

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu” (Sugiyono, 2016:2). Dari pengertian di atas terdapat empat kata kunci yaitu cara ilmiah, data, kegunaan, dan tujuan. Cara ilmiah tersebut dapat diartikan sebagai suatu kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang meliputi rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga dapat dijangkau oleh akal pikiran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra yang dimiliki manusia, sehingga selain peneliti atau orang lain dapat mengamati dan juga memahami ^{atas} cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian sistematis dapat diartikan bahwa semua proses yang dilakukan dalam penelitian dilakukan secara berurutan menurut dengan pedoman atau teori yang digunakan. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan metode penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*). Survei eksplanasi adalah suatu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel pada populasi tersebut sehingga dapat ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang (bengkel Auto2000) yang beralamatkan di Jalan Surotokunto No. 80 Rawa Gabus Adiarsa Timur Karawang Timur Karawang 41313 Jawa Barat – Indonesia.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan, terhitung mulai bulan Desember 2018 sampai dengan bulan April 2019 dengan rincian rencana penelitian ini adalah sebagai berikut:

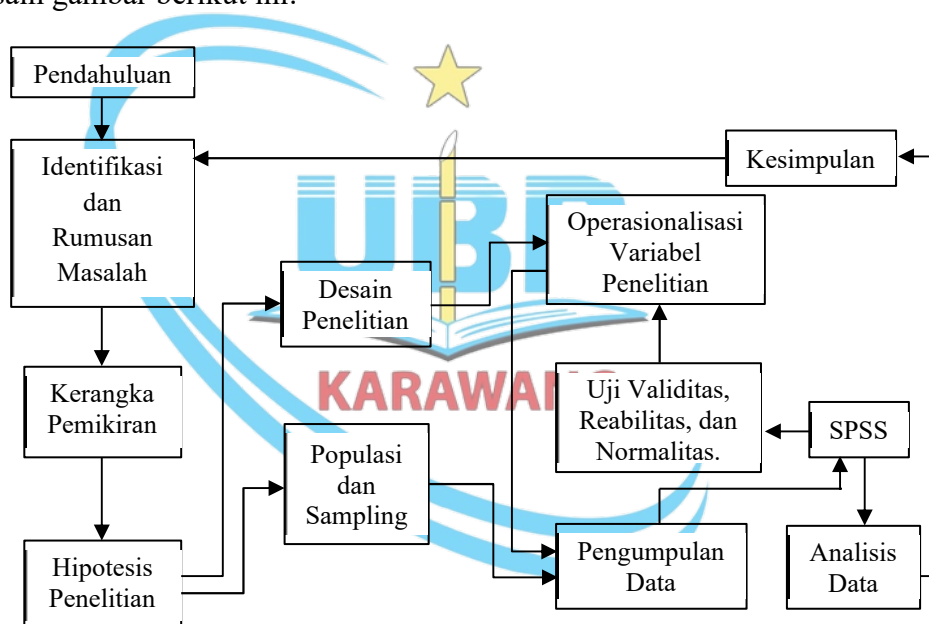
Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian																							
		Des 2018				Jan 2019					Feb 2019					Mar 2019					Apr 2019				
		3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
1	Penulisan proposal																								
2	Perbaikan proposal																								
3	Pengurusan ijin																								
4	Penelitian																								
5	Penulisan laporan																								
6	Pencetakan laporan																								
7	Penggandaan laporan																								

Sumber: Proses Penelitian 2019

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan pada desain gambar berikut ini:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Sebuah penelitian dilakukan dilandasi atas suatu masalah yang terjadi atau fenomena tertentu, sehingga perlu dilakukan penelitian yang diharapkan bisa untuk analisis dan dievaluasi pada kondisi tersebut. masalah itu masih bersifat sementara atau dugaan sementara yang kemudian akan berkembang apabila sudah melakukan observasi di lapangan. Setelah masalah diidentifikasi dan dibatasi, maka selanjutnya dilakukan perumusan masalah. Rumusan masalah tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan yang kemudian digunakan sebagai acuan penelitian agar penelitian menjadi terarah dan runtut. Dari

