

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010), metode kuantitatif merujuk pada pendekatan penelitian yang meneliti dalam skala populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisisnya menggunakan pendekatan statistik atau kuantitatif untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan pengukuran, perhitungan, penggunaan rumus, dan data numerik yang pasti dalam merancang, menjalankan, mengembangkan hipotesis, menerapkan teknik, menganalisis data, serta menarik kesimpulan. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan yang berfokus pada penggunaan data angka dan ilmu pasti untuk menjawab hipotesis penelitian (Waruwu 2023)

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010), salah satu tahap penting dalam penelitian adalah menetapkan subjek atau objek yang akan diteliti serta menentukan cakupan populasi yang relevan. Populasi ini merupakan kumpulan individu atau unit yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti oleh peneliti untuk kemudian diberikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah pengguna jasa PT. Kece Express Surabaya, yang berjumlah 150 pelanggan dengan kriteria umum yang digunakan dalam pengambilan populasi adalah berdasarkan karakteristik demografis seperti usia dan jenis kelamin. Penelitian ini hanya melibatkan Pelanggan yang menggunakan jasa PT. Kece Express Surabaya secara rutin, minimal lima kali dalam satu tahun terakhir.

Berikut terlampir data pelanggan PT. Kece Express Surabaya :

Tabel 3.1
Daftar Pelanggan PT. Kece Express Surabaya

No	Customer	No	Customer	No	Customer
1	PT. W6	51	PT. IDM	101	PT. Sokxxxx
2	PT. GTI	52	TJP	102	PT. KISL
3	PT. APL	53	PT. JPA	103	PT. ZB
4	CV. PK	54	PT. IR	104	CV. KA
5	PT. SPH	55	CV. PI	105	PT. HS
6	CV. SML	56	PT. SKR	106	PT. TRIxxxx
7	PT. SIP	57	PT. CM	107	PT. BJE
8	CV. FPM	58	PT. SAW	108	PT. BOL
9	PT. AMU	59	PT. UT	109	PT. IPL
10	PT. ITG	60	CAHxxx MC	110	CV. FPM
11	CV. ET	61	PT. GMP	111	CV. INDOxxxx
12	PT. PSD	62	PT. ABB	112	SDS
13	PT. UDMW	63	PT. PSMI	113	Bu Ningsih
14	Bpk Rony Roberto	64	PT. BML	114	Pak Fendy
15	PT. IMB	65	UD. TEA J	115	PT. ARIxx KDI
16	PT. ATM	66	PT. BAPP	116	CMTJ
17	PT. AIBM	67	PT. ILG	117	CSMU Mexxx
18	PT. MAE	68	PT. MP	118	WINDxxxx
19	PT. LF	69	PT. TRIxxx SUKxxx LESxxx	119	MF
20	PT. MPM	70	PT. PPPJ	120	KC Maxxxx
21	PT. KC NST	71	PT. JB	121	KRIx Caxxx
22	PT. DGL	72	PT. GU	122	MC
23	PT. TRI S	73	PT. MPHS	123	AP Boxx
24	PT. PLI	74	PT. PAI	124	DN
25	PT. TPL	75	Gotrans Loxxxx	125	SWA
26	PT. SD	76	PT. PKP	126	CITIxx
27	PT. EP	77	PT. II	127	UD. KARYxx MM
28	PT. SRM	78	PT. LAL	128	Pak Hendra
29	PT. KKI	79	PT.PIJ	129	Pak Haryanto
30	PT. ABM	80	PT. RSS	130	PT. GSJ
31	PT. SPII	81	SINxx PANxxx SEJAxxx	131	PT. IJA
32	PT. BWL	82	PT. SAL	132	PT. YT
33	SUxxxx	83	PT. MTS	133	PT. JJTC
34	PT. SSS	84	CV. ND Sxxxx	134	Lixxx
35	CV. DPD	85	PT. RT	135	PT. TST
36	PT. THB	86	PT. YLI	136	PT. IAP
37	CV. SB	87	SUNTxxxx	137	PT. CGC
38	I KOxxx SANxxx	88	PT. GJ	138	PT. IJP
39	PT. MPM	89	PT. KCM	139	CV. PI
40	MM	90	PT. GZMT	140	PT. ILG
41	PT. GTI	91	PT. KIT	141	PT. PIJ
42	TBT	92	PT. DAT	142	PT. BT
43	Bu Yayuk	93	PT. RIJ	143	CV. MP
44	YBS	94	PT. CPS	144	CCDI
45	YBN	95	PT. RPM	145	Bpk Samiso
46	CV.Loxxx	96	Pxx Rusxx	146	Bu Yuliana
47	PT. ASS	97	PT. Enxx	147	PT.SDP
48	PT. BML	98	PT. PPM	148	PT. ATM
49	HJ. Laxxxx	99	PT. WA	149	PT. ATL
50	SRS	100	PT. TT	150	PT. WKP

