

BAB III METODE PENELITIAN

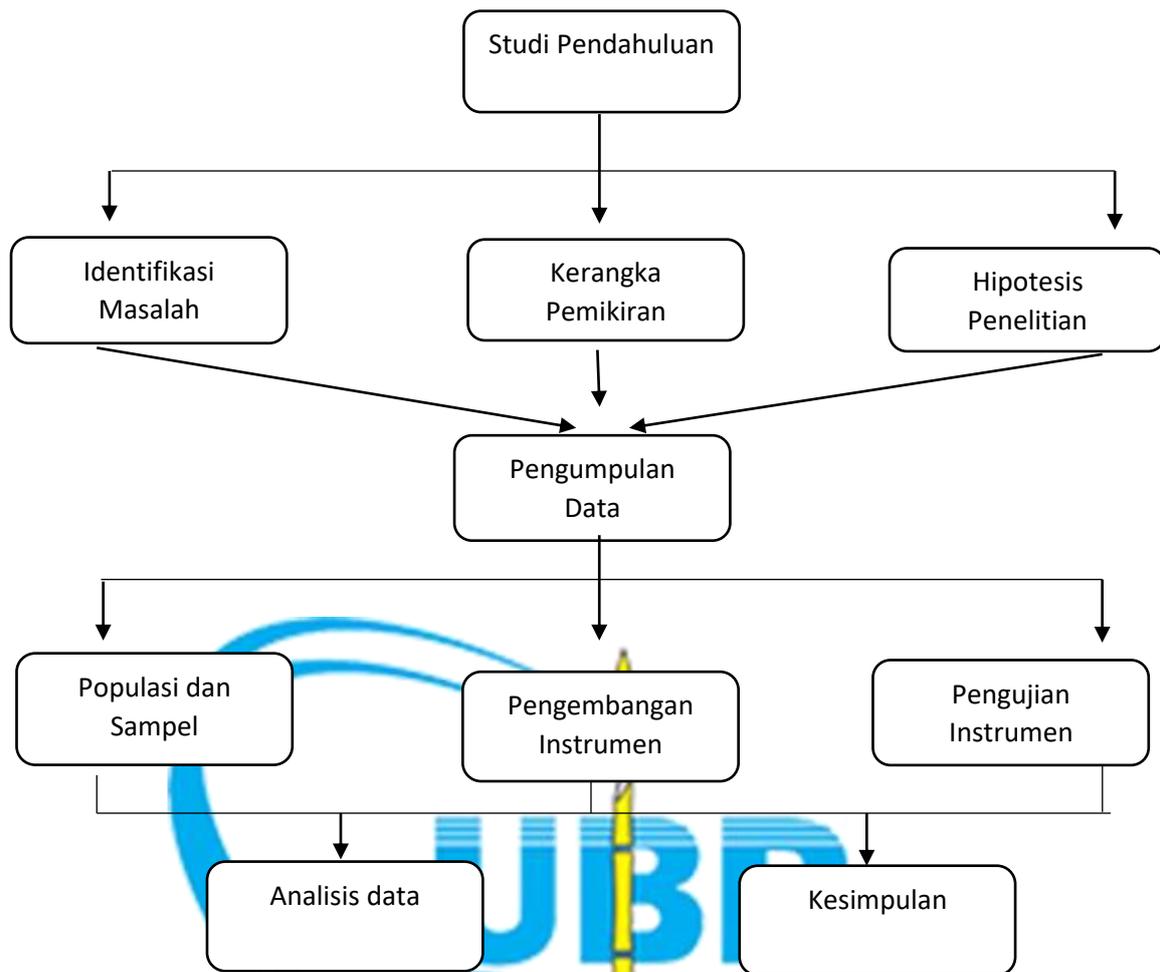
1.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *survey*, yaitu metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Penelitian ini melalui penyebaran kuisioner terhadap para pengunjung yang berada di Resinda Park Mall Karawang.