rumusan masalah itulah digunakan teori-teori yang relevan untuk menjawabnya sehingga dapat dibentuk kerangka pemikiran. Setelah ditentukan kerangka pemikirannya, maka dapat diambil hipotesis dari permasalahan tersebut. Hipotesis ini merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang sudah dirumuskan, selanjutnya akan dibuktikan kebenarannya secara nyata melalui pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan pada populasi tertentu, dan mengambil sampel pada populasi tersebut. Apabila populasinya tergolong tinggi maka penulis menggunakan teknik *random sampling* dalam mengambil sampelnya. Sebelum melakukan pengumpulan data harus ditentukan dulu instrumen yang cocok dalam penelitian tersebut. Agar instrumen dapat dipercaya maka harus diuji validitas, realibilitas, dan normalitasnya. Setelah instrumen teruji validitas, realibilitas, dan normalitasnya, maka instrumen bisa digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini digunakan instrumen non-tes untuk pengumpulan data yaitu menggunakan observasi dan kuesioner. Dengan demikian teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi dan kuesioner.

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan analisis data yang dibantu menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Sosial Sciences*) versi IBM SPSS 23. Dari analisis data tersebut maka akan jelas pembahasannya dari apa yang diteliti dan hal itu adalah jawaban dari rumusan masalah yang sudah ditetapkan diawal sehingga dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No. Item Kuesioner
Kualitas Pelayanan (X ₁)	“Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	1a. Seragam karyawan 1b. Fasilitas bengkel 2a. Kelengkapan penjelasan SA 2b. Ketepatan janji	Likert	1 2 3 4

Lanjutan Tabel 3.1

	persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan” (Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, 2013:154).	4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	3. Cepat dan tanggap melayani 4a. Kemudahan <i>booking service</i> 4b. Kemudahan menjadapatkan jadwal <i>service</i> 5a. Keramahan dan kesopanan karyawan CS 5b. Kejujuran karyawan 5c. Jaminan rasa aman dan nyaman		8 5 6 7 9 10
Kinerja Karyawan (X_2)	“Kinerja karyawan adalah pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau karyawan yang dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu” (Rummler dan Brache dalam Sudarmanto, 2018:8)	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Penggunaan waktu dalam bekerja 4. Kerja sama dengan teman kerja	1a. Kecepatan kerja mekanik 1b. Kecepatan kerja SA 2a. Kemampuan identifikasi SA 2b. Kemampuan analisis permasalahan mekanik 2c. Ketepatan kerja mekanik 2d. Ketepatan kerja SA 3. Efektifitas kerja mekanik 4. Kerjasama antar karyawan	Likert	1 7 2 3 4 8 5 6
Kepuasan Pelanggan (Y)	“Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya” (Fandy Tjiptono, 2012:312).	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasi	1a. Kesesuaian keseluruhan pelayanan 1b. Kesesuaian keseluruhan kinerja karyawan 1c. Kesesuaian kebersihan kendaraan 1d. Kesesuaian hasil servis 1e. Kesesuaian biaya servis 1f. Kesesuaian program promo yang didapat 1g. Kesesuaian jadwal servis yang didapatkan 2. Akan melakukan servis kembali 3. Merekomendasi kepada orang lain	Likert	1 2 3 4 5 6 7 8 9

3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data/Informasi

3.5.1 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. *“Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”* (Sugiyono, 2016:137). Untuk lebih jelasnya sebagai berikut ini:

a. Data primer

Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh dari perusahaan atau tempat penelitian secara langsung dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner terhadap responden.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dimiliki perusahaan tentang sejarah dari perusahaan, struktur organisasi perusahaan, jumlah karyawan, dan jumlah pelanggan bengkel serta data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak lain yang mempunyai hubungan dengan penelitian ini seperti melakukan studi kepustakaan dan juga melakukan studi *online* melalui website atau situs yang mempunyai informasi yang dibutuhkan.

