

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Yang dijadikan obyek penelitan dalam penelitian ini adalah penyedia layanan Internet dari Telkom Group yaitu IndiHome. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian adalah pelanggan yang menggunakan jasa IndiHome.

B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2014: 126-129), setiap awal dari suatu riset penelitian, setiap peneliti akan dihadapkan kepada desain spesifik seperti apa yang akan digunakan. Ada banyak pendekatan desain yang berbeda-beda, namun tidak ada definisi tunggal yang menjelaskan keseluruhan variasi yang dipertimbangkan. Pendekatan dalam penelitian ini apabila ditinjau dari perspektif yang berbeda yaitu:

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan kepada responden. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBLKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBLKKG.



3. Pengendalian Variabel-Variabel oleh Peneliti

Penelitian ini menggunakan *ex post facto study*. Menurut Syofian Siregar (2015:11) penelitian *Ex Post Facto* adalah penelitian dengan melakukan penyelidikan secara empiris yang sistematis, di mana peneliti tidak mempunyai kontrol langsung terhadap variabel-variabel bebas (*independent variables*), karena fenomenanya sukar dimanipulasi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *causal-predictive* (sebab akibat). Penelitian kausal tujuannya untuk mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel yang terdapat pada penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Jasa dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome.

5. Dimensi waktu

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* yang artinya pengumpulan data hanya dilakukan satu kali dan mewakili suatu perioder tertentu. Pengambilan data sendiri dilakukan pada bulan Juli 2017.

6. Cakupan Topik

Penelitian ini adalah penelitian statistik yang mencoba untuk menjelaskan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif.



7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan), karena data-data didapatkan secara langsung dari responden IndiHome dengan menyebarkan kuesioner secara online.

8. Persepsi subyek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian. Dimana persepsi subjek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, diperoleh beberapa variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dari penelitian ini, yaitu Kualitas Jasa, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.

1. Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.



C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Tabel 3.1

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Jasa Menurut Gronroos (1990) yang dikutip oleh Tjiptono (2014:268)	<i>Technical Quality</i>	Kecepatan akses <i>download & upload</i> sesuai	Interval
		Akses Internet IndiHome tetap dapat diandalkan tidak terpengaruh dengan kondisi cuaca apapun	Interval
		Jaringan Internet <i>fiber optic</i> IndiHome stabil untuk menunjang berbagai aktivitas seperti browsing, streaming, bermain game online dll	Interval
	<i>Functional Quality</i>	Teknisi tepat waktu saat melakukan instalasi untuk koneksi Internet	Interval
		Telkom Care dan Contact Center 147 cepat dalam menangani keluhan pelanggan	Interval
		Telkom Care dan Contact Center 147 mudah untuk dihubungi	Interval

Operasionalisasi Variabel Kualitas Jasa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Citra Merek

Menurut Sangadji & Sopiah (2013:327) merumuskan bahwa citra merek sebagai jenis asosiasi yang muncul di benak konsumen ketika mengingat sebuah merek tertentu.

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Citra Merek

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Citra Merek	Citra Perusahaan	IndiHome memiliki reputasi yang baik	Interval
		Layanan IndiHome lebih unggul di bandingkan dengan pesaing	Interval
	Citra Produk	IndiHome menggunakan teknologi yang canggih	Interval
		IndiHome menawarkan banyak pilihan layanan	Interval
	Citra Pemakai	Saya bangga menggunakan IndiHome	Interval
		Saya senang menggunakan IndiHome	Interval

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver dalam Tjiptono & Chandra (2016:206) kepuasan konsumen adalah “*The consumers’s fulfillment response*”, yaitu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under fulfillment* dan *over-fulfillment*.

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan Menurut Tjiptono (2015:53)	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	Saya puas dengan layanan IndiHome	Interval
	Konfirmasi Ekspektasi	IndiHome memenuhi harapan saya	Interval
	Kesediaan Untuk Merekomendasi	Saya bersedia untuk merekomendasikan IndiHome	Interval

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat 2 teknik dalam pengumpulan data yaitu teknik observasi dan teknik komunikasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi.

Teknik komunikasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 orang responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh peneliti dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden pelanggan IndiHome. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui referensi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



buku-buku, jurnal, dan website yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Skala yang digunakan adalah skala Likert. Menurut Sarjono dan Julianita (2013:220), skala Likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak dengan pertanyaan pada skala 5 titik, dimana 1 menunjukkan nilai terendah dan 5 menunjukkan nilai tertinggi.

Tabel 3.4
Skala Likert

Skala peringkat	Bobot
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling menurut Sugiyono & Susanto (2015:44) adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh diambil dengan cara *non-probability sampling* atau disebut juga dengan penarikan sampel secara tidak acak. Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah metode *judgement sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi tersebut. Dimana sampel responden yang diambil memiliki syarat, yaitu:

1. Berumur 15 tahun keatas
2. Menggunakan layanan IndiHome dalam setahun terakhir



Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 120 responden

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono & Susanto 2015:377). Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Salah satu kriteria validitas yang telah umum digunakan adalah *Construct validitas*. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, apabila: (Syofian Siregar, 2016:77)

- Koefisien korelasi product moment melebihi 0,3
- Koefisien korelasi product moment $> r\text{-tabel } (\alpha ; n-2)$ $n =$ jumlah sampel.
- Nilai $sig \leq \alpha$

Rumus yang dapat digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana: r = korelasi product moment

n = jumlah anggota sampel

X = skor variabel (jawaban responden)

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Y = skor total dari variabel untuk responden ke- n

(C)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Syofian Siregar (2015:87), uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Suatu instrumen dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban yang lebih dari dua akan digunakan uji *Cronbach's Alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,7.

