

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian Lapangan atau Field Research adalah jenis penelitian yang dimanfaatkan pada penelitian ini. Jenis ini akan dijalankan pada latar alamiah dengan mencampuri realitas terlebih dahulu oleh peneliti. Penelitian lapangan ini dalam pengumpulan data informasinya memanfaatkan media pengamatan, wawancara dan kuesioner penelitian ini masyarakat dijadikan sebagai sasaran, yang meliputi masyarakat umum seperti para buruh, nelayan, petani bahkan masyarakat khusus juga dapat dijadikan sasaran.<sup>1</sup>

#### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini yaitu kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini dengan memberikan penekanan pada analisis yang berupa angka yang dikembangkan dengan metode statistika. Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mendapatkan data dari para responden dengan cara penyebaran kuesioner yang selanjutnya akan di hitung dengan analisis satistika menggunakan SPSS<sup>2</sup>.

### B. Setting Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil oleh peneliti adalah di CV.Cipta Harmoni Buah Bekasi yang berada di Jl. Raya Ps Setu No.53, Cibitung, Kecamatan. Cibuntu, Kabupaten Bekasi Jawa Barat.

#### 2. Waktu Penelitian

Pelaksanaa penelitian ini dilakukan mulai tanggal 7 November 2023 – selesai.

---

<sup>1</sup> Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2004), hal. 21.

<sup>2</sup> Mohammad Mulyadi, “*Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya*,” *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 15, no. 1 (2013): 128, <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi Merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti. Atau, populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang-barang yang diminati oleh peneliti untuk diteliti Malhotra. Dengan demikian, populasi merupakan seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan.<sup>3</sup> Penelitian ini memiliki populasi semua pembeli yang ada di daerah Ps. Setu dan Bekasi yang jumlahnya tidak diketahui.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian tertentu dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Hal yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Sehingga sampel yang diambil dari populasi tertentu harus bersifat representatif atau mewakili. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi anggota populasinya untuk dijadikan sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sampling Accidental*. Teknik ini memposisikan sampel yang didapatkan atas dasar ketidak kebetulan atau sengajaan, yakni siapa saja yang kebetulan berpapasan dengan peneliti diposisikan sebagai sampel.<sup>4</sup>

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini tidak dipahami, sehingga sampel akan didapatkan dengan memanfaatkan rumus *lemeshow* dengan persamaan berikut:

$$n = \frac{z^2}{4 (moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Tingkat keyakinan

moe = Margin of Error

---

<sup>3</sup> I Made Dwi Mertha Adnyana, “Populasi dan Sampel,” *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 2021, 103–16.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 144.

tingkat keyakinan yang digunakan sebesar 95% atau

$Z = 1.96$  dimana tingkat kesalahan sebesar 10% maka didapatkan sampel sejumlah.

$$n = \frac{1,96}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,004}$$

$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan yang dijalankan dengan menggunakan rumus *lemeshow* didapatkan sampel sejumlah 96,04 responden. Tetapi demi memudahkan dalam perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 orang.<sup>5</sup>

## D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

### 1. Variable Penelitian

Untuk mengetahui penggunaan variabel penelitian yang dijalankan, maka di dalam penelitian ini memposisikan dua bentuk variabel:

- a. Variable Independen adalah variable yang sering disebut sebagai variable stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas, variable bebas adalah menurupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat tiga variable bebas yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk.<sup>6</sup>
- b. Variable Dependen adalah variable yang sering disebut sebagai variable output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia yang disebut dengan variable terikat. Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Jasmalinda, "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman.," *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021): 2199–2205.

<sup>6</sup> PROF. Dr. Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Jl. Gegekalong Hilir No. 84 Bandung, 2015).

<sup>7</sup> Sugiono.