Sumber : PT. Kece Express Surabaya, 2024

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dimaksudkan untuk menggambarkan keseluruhan populasi (Sugiyono, 2010). Untuk menentukan ukuran sampel yang tepat, penting untuk mempertimbangkan pendapat beberapa ahli mengenai hal tersebut.

Terdapat variasi pendapat di antara para ahli penelitian dalam menentukan ukuran sampel. Beberapa pertimbangan yang menjadi faktor penentu dalam menentukan ukuran sampel meliputi jumlah populasi yang besar sehingga tidak mungkin untuk meneliti semua elemen, keterbatasan waktu dan sumber daya, serta pertimbangan biaya yang membuat peneliti memilih untuk mengambil sampel dari populasi tersebut.

Dalam studi ini, peneliti memilih untuk melibatkan beberapa populasi dari perhitungan sampel jumlah pelanggan PT. Kece Express Surabaya sebanyak 150 pelanggan. Hasil yang akurat dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan terkait strategi pemasaran atau aspek lain yang relevan dengan penelitian ini. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian dapat memberikan detail yang lebih rinci, seperti informasi tentang usia dan jenis kelamin responden. Penilaian yang didasarkan pada data numerik dapat digunakan untuk berbagai analisis yang mendukung penelitian ini.

Pengambilan sampel akan memakai rumus Slovin. Menurut Sujarweni (2015) yang dijelaskan seperti berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e² = Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

Dalam penelitian ini jumlah populasi yang berdasar pada jumlah pelanggan di PT. Kece Express Surabaya sebanyak 150 dengan menggunakan e^2 sebanyak 5% atau 0,05, maka teknik pengambilan sampel yang akan dijelaskan dengan cara berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))} = \frac{150}{1 + (150 \times 0,05^2)} = \frac{150}{(1 + 0,375)} = 109 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil taksiran diatas, maka jumlah sampel yang dipakai ialah sebanyak 109 sampel dari pelanggan PT. Kece Express Surabaya. Untuk mewakili dan mendapatkan data yang akurat maka memakai Simple Random Sampling. Simple Random Sampling adalah proses pengambilan responden secara acak dari suatu populasi tanpa mempertimbangkan kelompok-kelompok yang mungkin ada di dalamnya.

Kriteria Pelanggan populasi meliputi :

1. Pelanggan yang pernah menggunakan jasa ekspedisi PT. Kece Express Surabaya dalam 3 Tahun terakhir
2. Pelanggan yang melakukan pengiriman dengan jumlah atau volume tertentu

Proses perhitungan uji-uji yang dilakukan, peneliti memanfaatkan aplikasi SPSS Versi 27 untuk melakukan perhitungan secara efisien, memberikan hasil yang detail dan cepat. SPSS Versi 27 menjadi pilihan umum dalam berbagai jenis perhitungan penelitian, termasuk analisis regresi linier. Namun, meskipun banyak yang memanfaatkannya, ada juga yang tidak menggunakan SPSS Versi 27 karena dianggap sulit dipahami dan dioperasikan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Berkaitan dengan tingkat analisis dan fokus fenomena yang dikaji maka teknik pengumpulan data yang utama menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi, yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi adalah proses sengaja dan sistematis untuk memperhatikan fenomena sosial dan gejala alam, dengan cara mengikuti metode pengamatan tertentu dan melakukan pencatatan hasilnya. Dalam hal ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan obyek yang diteliti.

