat berkunjung kembali Kesiediaan merekomendasikan	Skala Likert

Sumber: Penulis(2023)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi linier sederhana.

3.6.1. Skala Angka dan Penafsiran

Dalam penelitian ini untuk penilaian menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban dari kuesioner yang peneliti sebar dibuat menjadi lima skala gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, contohnya seperti dibawah ini ;

1. SS = Sangat Setuju (Skor 5)
2. S = Setuju (Skor 4)
3. N = Netral (Skor 3)
4. TS = Tidak Setuju (Skor 2)
5. STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Untuk mendapatkan tanggapan dari responden perlu diberikan peringkat dalam kusioner dengan beberapa interpretasi diperlukan. Banyak interpretasi yang digunakan untuk mengolah data mentah akan di kelompokkan agar dapat mengamtati hasil akhir dari tanggapan responden. Berupa skala peringkat sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Penentuan rentang interval melalui dari mengurangi skala tertinggi hingga skala terendah dan menjad skala total, diperoleh interval interpretasi pada table 3.3. di bawah ini:

$$\begin{aligned}\text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 = 0,80\end{aligned}$$

Tabel 3.3. Skala Linkert

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

Sumber: Peneliti (2023)

Adapun rumus penafsiran sebagai berikut:

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

Keterangan:

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

3.6.2. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana yaitu model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel dimana salah satu variabel dinggap memengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (Suyono, 2018 :5). Guna dapat menguji pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat, dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

- Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)
- a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- b = Koefisien regresi (Konstanta) X_1
- X = Kualitas Pelayanan
- e = Standar error

Sumber: (Suyono 2018:5)

3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kusioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui instrumen yang digunakan valid dan reliabel guna tercapainya kebenaran data yang diolah berpengaruh penentuan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas (Sujarweni, 2020:83) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas 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 :

r_{hitung} = 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: Sujarweni (2013:213)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus diatas melainkan dengan *Statistical Program For Social Sciene (SPSS)*. Guna melihat valid atau tidaknya pernyataan maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item Total Correlation* pada tabel *Item Total Statistic* (Sujarweni, 2020:83).

2. Uji Reabilitas

Uji realibilitas merupakan ukuran suatu kesetabilan dan kosistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan

dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2020:85). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah di atas 0,6. Pengukuran reliabilitas dan validitas mutlak dilakukan, karena jika *instrument* yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

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

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal (Priyanto dalam Nihayah, 2019:30). Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorov-Smirnov Test. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Nihayah, 2019:30)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* (Priyatno dalam Nihayah, 2019:30).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser, uji park maupun *uji white*. 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 (Nihayah, 2019:30).

3.6.5. Uji Hipotesis

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 koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Koefisien Determinasi (R)

Pengujian koefisien determinasi (R) digunakan untuk mengukur kontribusi yang diberikan oleh variabel X dalam memprediksi variabel Y (Suyono, 2018:81). Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R \leq 1$) yang berarti bahwa bila R = 0 berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R) dapat dilihat pada kolom R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

2. Uji Parsial (uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Priyatno dalam Nihayah, 2019:34) ada tidaknya pengaruh variabel bebas. Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Nihayah (2019:25)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. $H_0: \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

b. $H_a: \text{minimal satu } \beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

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

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

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Indomaret Tapos Ciawi