**2. Variable Operasional**

Definisi operasional sendiri adalah menentukan, menilai, atau mengukur suatu variabel yang akan digunakan untuk penelitian. Selain itu, hal tersebut juga dapat menjadi panduan bagi peneliti untuk mengukur, menentukan, atau menilai suatu variabel tersebut dengan cara merumuskan kata-kata yang bersifat operasional.<sup>8</sup> Adapun dalam penelitian ini didefinisikan oprasional sebagai berikut:

**Table 3.1 Variable Oprasional**

<b>Variable</b>	<b>Definisi Oprasional</b>	<b>Indicator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk adalah seberapa mampu pelanggan merasakan kepuasan, tidak hanya itu produk bisa berarti memiliki fungsi bagaimana produsen dapat mempertahankan pandangan penilaian pelanggan tentang produknya. Detailnya kemasan barang, label, merek, jaminan dan pelayanan merupakan bagian dari konsep produk total. <sup>9</sup>	1. Bentuk 2. Fitur 3. Kinerja 4. Kesan Kualitas 5. Ketahanan 6. Keandalan 7. Kemudahan Perbaikan 8. Gaya 9. Desain. <sup>10</sup>	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	kualitas pelayanan merupakan penyampaian secara excellent atau	1. Keandalan 2. Daya tangkap 3. Jaminan 4. Empati	Likert

<sup>8</sup> Nfn Purwanto, “Variabel Dalam Penelitian Pendidikan,” *Jurnal Teknodik* 6115 (2019): 196–215, <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>.

<sup>9</sup> Wijaya, Widayati, dan Perkasa, “Pengaruh Harga , Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk ).”

<sup>10</sup> Sari et al., “Analisis Kepuasan Konsumen di Cemara Asri Pasar Buah Medan.”

Variable	Definisi Oprasional	Indicator	Skala
	superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya. <sup>11</sup>	5. Bukti fisik. <sup>12</sup>	
Variasi Produk (X3)	variasi produk adalah beraneka ragam produk yang didasari pada ukuran, harga, penampilan atau ciri-ciri lain sebagai usur-unsur pembedanya atau harga adalah nilai dari suatu produk dalam bentuk uang yang harus dikorbankan konsumen guna mendapatkan produk, sedangkan dari produsen atau pedagang harga dapat menghasilkan pendapatan. <sup>13</sup>	1. Keragaman produk. 2. Ketersediaan produk. 3. Banyaknya pilihan. 5. Kelengkapan produk. <sup>14</sup>	Likert
Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen merupakan suatu	1. Produk 2. Harga	Likert

<sup>11</sup> Agung, *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam.*

<sup>12</sup> Pengaruh Kualitas et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi),” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022): 70–83, <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>.

<sup>13</sup> Sibarani dan Saragih, “Pengaruh Harga, Variasi Produk, Kualitas Produk Dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pondok Indah Pasar Buah Tanjung Rejo Medan.”

<sup>14</sup> Dwi Warni Wahyuningsih, “Pengaruh Variasi Produk, Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Motor Yamaha N-Max Di Wonogiri,” *Jurnal Ilmiah Edunomika* 3, no. 02 (2019): 407–14, <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.627>.

Variable	Definisi Oprasional	Indicator	Skala
(Y)	harapan, kebutuhan dan keinginan konsumen yang telah terpenuhi. Kotler menjelaskan bahwasanya kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan individu atas perbandingan kinerja yang di persepsikan dengan harga. <sup>15</sup>	3. Promosi 4. Lokasi 5. Pelayanan 6. Fasilitas 7. Suasana. <sup>16</sup>	

**E. Uji Validitas dan Reabilitas Insrumen**

**1. Uji Validitas**

Dalam uji validitas yang dilakukan guna mengetahui kelayakan item pada sebuah pernyataan atau pertanyaan. Dilakukan pada setiap pertanyaan dalam uji validitas. Kemudian dibandingkan dengan nilai tabel r, yang mana  $df = n-2$  tingkat signifikansi 5%. Apabila tabel r lebih kecil daripada r hitung bisa dinyatakan valid.<sup>17</sup>

**2. Uji Reabilitas**

Uji reliabelitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel suatu konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap kenyataan konsisten atau stabil dari waktu-kewaktu. Untuk melakukan uji reliabelitas dapat digunakan SPSS dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliabel, maka nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach*

<sup>15</sup> abdulloh Majid, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah Di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” *Duke Law Journal* 1, No. 1 (2019).