1.2 Desain Penelitian

Proses penelitian dimulai dari studi pendahuluan yaitu dengan melakukan identifikasi masalah, membuat kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Proses selanjutnya adalah melakukan penelitian dengan langkah-langkah :

- a. Membuat prosedur penelitian, dimana didalamnya termasuk menentukan populasi dan sampling yang digunakan dalam pengumpulan data.
- b. Melakukan uji coba penelitian untuk menentukan operasionalisasi variabel penelitian, uji dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas dan normalitas bila hasil uji validitas, reliabilitas dan normalitas dihasilkan valid, reliabel dan normal maka dapat dilanjutkan ke penelitian selanjutnya berupa pengumpulan data. Bila hasil uji coba tidak valid, reliabel dan normal maka merubah operasionalisasi variabel sehingga tercapai validitas.
- c. Pengumpulan data dengan wawancara dan menyebarkan kuisioner
- d. Data yang dibutuhkan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.
- e. Dari data yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan, apakah sesuai dengan masalah yang diteliti atau tidak.



Gambar 3.1

Disain Penelitian

KARAWANG

1.3 Waktu dan Tempat Penelitian

1.3.1 Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Resinda Park Mall yang berlokasi Jl. Resinda Raya no 2 karawang barat.

1.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, dari bulan Desember 2018 sampai dengan Maret 2019. Waktu penelitian dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian																							
		Desember 2018				Januari 2019				Febuari 2019				Maret 2019				April 2019							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pra riset	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■	■	■	■																		
3	Perbaikan proposal					■	■	■	■	■	■														
4	Penulisan proposal													■	■										
5	Penyusunan instrumen																	■							
6	Analisis/peninjau data																					■			
7	Penyusunan laporan																					■	■	■	■

Sumber: Hasil Pengolahan 2019

1.4 Operasional Variabel

1.4.1 Definisi operasional variable

1. Variabel independent

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) “kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen.” Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspetasi konsumen.

b. Fasilitas mall

Menurut Budiarti (2005) dalam Sulken et al (1995) “Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen”. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang ada pada perusahaan.



c. Kepuasan Pengunjung

Menurut Richard Oliver (Barnes, 2003: 64) “Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.” Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Table 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor
Kualitas Pelayanan (X1)*	Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.	1. <i>Tangibles</i>	Pegawai	1
			Tampilan Tenant (toko)	2
		2. <i>Emphaty</i>	Penyampaian informasi	3
			Kepedulian Petugas	4
		3. <i>Reliability</i>	Penampilan	5
			Kehandalan	6
		4. <i>Responsiveness</i>	Kesigapan	7
			Kecepatan Layanan	8
		5. <i>Acurance</i>	Keramahan Petugas	9
			Keterampilan Petugas	10
Fasilitas (X2)**	Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.	1. <i>Perencanaan special</i>	Tenant (toko)	1
			Parkir	2
			<i>Escalator</i>	3
			Toilet	4,5
		2. <i>Perlengkapan</i>	Wifi	6
			Tempat duduk	7
			Tempat ibadah	8
		3. <i>Tata cahaya</i>	<i>Nursery Room</i>	9
			Penerangan	10
Kepuasan Pelanggan (Y)***	Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah	1. <i>Service quality</i>	Pelayanan <i>excellent</i>	1
			Ketanggapan petugas	2

membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan	2. <i>Product quality</i>	Pelayanan yang dapat diandalkan	3
		Kesesuaian harapan	4
		Minat berkunjung kembali	5
		Kesediaan merekomendasikan	6
	3. <i>Emotional factor</i>	<i>Event</i>	7
		Fasilitas	8
		Kebersihan	9
	4. <i>Efeciency</i>	Tempat parkir	10

Sumber: * Hardiyansyah 2011 : 125

** Tjiptono 2010 : 40

*** Kotler 2014 : 119

3.5 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi

3.5.1 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menguji hipotesis adalah data yang diperoleh langsung dari subyek yang diteliti. Pengukuran variabel-variabel menggunakan instrumen (kuesioner) berbentuk pertanyaan tertutup serta diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor 1 s/d 5. Responden diminta memberikan pendapat untuk setiap pertanyaan mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.5.2 Cara Penentuan Data/Informasi

Analisis data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2012 : 5) “analisis data penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.”

Langkah-langkah yang dilakukan adalah :

1. Untuk mendapatkan data, penulis akan mulai menyebarkan kuesioner
2. Setelah pengumpulan data, kemudian ditentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar penyusunan pertanyaan atau kuesioner.
3. Daftar kuesioner kemudian disebar kepada responden
4. Apabila data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dan dianalisis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji statistik. Untuk menilai variabel x dan variabel y , maka analisis yang digunakan berdasarkan mean (rata-rata) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden.”