3.5.2 Cara Penentuan Data/Informasi

Dalam sebuah penelitian terdapat dua hal utama yang dapat mempengaruhi dari kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Sehingga dalam pengumpulan data harus dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data yang tepat agar mendapatkan kualitas pengumpulan data yang baik dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu untuk mendapatkan data yang sesuai kebutuhan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan mengamati langsung ke lapangan atau tempat penelitian. Peneliti dalam melakukan penelitian lapangan ini dilakukan dengan melalui kegiatan magang. Dengan kegiatan magang ini peneliti melakukan cara observasi dan pembagian kuesioner atau angket untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Kegiatan pengamatan yang dilakukan di tempat penelitian yang bertujuan agar mendapatkan gambaran secara langsung bagaimana proses berlangsung di lapangan.

2) Pembagian Kuesioner atau Angket

Kuesioner yang diberikan kepada responden secara *online* berisikan sekumpulan pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang sedang diteliti dan kemudian dijawab oleh responden dengan persepsi masing-masing tanpa adanya pemaksaan ataupun pengarahan jawaban. Dalam penyebaran kuesioner digunakan skala *Likert*. “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016:93). Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka skor persepsi, setiap skor memiliki masing-masing persepsi, misalnya: skor 1 untuk persepsi sangat tidak baik, skor 2 untuk persepsi tidak baik, skor 3 untuk persepsi cukup baik, skor 4 untuk persepsi baik, dan skor 5 untuk persepsi sangat baik. Dari penggunaan skala tersebut, hasilnya digunakan sebagai penunjang dalam mengukur variabel yang sedang diteliti.

Dengan melakukan kedua cara di atas diharapkan data yang diperoleh bisa akurat dan tepat sasaran guna menjawab atas rumusan masalah yang sedang diteliti pada penelitian ini.

b. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan cara mencari informasi pada buku-buku di perpustakaan dan tulisan-tulisan

yang berhubungan dengan masalah-masalah yang sedang diteliti pada penelitian ini. Seperti buku tentang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan.

c. Pencarian di Internet (*Online Research*)

Pencarian di internet (*online research*) dilakukan dengan cara mencari informasi pada jurnal-jurnal yang ada pada situs atau website yang berhubungan dengan semua informasi yang dibutuhkan, seperti informasi tentang jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan penelitian ini.

3.6 Teknik Penentuan Data

3.6.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:148) disebutkan “*populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya*”. Populasi dari pelanggan bengkel yang ber kriteria pelanggan perseorangan (bukan dari perusahaan dan instansi) dan melakukan servis datang langsung ke bengkel (bukan pelanggan *Toyota Home Service* (THS)) pada tanggal 5 sampai 23 Februari 2019 yaitu sebanyak 1.053 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:149) disebutkan bahwa “*sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut*”. Sampel yang diambil dari populasi diambil diharapkan benar-benar representatif (mewakili). Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Yamane (Sugiyono, 2018:143), dengan taraf kesalahan 0,05 (5%). Adapun rumus menurut Yamane adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error* sebesar 5%)

c. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018:150) disebutkan “*teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel*”. Dalam menentukan sampel yang digunakan pada penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2018:151) disebutkan bahwa “*probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel*”. Teknik *probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2018:152) “*simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel secara sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu*”. Diharapkan dengan teknik tersebut data atau informasi yang diperoleh bisa representatif sehingga hasil yang diperoleh bisa akurat dan sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.

3.6.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian pada penelitian ini adalah pelanggan bengkel yang ber kriteria pelanggan perseorangan (bukan dari perusahaan dan instansi) dan melakukan servis datang langsung ke bengkel (bukan pelanggan *Toyota Home Service* (THS)) pada tanggal 5 sampai 24 Februari 2019 yaitu sebanyak 1.053 orang. Adapun cara menghitung sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 0,05 (5%). Berikut perhitungannya:

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

$$n = \frac{1053}{1 + 1053 (0,05)^2}$$

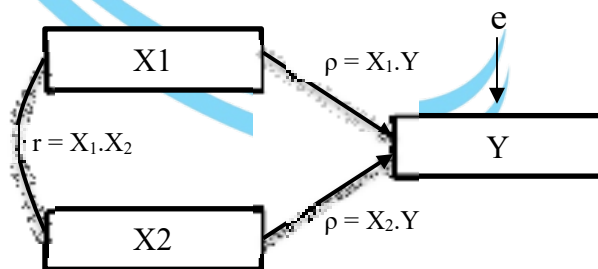
$$n = 289,88 \rightarrow 290 \text{ orang (dibulatkan)}$$

Menurut perhitungan di atas dengan jumlah populasi 1.053 orang, sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 290 orang.