<sup>16</sup> Nida Salma Fahrani dan Intan Rike Febriyanti, “Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar.”

<sup>17</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 108.

$Alpha > 0,6$  dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* di ketemukan angka koefisien lebih kecil ( $<0,6$ ), maka dikatakan tidak reliable.<sup>18</sup>

## F. Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan berbagai bahan diantaranya:

### 1. Observasi

Metode observasi merupakan suatu cara menurut pengamatan ilmiah dengan menggunakan penginderaan untuk menghasilkan kesimpulan tentang hubungan, sebab dan akibat, serta arti situasi. Metode ini adalah yang paling sering digunakan oleh jenis ilmu pengetahuan apapun. Observasi yang dimaksud adalah bersifat ilmiah, yakni harus tetap di dalam konteks objektivitas. Agar objektivitas terjaga dengan baik, pengamat perlu menyadari bahwa situasi pengamatan selalu tidak menentu (pengaruh keadaan subjek dan kondisi objek itu sendiri).

Keadaan ini mengharuskan untuk menentukan suatu kerangka teori observasi yang berfungsi sebagai alat pengukuran, peralatan observasi untuk mempertajam pengamatan, pendidikan ilmiah observasi untuk melatih kepekaan penangkapan gejala dan keterampilan menggunakan alat-alat observasi, dan mengingat bahwa setiap ilmu pengetahuan memiliki sifat khas yang berbeda-beda sehingga perlu menentukan suatu metode yang tetap agar observasi selalu terarah.<sup>19</sup>

### 2. Metode kuesioner atau Angket

Teknik yang dijalankan dalam pengumpulan data pada pendekatan kuantitatif, kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisiensi bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diterapkan dari responden.<sup>20</sup> metode ini digunakan untuk mendapatkan data dari responden CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi. Skala likert digunakan

<sup>18</sup> Masrukin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 97-98.

<sup>19</sup> Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, “*Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*,” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9, <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.

<sup>20</sup> Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.

untuk mengartikan jawaban responden yang ditanyakan dengan pilihan yang bisa di isioleh responden serta skor yang di hadirkan yaitu 1-5 yang dimandaatkan dalam menyusun kuesioner tersebut.

**Table 3.2 Skala**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi penelitian merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitiannya, bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya. Pengumpulan data dengan cara mendokumentasi merupakan suatu hal yang dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dari berbagai hal media cetak membahas mengenai narasumber yang akan diteliti.

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari atau mengumpulkan catatan-catatan atau dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi yang digunakan untuk pengumpulan data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah penelitian. Misalnya berupa arsip-arsip, buku-buku, catatan yang lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini dokumentasi nya yaitu foto-foto yang ada di CV. Cipta Harmoni Buah atau beberapa konsumen yang ada di daerah Bekasi.

---

<sup>21</sup> Ardiansyah, Risnita, dan Jailani, “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.”



## G. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu melakukan pengujian sebagai berikut:

### 1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan kondisi dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Untuk menemukan ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi terdapat beberapa metode, yaitu:

- a. Dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation* faktor (VIF) pada model regresi. Suatu model regresi bebas dari multikolinieritas, yaitu apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan memiliki angka *tolerance* lebih dari 0,1.<sup>22</sup>
- b. Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ). Untuk mengetahui nilai koefisien  $r^2$  untuk setiap variabel yang diregresikan, dengan cara meregresikan setiap variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Kemudian nilai  $r^2$  tersebut dibandingkan dengan nilai koefisien determinasi  $R^2$ . Apabila  $r^2 > R^2$  akan terjadi multikolinieritas, dan jika  $r^2 < R^2$  maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>23</sup>

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah variasi *residual absolut* untuk semua pengamatan sama atau tidak. Terdapat beberapa jenis uji heteroskedastisitas yakni uji Glejser, melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi, atau uji koefisien korelasi *Spearman's rho*.<sup>24</sup> Pada penelitian ini akan dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji *Spearman's*

---

<sup>22</sup> Duwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (yogyakarta : Andi offset, 2012).

