BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 1983).

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kausalitas yaitu untuk menganalisis pengaruh antar variabel melalui uji hipotesis (Sugiyono, 2010:224). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerikal atau berbentuk angka (Sugiyono, 2010:13).

b. Jenis dan Sumber Data

Data adalah segala sesuatu yang diketahui atau dianggap mempunyai sifat bisa memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan (Supranto, 2001). Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

b1. Data Primer

Menurut Algifari (1997), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data kuesioner.

b2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

c. Pengukuran data

Dalam rangka memperoleh data kuantitatif pada pengisian interpretasi persoalan data instrumen penelitian, maka dibuatlah skala pengukuran variabel dengan menggunakan skala Likert. Menurut Nazir (1998:397), Skala Likert digunakan untuk mengetahui dan mengidentifikasi derajat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan suatu obyek. Untuk memberikan kepastian terhadap jawaban responden yang dalam penilaiannya diberikan bobot 1 (satu) sampai 5 (lima).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari segi positif sampai negatif dengan ketentuan sebagai berikut :

Alternatif jawaban “sangat tidak setuju” diberi skor 1.

Alternatif jawaban “tidak setuju” diberi skor 2.

Alternatif jawaban “netral” diberi skor 3.

Alternatif jawaban “setuju” diberi skor 4.

Alternatif jawaban “sangat setuju” diberi skor 5.

Penggunaan skala likert dengan skor 1 sampai 5 diterapkan dalam penelitian ini agar kuesioner ini dapat merubah data kualitatif yang bersumber dari nasabah dapat diubah menjadi sumber data yang kuantitatif yang dapat di hitung secara statistic untuk memnunjukan suatu kedominan dalam permsalahan penelitian ini.

d. Populasi dan Sampel

d1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun dan Effendy, 1995:46). Sedangkan menurut Sugiyono (2003:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam suatu survei tidak perlu meneliti semua individu karena akan memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Dalam penelitian ini, populasinya adalah nasabah yang mempunyai tabungan di Bank Jatim Surabaya

d2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi. Agar sampel yang diambil representatif atau mewakili populasi maka pengambilan sampelnya harus tepat. Oleh karena data yang diperoleh tidak jelas dan tidak dapat diketahui secara pasti jumlah populasi dari nasabah tersebut, maka peneliti mengambil sampel menurut pendapat Malholtra.

Menurut Malhotra (1993:622), jumlah responden sebesar paling sedikit 4 atau 5 x jumlah sub variabel atau item yang digunakan dalam penelitian. Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti minimal 88 responden yaitu (4x indikator sebanyak 22), tetapi peneliti menggunakan responden sebesar 110 responden (5 kali indikator sebanyak 22) agar dapat lebih representatif (mewakili populasi yang ada) dan hasil yang diperoleh lebih akurat dalam menjawab hipotesis sebelumnya.

3.2. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2003:77). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Convenience sampling atau Accidental Sampling.Convenience sampling atau Accidental Sampling adalah peneliti memiliki kebebasan memilih responden yang ditemui untuk diteliti (Umar, 2000:63).

Menurut Sugiyono (2003:77) menyatakan bahwa Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.
b. Observasi, yaitu metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
c. Studi Pustaka, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah hal-hal yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai (Sekaran, 2009). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

3.4.1. Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini, secara garis besar diidentifikasikan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (X) Kualitas pelayanan terdiri dari, yaitu Tangibles (X_1), Reliability (X_2) Responsiveness (X_3).Assurance (X4), Empathy (X5)

2. Variabel terikat (Y), yaitu .

   Kepuasan nasabah.

3.4.2. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel *Reliability* (X_1) adalah Kemampuan bank memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.

➢ **Indikator – indikator yang terkait dengan *Reliability***

$X_{1.1}$ = Kemudahan prosedur pelayanan seperti: membuka tabungan dan giro, mengirim uang (transfer uang) sesama Bank Jatim maupun transfer antar bank, serta pengambilan uang dan penyetoran uang (menabung).

$X_{1.2}$ = Jam layanan khusus yang tersedia bagi nasabah bila dalam keadaan mendesak. (misal: pengambilan uang tunai dalam jumlah besar dan transfer uang di bank pada saat hari Raya Idul Fitri).

$X_{1.3}$ = Ketepatan jam kerja pelayanan nasabah dengan informasi yang telah tersedia.

$X_{1.4}$ = Kesesuaian tingkat/tarif bunga yang dijanjikan.

$X_{1.5}$ = Fasilitas dan kelebihan produk tabungan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Variabel *Responsiveness* (X_2) adalah tanggapan karyawan bank Terhadap tuntutan atau permintaan dari Nasabah.

➢ **Indikator – indikator yang terkait dengan *Responsiveness* =**

$X_{2.1}$ = Pelayanan karyawan Bank yang baik, cepat, efisien dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan serta sambutan yang baik terhadap nasabah.

$X_{2.2}$ = Karyawan Bank mau membantu nasabah (misal: *Customer Service* memberikan informasi cara pengambilan uang atau pembukaan tabungan baru atau penyetoran uang).

$X_{2.3}$ = Respon karyawan yang cepat dalam menangani transaksi.

$X_{2.4}$ = Ketepatan dan kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah nasabah.

$X_{2.5}$ = Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan nasabah.

3. Variabel *Assurance* (X_3) adalah Jaminan layanan yang diberikan bank kepada nasabah.

- **Indikator – indikator yang terkait dengan *Assurance***

$X_{3.1}$ =Karyawan Bank mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah tentang kelebihan Bank Jatim.

$X_{3.2}$ = Karyawan Bank bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.

$X_{3.3}$ = Karyawan Bank memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk/jasa perbankan yang dimiliki Bank Jatim.