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3. Observasi

Dalam menggunakan observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

4. Studi Keperpustakaan

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan perpustakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

5. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data dengan cara mendatangi perusahaan yang bersangkutan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan perusahaan serta memperoleh data dan informasi mengenai masalah yang diteliti.

3.6.1 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penentuan teknik data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu semua anggota populasi diberikan peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel atau pengambilan sampel secara random atau acak.

1. Populasi

Sugiono (2008 : 115), menyatakan : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung Resinda Park Mall Karawang. Berdasarkan data dari member *customer loyalty* selama periode 25 maret 2017 sampai dengan 28 febuari 2019 tercatat sebanyak 14.296 orang.

2. Sampel

Malhotra (dalam Umar Husein, 2003:45) “menyebutkan bahwa untuk penelitian deskriptif dan kualitatif, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 unit.” Dengan mengikuti pedoman ini maka penelitian menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:109) “untuk menentukan besarnya sampel apabila populasinya 100 responden, lebih baik tidak diambil semuanya.” Jika subyeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Hal itu akan tergantung setidaknya tidaknya dari peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian termasuk sempit luasnya pengamatan dan besar kecilnya resiko yang ditanggung.

Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sampel yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel secara insidental. Teknik pengambilan sampel secara insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Berdasarkan data dari member *customer loyalty* selama periode 25 maret 2017 sampai dengan 28 febuari 2019 tercatat sebanyak 14.296 orang. Dari informasi yang peneliti dapat dari *management office* pembukuan pengunjung 1 bulan pengunjung yang datang sebanyak 1000 orang pengunjung, dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang, jumlah tersebut dianggap sudah cukup mewakili dari pengunjung yang datang ke Resinda Park Mall Karawang dan juga untuk meminimalisir tingkat resiko yang akan muncul.

3. Probability Sampling

Probability sampling adalah suatu teknik pengambilan sample dimana untuk terpilih menjadi sampel. Dengan menggunakan teknik ini, berarti tidak ada kendala apapun untuk melakukan penelitian terhadap kemungkinan atau probabilitas dari elmen manapun jika terpilih sebagai sampel.

3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.7.1 Rancangan Analisis

a. Teknik Skala

Untuk mengukur data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang terkumpul, pendapat responden atas pertanyaan diberi nilai dengan skala likert, sebagaimana

diungkapkan oleh sugiyono (2010 : 134) “bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Skala likert ini memberikan nilai (bobot) skala untuk setiap alternative jawaban yang berjumlah lima harapan. Dengan demikian instrument ini akan menghasilkan total nilai atau skor bagi setiap responden berdasarkan sudut pandang tertentu. Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel, yaitu : Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pengunjung (Y). masing-masing variabel terdiri dari 10 pertanyaan dan masing-masing memiliki 5 (lima) alternative jawaban. Dengan nilai atau skor dari alternative jawaban adalah sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Pemberian Bobot Nilai Kuesioner

Bobot Nilai	Kualitas Pelayanan X1	Fasilitas X2	Kepuasan Pengunjung Y
5	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	Setuju	Setuju	Setuju
3	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju
2	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Data Analisis, 2019

Dalam pengolahan data hasil kuesioner digunakan model rentang skala dengan rumus sebagai berikut:

Analisis Rentang Skala

Dalam penelitian ini untuk menganalisis data hasil survey yang berasal dari hasil pengukuran yaitu dengan menggunakan instrumen dari skala likert. Formulasi analisis rentang skala:

$$RS = \frac{n \cdot (m - 1)}{M}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

RS : 80

n : Jumlah Sampel

Skala terendah : $n \times 1 = 100 \times 1 = 100$

m : Skor Penilaian

Skala tertinggi : $n \times 5 = 100 \times 5 = 500$

RS : $RS = \frac{100 \cdot (5 - 1)}{5}$

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut (100 responden)

Tabel 3.4
Rentang Skala

Sekor	Rentang Skala	Kualitas Pelayanan X ₁	Fasilitas X ₂	Kepuasan Pengunjung Y
5	421 – 500	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	341 – 420	Setuju	Setuju	Setuju
3	261 – 340	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju
2	181 – 260	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
1	100 – 180	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Hasil pengolahan, 2019