<sup>23</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, 154.

<sup>24</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, 158

*rho*, yakni dengan mengkorelasikan nilai *unstandardized residual* dengan variabel bebas. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya jika tingkat signifikan lebih tinggi dari 0,05 maka pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>25</sup>

### 3. Uji Normatif

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal.<sup>26</sup> Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara uji *Kolmogrov smirnov*. Apabila nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya. Berikut kriteria dalam pengambilan keputusan:

- a. Nilai sig atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal.
- b. Nilai sig atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi data normal.<sup>27</sup>

## H. Tehnik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan statistic, yaitu dalam mencapai tujuan pertama adalah dengan melakukan analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen Cv. Cipta Harmoni Buah. Analisis data yang akan dilakukan yaitu:

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu analisis yang dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen dan memperkirakan variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Pada penelitian ini yaitu untuk melihat berapa besar pengaruh

---

<sup>25</sup> Duwi Priyatno, Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20, 167.

<sup>26</sup> H. MASRUKHIN, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2014.

<sup>27</sup> MASRUKHIN.

kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan variasi produk (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).<sup>28</sup> Dimana persamaan regresi linier berganda dapat dicari dengan rumus berikut ini:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y : kepuasan konsumen

A : konstanta

b1 : koefisien regresi antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen CV Cipta Harmoni Buah

b2 : koefisien regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV Cipta Harmoni Buah

b3 : koefisien regresi antara variasi produk terhadap kepuasan konsumen CV Cipta Harmoni Buah

X1 : kualitas produk

X2 : kualitas pelayanan

X3 : variasi produk

E : eror.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah ukuran yang menyatakan besarnya kontribusi dari variabel penjelas terhadap variable respon. Secara keseluruhan, koefisien determinasi menyatakan jenis naik turunnya Y yang dijelaskan oleh pengaruh linier X (berapa bagian jenis dalam variabel Y yang bisa dijelaskan oleh bermacam-macam nilai variabel X). Jika nilai koefisien determinasi sama dengan satu, artinya garis regresi dibentuk dengan sempurna sesuai dengan nilai-nilai pengamatan yang didapatkan. Pada kondisi ini, nilai koefisien determinasi setara dengan satu artinya titik tinggi rendahnya Y semuanya disebabkan oleh X. Sehingga jika nilai X diketahui, nilai Y bisa diprediksi dengan sempurna.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Sugiono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.

<sup>29</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 164

### 3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji semua variabel bebas secara simultan (bersama-sama) apakah berpengaruh terhadap variabel terikat.

a. Merumuskan hipotesis:

$H_0$  : kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi produk secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$H_a$  : kualitas produk, kualitas pelayanan, dan variasi produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Menentukan F hitung

c. Menentukan F table

d. Kriteria pengujian

1) Jika F hitung  $\leq$  F tabel maka  $H_0$  diterima

2) Jika F hitung  $>$  F tabel maka  $H_0$  ditolak.

e. Membuat kesimpulan.<sup>30</sup>

### 4. Uji Statistik Parsial (Uji T)

Uji t merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui kebenaran atau kepalsuan hipotesis nol. Uji t merupakan salah satu uji yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan (meyakinkan) diantara dua mean (rata-rata) sampel.<sup>31</sup> Untuk melihat apakah model regresi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial dan signifikan, maka pengujian dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis:

$H_0$  : variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$H_a$  : variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Menentukan t hitung

c. Menentukan t table

d. Kriteria pengujian

---

<sup>30</sup> DuwiiPriyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, 137-138

<sup>31</sup> I Putuu Ade Andree Payadnya dan I Gustii Agung Ngurah Trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 75

- 1) Jika  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima
  - 2) Jika  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.
- e. Membuat Kesimpulan.<sup>32</sup>



---

<sup>32</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, 139.