$X_{3.4}$ = Kemampuan bank dalam memberikan jaminan keamanan uang nasabah.

$X_{3.5}$ = Ketrampilan karyawan dalam melayani nasabah.

4. Variabel *Empathy* (X_4) adalah perhatian karyawan bank terhadap tiap nasabah secara professional.

- **Indikator – indikator yang terkait dengan *Empathy***

  $X_{4.1}$ = Karyawan Bank tanggap dan penuh kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan nasabah.

  $X_{4.2}$ = Karyawan Bank siap mendengar dan melakukan apa yang diminta dan diinginkan nasabah.

  $X_{4.3}$ = Karyawan Bank dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam menghadapi nasabah.

  $X_{4.4}$ = Kemudahan karyawan yang bertugas untuk dihubungi.

  $X_{4.5}$ = Kemampuan karyawan untuk mengenal para nasabah.

5. Variabel *Tangibles* (X_5) adalah jaminan rasa aman dan menyenangkan terhadap nasabah melalui fasilitas fisik.

- **Indikator – indikator yang terkait dengan *Tangibles***

  $X_{5.1}$ = Peralatan, fasilitas, dan teknologi yang dimiliki Bank Jatim sudah baik, modern, dan lengkap (misal: ATM, TV, AC, Toilet atau WC).

  $X_{5.2}$ = Fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual (misalnya: interior dan eksterior yang menarik, tempat parkir yang luas, formulir pembukaan tabungan yang jelas dan ringkas, slip penarikan maupun setoran tersedia banyak dan mudah dimengerti dalam pengisiannya) yang sudah memadai dan lengkap di Bank Jatim.

  $X_{5.3}$ = Penampilan karyawan Bank sudah rapih dan professional.

$X_{5.4}$ = Bank Jatim menyediakan tempat layanan yang mudah, nyaman, dan aman.

$X_{5.5}$ =Kebersihan dan kenyamanan ruangan *front office* termasuk sarana tempat duduk ruang tunggu.

6. Kepuasan Nasabah (Y) yaitu ukuran suatu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen atas apa yang diperoleh dari kualitas jasa yang ditawarkan oleh Bank Jatim.

- **Indikator-indikator yang terkait dengan kepuasan pelanggan adalah:**

$Y_{1.}$ = Selama menabung di Bank Jatim, saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim.

$Y_{.2}$ = Saya akan merekomendasikan Bank Jatim kepada orang lain agar menabung di Bank Jatim.

$Y_{.3}$ = Saya mempunyai keinginan untuk tidak berpindah ke Bank lain.

Tabel 3.1

Konsep, Variabel, Indikator, dan Pernyataan

No	Konsep	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kualitas pelayanan (X)	Tangibles (X1)	Atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud).	X1.1=Penataan desain baik interior dan eksterior. X1.2=Sarana areal parkir yang luas dan memadai. X1.3=Sarana toilet yang bersih. X1.4=Kenyamanan fasilitas ruang antrian bank (tempat duduk, TV, AC) X1.5=Tersedianya slip-slip transaksi perbankan.
		Reliability (X2)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya	X2.1=Kemudahan dalam prosedur pelayanan. X2.2=Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan transaksi. X2.3=Keakuratan dalam memberikan informasi kepada nasabah.
		Responsiveness (X3)	Kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan peelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas.	X3.1=Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan nasabah. X3.2=Ketepatan karyawan dalam memecahkan masalah nasabah. X3.3=Kesediaan dan ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah.
		Assurance (X4)	Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan	X4.1=Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sisitem perbankan dan produk-produk Bank Jatim, sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah. X4.2 =Karyawan bank bersikap ramah dan sopan kepada nasabah. X4.3=Kemampuan bank dalam memberikan jaminan keamanan uang nasabah. X4.4=Keamanan nasabah saat bertransaksi dengan bank
		Empathy (X5)	Kemampuan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian	X5.1 = kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi nasabah

			pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen	saat bertransaksi. X5.2=Kemampuan pegawai dalam memahami setiap kebutuhan nasabah. X5.3=Kemampuan pegawai dalam melakukan hubungan interaktif dengan nasabah.
	Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah	Hasil evaluasi atas kesesuain antara harapa yang diinginkan dengan kinerja aktual penyediaan jasa	Y.1=Selamam menabung di Bank Jatim, saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Y.2=Saya akan merekomendasikan Bank Jatim kepada orang lain agar menabung di Bank Jatim. Y.3=Saya mempunyai keinginan untuk tidak berpindah ke bank lain.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Dalam hal ini digunakan beberapa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total

skor konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung < r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Nunnally dalam Ghozali, 2005).

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

A. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2005). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambian keputusannya adalah (Ghozali, 2005):

- Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garfik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regrsi tidak memenuhi asumsi normalitas.

B. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas *(independen)*. Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas (Ghozali, 2005). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2005).

- Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas. Apabila antar variable bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas (Ghozali, 2005).
- Multikolinearitas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena VIF = 1/Tolerance). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10 (Ghozali, 2005).

  Apabila di dalam model regresi tidak ditemukan asumsi deteksi seperti di atas, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas, dan demikian pula sebaliknya.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *studentized.*

Dasar analisisnya adalah:

- Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan nasabah (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005):

$$\mathbf{Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e}$$

<u>Dimana:</u>

Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

a = Konstanta

b1, b2, b3,b4,b5 = Koefisien garis regresi

e = *error* / variabel pengganggu

3.5.4. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat siginifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah.

Menurut (Ghozali, 2005) dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan nasabah) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak perduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti R^2, nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

3. Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1, X_2, X_3. X_4,X_5 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Y

Ha : Variabel-variabel bebas X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Y. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.