Untuk mengetahui besarnya skor kriteria jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung, digunakan skala parameter untuk skor terendah yaitu $100 \times 1 \times 10 = 1000$ dan skor tertinggi yaitu $100 \times 5 \times 1 = 5000$

Secara terperinci, skor kriteria jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung dapat terlihat pada tabel 3.5 diberikut ini :

Tabel 3.5
Skor Kriteria Jawaban Responden mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung

Rentang Skala	Kualitas Pelayanan X ₁	Fasilitas X ₂	Kepuasan Pengunjung Y
4000 – 5000	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
3000 – 4000	Setuju	Setuju	Setuju
2000 – 3000	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju
1000 – 2000	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
0 – 1000	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

3.7.2 Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian akan dijelaskan dibawah ini:

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS.

Menurut Singgih Santoso (2012:293) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

2. Uji Validitas

“Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur” (Santosa, 2005:247). Uji validitas ditunjukkan untuk mengukur seberapa nyata suatu pengujian atau instrumen. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan benar. “Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan *Product Moment Pearson Correlation*. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* adalah:

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

Dimana :

rx_y : koefisien korelasi momen produk

X : skor butir

Y : skor total

N : jumlah responden

$\sum X^2$: jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat nilai Y

Syarat validitas suatu item adalah saat koefisien (r) tidak kurang dari 0,3. Jika korelasi skor tiap item instrumen dengan skor totalnya kurang dari 0,3 maka butir di dalam instrumen tersebut dapat dinyatakan tidak memenuhi syarat atau tidak valid. Dengan kata lain butir tersebut disisihkan.

3. Uji Reliabilitas

“Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan” (Santosa, 2005:251). Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Reliabilitas suatu variabel yang dibentuk dari daftar pertanyaan dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60.

4. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk menghitung keratan hubungan atau koefisien korelasiantara variabel X dengan variabel Y dengan menggunakan bantuan program software SPSS.

Tabel 3.6

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 - 0,199	Sangat Rendah
0,200 - 0,399	Rendah
0,400 - 0,599	Sedang
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2003:214)

5. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan t statistic signifikan dengan tingkat α (0,05) dengan cara pengambilan kesimpulan :

- a. Bila t statistik signifikan $>0,05$, maka H_0 diterima
- b. Bila t statistik signifikan $<0,05$, maka H_0 ditolak

6. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian regresi secara bersama-sama dari variabel-variabel independen. Uji hipotesis serentak ini membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F pada keyakinan tertentu.

- a. Uji F statistik signifikan lebih besar ($>$) dari 0,05 ; maka H_0 diterima
- b. Uji F statistik signifikan lebih kecil ($<$) dari 0,05 ; maka H_0 ditolak

7. Koefisien Determinasi

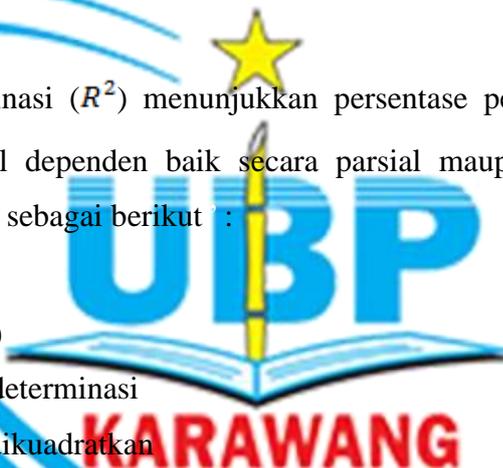
Nilai Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Sumber: Sugiyono (2012:257)

Keterangan : KD : Koefisien determinasi

R^2 : Koefisien korelasi yang dikuadratkan



8. Analisis Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah “Pengaruh hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall”.

Hipotesis I

- H_0 : $\rho = 0$ Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall

•Ha1 : $\rho \neq 0$ Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall

Kriteria Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Hipotesis II

•H0 2 : $\rho = 0$ Fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Resinda park Mall

•Ha 2 : $\rho \neq 0$ Fasilitas Mall memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall

Kriteria Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Hipotesis III

•H0 3 : $\rho = 0$ Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall tidak memiliki pengaruh dengan Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall

•Ha 3 : $\rho \neq 0$ Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh dengan Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall

Kriteria Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