Dalam observasi secara langsung, peneliti selain berperan sebagai pengamat, juga mempunyai kemampuan mengamati gejala atau proses yang terjadi dalam kondisi sebenarnya yang diamati oleh pengamat langsung, peneliti juga merupakan aktor atau peserta yang ikut serta dalam melaksanakan kegiatan operasional EMKL pada saat pengiriman barang.

2. Kuisisioner

Menurut Arikunto (2010), kuisisioner merupakan serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang tertulis, digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden, seperti laporan mengenai individu atau topik yang diketahui. Dalam penelitian ini, penulis mengirimkan pertanyaan-pertanyaan melalui google formulir kepada responden, dengan pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan, serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan di PT. Kece Express Surabaya.

Dalam metode penilaian ini, penelitian menggunakan skala Likert, di mana setiap partisipan dapat memberikan tanggapan terhadap semua pernyataan yang diberikan, dengan rentang perbedaan mulai dari sangat negatif hingga sangat positif. Susunan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|----------|
| 1) Sangat Setuju (SS) | = skor 5 |
| 2) Setuju (S) | = skor 4 |
| 3) Kurang Setuju (KS) | = skor 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS) | = skor 2 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) | = skor 1 |

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian, mencakup buku-buku yang relevan, peraturan, laporan kegiatan, foto, dan informasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti juga melakukan penelaahan terhadap dokumen-dokumen tertulis untuk mendapatkan data sekunder serta informasi dari media cetak maupun internet. Melalui metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali data berupa dokumen terkait kegiatan operasioan EMKL mulai dari proses stuffing hingga sampei ke lokasi dooring penerima.

4. Studi Pustaka / Jurnal

Menurut Sugiyono (2011), studi kepustakaan berkaitan dengan menganalisis hipotesis dan fokus yang terkait dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang dalam konteks sosial yang sedang diteliti. Oleh karena itu, studi kepustakaan memegang peranan penting dalam penyelidikan karena penelitian tidak dapat dipisahkan dari berbagai sumber literatur seperti jurnal akademis dan buku yang relevan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

3.4 Sumber Data

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2013), sumber data termasuk variabel penting yang bisa menjadi peninjauan dalam penetapan teknik pengambilan data disamping jenis data yang sudah diciptakan di awal. Maka bisa ditetapkan bahwasanya sumber data merupakan variabel yang terpenting dalam menetapkan metode pengumpulan data guna dapat menangkap dari mana subjek data tersebut didapat. Sumber data terdiri dari:

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013), data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari perseorangan atau individual seperti hasil pengisian kuesioner dan hasil dari sebuah wawancara yang biasa dikerjakan oleh peneliti. Akumulasi data pada penelitian ini dikerjakan dengan menyebar luaskan angket ke objek penelitian dan diisi secara langsung oleh para responden.

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013), data sekunder ialah data primer yang sudah digarap lebih dulu dan disediakan dengan tepat oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain contohnya dalam wujud diagram atau tabel.

3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

Guna menyederhanakan pengukuran setiap variabel penelitian ini, maka dapat diartikan definisi operasional variabel penelitian. Variabel penelitian merupakan suatu petunjuk, jenis, nilai individu, objek, atau aktivitas yang memiliki berbagai macam variasi spesifik yang ditentukan oleh peneliti dan peneliti yang disimpulkan. (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel yang digunakan, yaitu variabel independen (Independent Variables) dan variabel dependen (Dependent Variables).