Rumus untuk reliabilitas adalah:

a. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

n = jumlah sampel



X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

© $\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Analisis Deskriptif

Menurut Priyatno (2014:30), analisis deskriptif digunakan untuk penggambaran tentang statistik data seperti min, max, mean, sum, standar deviasi, variance, range, dan lain-lain dan untuk mengukur distribusi data dengan *skewness* (kemencengan distribusi) dan kurtosis.

a. Rata-Rata Hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai - nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus rata - rata hitung populasi adalah:

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{X_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata-rata hitung

X_i = Data

n = Jumlah data

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Analisis Persentase (%)

- C** Analisis persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase terutama dalam mendeskripsikan data responden yaitu jenis kelamin, usia, frekuensi mengkonsumsi dan pekerjaan. Rumus yang digunakan adalah :

$$P_j = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Keterangan :

P_j : Persentase dari responden yang dimiliki

f_i : Jumlah responden yang memiliki kategori tertentu

$\sum f_i$: Jumlah responden

c. Rata-rata Tertimbang

Rumus yang digunakan untuk rata-rata tertimbang adalah:

$$X = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{\sum f_i}$$

Keterangan :

F_i : Frekuensi

X_i : Bobot nilai

$\sum f_i$: Jumlah responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Rentang Skala

Ⓒ Rumus yang digunakan adalah :

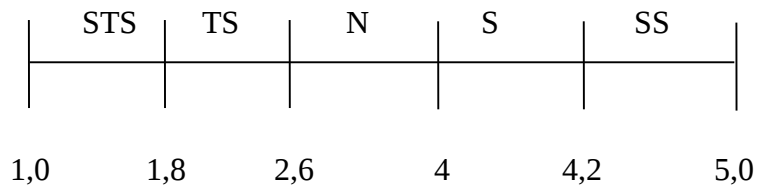
$$Range = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan :

m : Rata - rata nilai tertinggi

p : Rata - rata nilai terendah

b : Jumlah kelas / banyaknya kategori



Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Uji Asumsi Klasik

Menurut Priyatno (2014:89), uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Harus terpenuhinya asumsi klasik agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya.

a. Uji Normalitas Residual

Menurut Priyatno (2014:94), uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov- Smirnov.

Ho: residual data berdistribusi normal

Ha: residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan :

Terima Ho bila probabilitas > 0.05

Tolak Ho bila probabilitas < 0.05

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2014:99), multikolinieritas artinya antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas



diantara variabel bebas. Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance atau VIF dari masing-masing variabel dengan menggunakan software SPSS.



c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2014:108), heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada pengamatan di dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varians residual dan satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan uji glejser.

Dasar kriteria dalam pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah :

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, kesimpulannya terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno (2014:106), autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Run Test. Pengambilan keputusan pada metode Run Test yaitu jika nilai Asymp. Sig < 0,05,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



maka terjadi gejala autokorelasi. Sebaliknya, jika nilai Asymp. Sig > 0,05, maka tidak terjadi gejala autokorelasi.

5. Analisis Regresi Berganda

Menurut Priyatno (2014:134), analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Bantuan program komputer SPSS digunakan untuk mengetahui regresi berganda berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana : Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X_1 = Variabel Kualitas Jasa

X_2 = Variabel Citra Merek

a = nilai konstanta

$b_{1,2}$ = koefisien regresi

Hipotesis untuk penelitian ini adalah:

H_0 = Tidak ada pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan

H_a = Ada pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan

Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Terima H_0 , jika sig > 0,05

2. Tolak H_0 , jika sig < 0,05



a. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar variabel independen dalam model dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah berkisar $0 \leq R^2 \leq 1$, dimana:

- 1) Jika $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
- 2) Jika $R^2 = 1$, berarti garis regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna

b. Uji keberatan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian fit dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu model regresi signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

$$H_0 = b_1 = b_2$$

$$H_a = \text{tidak semua sama}$$

- 1) Dari table ANOVA diperoleh nilai F hitung dan Sig. F untuk model regresi.
- 2) Bandingkan nilai Sig.F dengan $\alpha=0,05$
 - a) Jika nilai $\text{sig.F} \geq 0.05$ maka model tidak fit dan tidak layak untuk digunakan dalam penelitian
 - b) Jika nilai $\text{Sig.F} < 0.05$ maka model fit dan layak untuk digunakan dalam penelitian.



c. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi mode regresi, apakah setiap variabel independen berpengaruh pada variabel dependen. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dari penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independen signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_i = 0$$

$$H_a: b_i > 0$$

- 1) Dari tabel coefficient diperoleh nilai t hitung dan Sig.1 untuk masing-masing variabel independen yang diuji.
- 2) Bandingkan nilai Sig.t (one tailed) dengan $\alpha = 0.55$
 - a) Jika nilai Sig. $t \geq \alpha$ maka variabel independent tidak akan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
 - b) Jika nilai Sig. $t < \alpha$ maka variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.