

BAB III

METODE PENELITIAN



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

A. Objek Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Objek dalam penelitian ini adalah produk Pizza Hut dari PT Sarimelati Kencana TBK. Data-data yang akan diteliti adalah berupa hasil pengisian kuisioner oleh para pelanggan Pizza Hut Jakarta yang dilakukan pada bulan November-Desember 2019.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2017:148) yaitu:

1. Tingkat Perumusan Masalah

Berdasarkan tingkat perumusan masalahnya, penelitian ini termasuk penelitian formal (*formalized study*), karena penelitian ini dimulai dari adanya batasan masalah dan kemudian menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam batasan masalah tersebut.

2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode studi komunikasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui kuisioner kepada subjek penelitian dan mengumpulkan jawaban-jawabannya melalui cara personal.



3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Penelitian ini merupakan penelitian yang berdesain *ex-post facto* karena peneliti tidak mampu mempengaruhi variabel-variabel yang diteliti. Peneliti hanya bisa melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, desain penelitian yang digunakan penulis adalah desain deskriptif, yaitu bersifat suatu paparan untuk mendeskripsikan hal-hal yang ditanyakan dalam penelitian dimana penulis ingin menjelaskan apakah ada pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut.

5. Dimensi Waktu

Penelitian ini dipandang sebagai studi lintas bagian (*cross-section*). Hal ini dikarenakan penelitian hanya mewakili satu periode tertentu dalam waktu. Peneliti membagikan serta mengumpulkan data-data kuisioner dalam bulan November 2019 sampai Januari 2020.

6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Penelitian ini menggunakan studi statistik yang berupaya untuk memperoleh karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Penelitian ini berupa studi statistik terhadap sampel konsumen Pizza Hut di wilayah DKI Jakarta.

7. Lingkungan Penelitian

Berdasarkan lingkup penelitian, penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena peneliti menemui dan membagikan kuisioner secara langsung kepada sampel konsumen Pizza Hut yang membeli produknya di wilayah DKI Jakarta.

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.



C. Variabel Penelitian



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

Berdasarkan atas rumusan masalah ada beberapa analisis yang harus diteliti yaitu berkaitan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas dari pelanggan Pizza Hut.

Tabel 3.1

Operational Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	- Pizza Hut memiliki layanan ketepatan waktu yang baik. - Pizza Hut selalu menjaga higienitas dalam penyajian produk.	Interval
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Karyawan Pizza Hut Selalu tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan. - Pizza Hut senantiasa memberikan informasi terkait hal-hal yang dibutuhkan pelanggan.	Interval
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Pizza Hut memiliki sertifikat jaminan yang memberikan rasa aman kepada para pelanggan. - Karyawan Pizza Hut dapat dipercaya dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan.	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	Loyal lebih lama	Anda merasa puas dengan produk Pizza Hut akan bertahan pada pizza Hut	Interval
	Membeli lebih banyak	Anda menakutkan orang-orang bahwa produk Pizza Hut lebih unggul dibandingkan produk lain.	Interval
	Berbicara dengan baik	Anda senantiasa membeli produk Pizza Hut meskipun ada pizza lainnya.	Interval
	Tidak memperhatikan pesaing dan Tidak sensitif terhadap harga	Anda tetap membeli Pizza Hut meskipun harganya naik	Interval
	Memberikan ide perusahaan mengenai produk dan jasa	Anda memberikan ide kepada pihak Pizza Hut demi kebaikan perusahaan.	Interval

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelanggan	Pembelian berulang secara teratur	Anda akan melakukan pembelian kembali produk Pizza Hut	Interval
	Membeli antar lini produk dan jasa	Anda selalu membeli antar lini produk Pizza Hut.	Interval
	Mereferensikan kepada orang lain.	Anda merekomendasi Pizza Hut kepada teman atau keluarga.	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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Menunjukkan Kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.	• Anda tetap bertahan pada Pizza Hut meskipun pesaing memberikan tawaran yang lebih menarik. • Pizza Hut tetap menjadi pilihan utama saya meskipun merek lain menawarkan produk pizza lainnya yang lebih murah • Saya akan setia pada produk Pizza Hut apabila Pizza Hut sedang tidak tersedia.	Interval
--	--	---	----------

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Teknik Pengumpulan Data

Sebelum menentukan sampel dan jumlah sampel yang akan digunakan untuk penelitian, penulis menentukan populasi yang akan diambil sampelnya terlebih dahulu. Populasi penelitian merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan kedalam objek. Objek tersebut bisa termasuk orang, dokumen atau catatan yang dipandang sebagai objek penelitian.

Dalam sebuah penelitian, tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, dan fasilitas yang mendukung penelitian. Sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2017: 54), sampel adalah sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.

Penulis menggunakan *non-probability* sampel, yaitu teknik pengambilan sampel tidak acak yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih. Pemilihan sampel yang tidak acak ini berdasarkan

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.



intervensi penulis yang biasanya disesuaikan dengan kebutuhan. Teknik pengambilan sampel yang muncul ketika seorang peneliti memilih anggota sampel agar sesuai dengan beberapa kriteria. Beberapa jenis pengambilan sampel non-probabilitas pada umumnya adalah *Purposive Sampling*, *Snowball Sampling*, dan *Convenience Sampling*. Jenis *non-probability* sampel yang dipilih penulis adalah *Purposive Sampling*, dimana pengambilan sampel secara sengaja yaitu sampel yang diambil telah ditentukan dan tidak secara acak. Kriteria dari sampel ialah individu (orang pribadi).

E. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang akan diambil dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah pelanggan Pizza Hut yang pernah membeli produk Pizza HUT. Dari populasi tersebut maka akan diambil sampel dengan teknik *judgement sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih satuan sampel atas dasar pertimbangan tertentu. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu para pelanggan Pizza Hut yang berada di wilayah Jakarta.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability* sampel. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2017), *non probability* sampel adalah elemen dalam populasi yang tidak memiliki probabilitas apapun yang melekat untuk terpilih. Hal ini berarti bahwa temuan dari studi terhadap sampel tidak dapat digeneralisasikan secara pasti terhadap populasi.

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.



F. Teknik Analisa data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, data harus diolah agar dapat berguna bagi penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Kuesioner

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016: 52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang dibuat sudah dapat mengukur apa yang akan hendak untuk diukur.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini sehingga tidak ada satu pun pertanyaan atau pernyataan yang keluar topik.

Sebuah kuisisioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan uji validitas korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Person) dimana setelah r hitung ditemukan, r hitung dibandingkan dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Kriteria pengambilan keputusan:

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.



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.

(1) Jika nilai r hitung $> r$ tabel (0,361), pada nilai maka instrumen dinyatakan valid

(2) Jika nilai r hitung $< r$ tabel (0,361), pada nilai signifikansi 5% maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Peneliti menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = korelasi

x = skor variabel

y = skor total dari variabel (jawaban responden)

n = jumlah responden

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016: 47), suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuisioner tersebut dapat dikatakan reliable ketika jawaban seseorang terhadap kuisioner tersebut adalah stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau



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.

lebih terhadap pertanyaan yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Uji reliabilitas juga mengukur suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel atau handal. Dapat dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Cronbach Alpha karena alternatif jawaban lebih dari dua. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.700.

Kriteria pengambilan keputusan:

- (1) Nilai alpha cronbach > nilai r tabel (0,70), maka instrumen dinyatakan reliabel.
- (2) Nilai alpha cronbach < nilai r tabel (0,70), maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

2. Analisis Deskriptif

a. Rata-rata Tertimbang

Dalam analisis rata-rata tertimbang, rumus yang digunakan

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i \times X_i}{\sum f_i}$$

Keterangan

f_i : Frekuensi

X_i : Bobot Nilai

$\sum f_i$: Jumlah Responden

b. Rentang Skala

Pada nilai penelitian ini, rentang skala digunakan untuk menggambarkan keseluruhan pernyataan responden atas suatu variabel.

Rumusny adalah:



$$range = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan

m : Rata-rata nilai tertinggi

p : Rata-rata nilai terendah

b : Jumlah kelas atau banyaknya kategori

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Rentang Nilai	Keterangan		
	Kualitas layanan	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Berkualitas	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Loyal
1,81 - 2,60	Tidak Berkualitas	Tidak Puas	Tidak Loyal
2,61 - 3,40	Cukup Berkualitas	Cukup Puas	Cukup Loyal
3,41 - 4,20	Berkualitas	Puas	Loyal
4,21 - 5,00	Sangat Berkualitas	Sangat Puas	Sangat Loyal

3. Analisis Regresi

Menurut Ghazali (2016: 94), analisis regresi selain digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih, juga untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan linier. Jika menggunakan satu variabel independen maka disebut analisis regresi linier sederhana, karena penelitian ini terdapat dua variabel independen maka regresi linier

a. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sehingga sebelum analisis ini dilakukan maka harus dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk menguji kualitas 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang akan diregresikan. Uji asumsi klasik yang akan diuji adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

(1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 154), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dapat menggunakan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* tingkat signifikansi (= 5%) maka data terdistribusi secara normal. Sebaliknya apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov* < tingkat signifikansi (=5%), maka tidak terdistribusi normal.

Hipotesis untuk uji normalitas adalah sebagai berikut:

H_0 = Data terdistribusi normal

H_a = Data tidak terdistribusi normal

(2) Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2016: 134), uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain tetap, maka disebut homoskedostisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskredastitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedostisitas.

Deteksi dari adanya heterokedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik atau menggunakan statistik uji.

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.



Statistik uji yang digunakan adalah Uji *Glesjser*. Uji *Glesjser* dilakukan dengan cara meregrasi nilai *absolute* dari nilai residual terhadap variabel independen. Dari hasil regresi tersebut, dapat diketahui terjadi atau tidak heteroskedastisitas. Kriteria keputusan:

Jika $P\text{-value} \leq \text{nilai } \alpha$ ($\alpha = 5\%$), maka terbukti terjadi heteroskedastisitas.

Jika $P\text{-value} \geq \text{nilai } \alpha$ ($\alpha = 5\%$), maka tidak terbukti terjadi heteroskedastisitas.

(3) Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016: 107), uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari Autokorelasi.

(4) Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016: 103), uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

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.

Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas adalah jika $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,10$ maka bebas multikolonieritas. Namun jika $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,10$, maka terdapat multikolonieritas.

b. Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sampel (Uji Stastistik F)

Menurut Ghozali (2016: 96), Tidak seperti uji t yang menguji signifikansi koefisien parsial regresi secara individu dengan uji hipotesis terpisah bahwa setiap koefisien regresi sama dengan nol. Uji F menguji join hipotesis bahwa $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ secara stimulan sama dengan nol.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) dengan kriteria penolakan atau penerimaan hipotesis sebagai berikut:

- (1) Jika nilai *Sig.* $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- (2) Jika nilai *Sig.* $> 0,05$ dan $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini:

- (a) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$
- (b) $H_a : \text{tidak semua } \beta_i = 0 \text{ (i = 1,2,3,4,5)}$

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.

c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Stastistik t)

Menurut Ghozali (2016: 97), Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun penerimaan atau penolakan hipotesis dalam uji t berdasarkan pada kriteria berikut:

- (1) Jika nilai signifikasi $\leq 0,05$ berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- (2) Jika nilai signifikasi $\geq 0,05$ berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.