Menurut Ferdinand, variabel bebas (Independent Variables) yang disimbolkan dengan (X) merupakan variabel yang bisa berpengaruh pada variabel terikat, baik yang pengaruhnya negatif ataupun yang pengaruhnya positif. Sedangkan pengertian variabel terikat (Dependent Variables) adalah sebuah variabel yang menjadi fokus perhatian seorang peneliti yang sifat masalahnya mudah diidentifikasi dengan mengidentifikasi beberapa variabel dependen yang dipakai dalam bentuk penelitian. Keberagaman dari elemen inilah yang diusahakan untuk diuraikan oleh seorang peneliti. Definisi operasional variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas yang sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent* ialah variabel yang bisa berpengaruh atau yang menjadi alasan perubahan dan munculnya variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono, 2011). Variabel Independen yang digunakan yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan (X1)

Menurut pendapat (Tjiptono, F., & Chandra, 2012), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terdiri dari empat aspek utama yang

harus diperhatikan oleh perusahaan atau pelaku bisnis UMKM dalam menganalisis kepuasan konsumen (Cesariana et al. 2022) yaitu:

- a) Mutu produk
 - b) Mutu pelayanan
 - c) Aspek emosional
 - d) Harga
 - e) Biaya
- b. Kualitas Pelayanan Pelanggan (X2)

Menurut Kotler, ada lima aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan:

- a) *Assurance* (Kepastian)
 - b) *Reliability* (Keandalan):
 - c) *Empathy* (Empati):
 - d) *Responsiveness* (Daya Tanggap):
 - e) *Tangible* (Berwujud):
2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat pada umumnya dikatakan sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Variabel yang dipengaruhi atau hasil variabel bebas (Sugiyono, 2011). Variabel terikat yang dipakai dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan, yang meliputi :

- a. Ketentraman yang dijumpai para konsumen pada waktu pelayanan diberikan;
- b. Rasa yakin konsumen atas pelayanan yang disediakan;
- c. Adanya ketertarikan untuk terus menerus memakai suatu layanan.

3.6 Teknik Analisis Data

Bagi Sugiyono (2011), analisis data ialah teknik memburu dan merancang dengan runtut data yang didapatkan dari kegiatan wawancara, analisa lapangan, dan dokumen/arsip dengan proses menyusun data ke dalam kelompok, menguraikan ke dalam komponen, mengerjakan sintesis, merancang ke dalam suatu acuan, memilah mana yang pantas dan yang hendak dipahami, serta membuat suatu kepastian atau ketentuan agar mudah dimengerti oleh orang lain ataupun diri sendiri. Penelitian ini memakai metode analisis regresi berganda,

yang sebelumnya sudah diuji kualitas data yang didapat dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Serta memakai uji penyimpangan asumsi klasik dan uji hipotesis. Menguji secara parsial maupun bersama-sama, melihat berapa tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas data dipakai guna mengukur tidak atau sahnya suatu kuesioner. Apabila ditemukan persamaan antara data yang telah dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang sudah diteliti, maka kuesioner tersebut bisa dibilang valid (Sugiyono, 2011). Uji validitas dikerjakan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap item yang bersangkutan bisa dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*, dengan r product moment dengan mencari *degree of freedom* (df) = $n - k$, dengan n adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika $t_{hitung} > r$ product moment, dan punya nilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dibilang valid (Ghozali, 2013).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011), uji reliabilitas adalah media yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk dan dipakai untuk pengukuran survei. Sebuah survei dianggap memiliki kredibilitas atau dapat dipercaya apabila respons terhadapnya menunjukkan konsistensi atau stabilitas. Uji reliabilitas yang dipakaidalam penelitian ini memakai fitur SPSS yaitu uji statistik *Alpha Cronbach*. Akibatnya, suatu komponen atau variabel dibuktikan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha*-nya $> 0,60$ (Ghozali, 2011).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2011), uji asumsi klasik berguna untuk memantau apakah penduga regresi adalah estimator collinear tak bias yang terbaik. Parameter regresi yang diperoleh dengan metode kuadrat paling kecil biasa digunakan untuk mendapatkan kesamaan yang paling akurat. Metode regresi *Ordinary Least*

Square (OLS) dapat digunakan sebagai alat estimasi yang tidak bias apabila memenuhi semua persyaratan *Best Linear Unbiased Estimation* (BLUE). Oleh karena itu, model yang dirumuskan memerlukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan linieritas.