3.7 Model Analisis, Rancangan Analisis, dan Uji Hipotesis

3.7.1 Model Analisis

Model analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan Path Analysis. Menurut Riduwan (2012:2) disebutkan bahwa “*Path Analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terkait (endogen)*”. Adapun gambar model analisis jalur atau Path Analysis dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:



Gambar 3.2 Model Analisis Jalur

Sumber: Riduwan (2012:3)

3.7.2 Rancangan Analisis

a. Teknik Skala

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert, karena Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seorang responden dalam penilaian yang terjadi dalam kehidupan sosial. Menurut Sugiyono (2018:168) disebutkan bahwa “*Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan*

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Variabel yang diukur serta dijabarkan menjadi indikator, dan indikator tersebut dibuatkan menjadi sebuah pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari setiap item mempunyai penilaian bergradasi dari persepsi yang sangat positif sampai persepsi yang sangat negatif atau sebaliknya. Berikut adalah tabel Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.4
Skala Likert

Kualitas Pelayanan	Kinerja Karyawan	Kepuasan Pelanggan	Bobot Skor
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Setuju	5
Baik	Baik	Setuju	4
Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Setuju	3
Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Setuju	2
Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono (2016:94)

Berdasarkan tabel di atas bobot skor memiliki masing-masing persepsi, lima persepsi tersebut dapat dijabarkan seperti berikut:

- 1) Jawaban skor 5 untuk persepsi sangat baik/setuju.
- 2) Jawaban skor 4 untuk persepsi baik/setuju.
- 3) Jawaban skor 3 untuk persepsi cukup baik/setuju.
- 4) Jawaban skor 2 untuk persepsi tidak baik/setuju.
- 5) Jawaban skor 1 untuk persepsi sangat tidak baik/setuju.

Dengan lima gradasi penilaian tersebut responden bisa lebih objektif dalam memberikan penilaian terhadap item pertanyaan atau pernyataan yang diajukan sesuai dengan kinerja yang diterima.

b. Transformasi Data

Transformasi data berasal dari *transform* yang artinya merubah bentuk data dari bentuk asli ke bentuk lain tanpa merubah datanya. Tujuan utama dari transformasi data ini adalah untuk mengubah skala pengukuran data asli menjadi bentuk lain sehingga data dapat

memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari analisis. Analisis jalur membutuhkan perhitungan matematis didalamnya. Oleh karena itu data yang dibutuhkan minimal berskala interval. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari responden adalah data berskala ordinal, sehingga diperlukan transformasi data terlebih dahulu agar menjadi data berskala interval. Metode transformasi data pada penelitian ini menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*) dengan aplikasi Stat97 yang diinstal pada microsoft excel.

c. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat ketepatan dan kecermatan instrumen dalam melakukan fungsinya sebagai alat ukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dalam bukunya Sugiyono (2018:198) dikatakan bahwa “*bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Jadi berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik*”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item yang dinyatakan valid maka r_{hitung} harus memiliki hasil $> 0,3$. Kemudian untuk menghitung r_{hitung} pada penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23 dan untuk mengetahui nilai r_{hitung} dapat dilihat pada tabel *Item-Total Statistics* dan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada output hasil hitungan aplikasi SPSS.

d. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran instrumen dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil perhitungan SPSS $\geq 0,700$ dan sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil perhitungan SPSS $< 0,700$ maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23 dan

untuk mengetahui nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha* pada hasil perhitungan aplikasi SPSS.

e. Uji Koefisien Korelasi (r)

Uji koefisien korelasi dilakukan untuk menghitung keeratan hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X_1 dan variabel X_2 (uji r). Hubungan variabel X_1 dan X_2 bersifat sebagai berikut:

- 1) Positif, artinya jika X_1 naik maka X_2 naik.
- 2) Negatif, artinya jika X_1 naik maka X_2 turun.

Pengujian korelasi pada penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23 dengan menggunakan metode *Pearson Correlation*. Agar dapat memberikan penafsiran terhadap hasil pengujian koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka untuk memberikan keterangan hasil dari pengujian koefisien korelasi tersebut, peneliti mengacu kepada ketentuan-ketentuan interpretasi koefisien korelasi pada tabel di bawah ini:

Tabel. 3.6
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2016:184)

Berdasarkan tabel di atas, ada 5 tingkatan tentang interpretasi koefisien korelasi yaitu dari yang tingkat hubungan yang sangat lemah sampai tingkat hubungan yang sangat kuat.

f. Uji Parsial (Uji t)

“Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikansi antara variabel independen terhadap variabel dependen, dimana apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan” (Imam Ghazali, 2011:99). Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel independen atau variabel X secara parsial terhadap variabel dependen atau variabel Y . Pengujian dilakukan dengan dengan membandingkan

nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} , dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) dan memiliki ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

g. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2011:98) disebutkan bahwa “uji *F* digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat”. Uji simultan (uji F) dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) dan memiliki ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka semua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.
- 2) Bila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka semua variabel independen tidak berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

h. Uji Koefisien Determinasi (KD)

Uji koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independen atau variabel X secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen atau variabel Y. Pengujian KD dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23. Setelah mendapatkan hasil perhitungan dari SPSS dapat dilihat pada nilai *R Square*, nilai itu yang digunakan sebagai acuan seberapa kuat atau lemah pengaruh oleh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- 1) Jika nilai KD mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tergolong lemah.

2) Jika nilai KD mendekati satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tergolong kuat.

i. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung secara sejalur. Sehingga dalam analisis jalur akan diketahui juga persamaan dan model jalur yang dapat digambarkan dalam penelitian ini. Kemudian untuk menentukan nilai pengaruh variabel lain yang tidak diteliti terhadap variabel Y (nilai e) diperoleh dengan rumus $e = 1 - R^2$, nilai R^2 dalam rumus itu adalah nilai *R Square* yang diperoleh pada hasil uji koefisien determinan (KD).

3.7.3 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, dimana rumusan masalah disajikan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan dalam hipotesis ini baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam penelitian ini terdapat empat hipotesis yang ditentukan sebagai dugaan sementara dalam penelitian ini. Berikut ini adalah keempat hipotesis dengan kriteria masing-masing hipotesis yang bisa ditolak maupun diterima:

- a. H1: Terdapat korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kinerja karyawan (X_2).
- b. H2: Terdapat pengaruh parsial dari variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
- c. H3: Terdapat pengaruh parsial dari variabel kinerja karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

- d. H4: Terdapat pengaruh simultan dari variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kinerja karyawan (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti dalam penelitian ini menggunakan taraf tingkat kesalahan sebesar 0,05 atau 5% dan menggunakan derajat kebebasan (Dk) $n-2$ dari banyaknya sampel dalam penelitian ini, maka dapat dibuat kriteria dari hipotesisnya sebagai berikut:

- a. H_{o1} ditolak jika nilai signifikansi $< 0,05$ yang artinya hipotesis alternatif 1 (H_{a1}) diterima.

H_{o1} diterima jika nilai signifikansi $> 0,05$ yang artinya hipotesis alternatif 1 (H_{a1}) ditolak.

- b. H_{o2} ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya hipotesis alternatif 2 (H_{a2}) diterima.

H_{o2} diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang artinya hipotesis alternatif 2 (H_{a2}) ditolak.

- c. H_{o3} ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya hipotesis alternatif 3 (H_{a3}) diterima.

H_{o3} diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang artinya hipotesis alternatif 3 (H_{a3}) ditolak.

- d. H_{o4} ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya hipotesis alternatif 4 (H_{a4}) diterima.

H_{o4} diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ yang artinya hipotesis alternatif 4 (H_{a4}) ditolak.