1. Uji Normalitas;

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal dalam suatu model regresi. Hal ini karena uji t dan f diketahui menyatakan bahwa nilai sisa berdistribusi normal. Ada dua teknik untuk memastikan apakah residual terdistribusi normal. Analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2011). Keputusan itu didasarkan jika :

- 1) Jika sebuah model regresi memenuhi asumsi normalitas ketika titik data tersebar secara merata di sekitar garis diagonal atau mengikuti pola diagonal, atau jika histogram menunjukkan pola distribusi yang mirip dengan distribusi normal;
- 2) Model regresi gagal memenuhi asumsi normalitas bila data menyimpang secara signifikan dari diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, atau jika histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal;
- 3) Atau bisa juga menggunakan tes Kolmogorov-Smirnov. Melihat hasil signifikansi harus lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data mengikuti distribusi yang normal.

2. Uji Multikolinieritas;

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Tidak menunjukkan korelasi antar variabel independen merupakan model regresi yang sangat benar dan tepat. Jika terdapat korelasi, maka disebut masalah multikolinearitas (multiko).

Ghozali (2011), ukuran multikolinearitas bisa diketahui dari nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai ambang batas (*Cut Off*) yang diperlukan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $Tolerance < 0,1$ atau setara dengan nilai $VIF > 10$. Hipotesis yang dipakai dalam pengujian multikolinieritas adalah:

H0: VIF > 10, ditemukan multikolinieritas

H1: VIF < 10, tidak ditemukan multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas;

Keuntungan pengujian ini adalah untuk memeriksa apakah ditemukan ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Langkah untuk mengetahui apakah Anda memiliki heteroskedastisitas adalah dengan melihat plotnya. Titik-titik membentuk pola tertentu (bergelombang, meluas, mengerut). Hal ini menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang tepat adalah model dengan homoskedastisitas atau model tanpa heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dikerjakan dengan melihat scatterplot antara SRESID dan ZPRED untuk ada tidaknya pola tertentu. di mana sumbu Y adalah Y yang tidak diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y yang prediksi – Y aktual), yang telah dipelajari. Mengaplikasikan analisis dasar yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika terdapat titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, lebar, sempit). Hal tersebut menunjukkan terjadinya heteroskedastisitas ;
- 2) Menurut Ghozali (2011), jika tidak terdapat pola yang jelas di mana titik-titik tersebar di atas dan di bawah garis nol pada sumbu y, maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.6.4 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan bagaimana variable seperti kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh kepada loyalitas. Rumus regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

A = Konstanta

B = koefisien regresi dari kepuasan pelanggan

- β_2 = koefisien regresi dari kualitas pelayanan
X1 = kepuasan pelanggan
X2 = kualitas pelayanan
e = error

3.6.5 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi, atau R², mengukur seberapa jauh model dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilainya berkisar antara nol dan satu. Nilai yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki keterbatasan dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen, sementara nilai yang mendekati satu menandakan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, penggunaan R² memiliki kelemahan dalam hal penambahan variabel independen, di mana setiap penambahan variabel independen akan meningkatkan nilai R² tanpa mempertimbangkan signifikansinya terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

1. Uji T

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh hubungan satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini pengujian pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari : kepuasan pelanggan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara individu terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu loyalitas pelanggan. H₀ diterima ketika nilai t hitung < t table dengan signifikansi lebih dari 0,05 dan H₀ ditolak ketika nilai t hitung > t table dengan signifikansi kurang dari 0,05;

2. Uji F

Ghozali (2011) mengatakan bahwa uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai hubungan yang sama dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian hubungan variabel independen (X) yang terdiri dari: kepuasan pelanggan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara

individu terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu loyalitas pelanggan. Hipotesis nol (H_0) diterima jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel.