

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Kerlinger dalam Emzir (2008) menyatakan bahwa penelitian komparatif adalah penyelidikan empiris yang sistematis dimana ilmuwan tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung karena eksistensi dari variabel tersebut telah terjadi atau karena variabel tersebut pada dasarnya tidak dapat dimanipulasi. Ratna Wijayanti dalam metode penelitian Kuantitatif (2021:14) menyatakan bahwa penelitian kausal komparatif adalah penelitian yang mencari tau mengenai hubungan sebab-akibat.

Sedangkan menurut Sugiyono dalam (Maharani et al., 2017) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang dilandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pada penelitian kausal komparatif ada dua variabel yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Jadi untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan harga terhadap variabel dependen (Y) yang terdiri dari variabel kepuasan pelanggan, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi. Dengan teknik tersebut akan dapat diuji

hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel (X1) kualitas pelayanan, (X2) Ketepatan waktu, (X3) Harga terhadap variabel (Y) Kepuasan pelanggan.

3.2. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, harga dan variabel dependennya (Y) yang terdiri dari variabel kepuasan pelanggan. Tempat atau lokasi pada penelitian ini adalah J&T Express DP Sumbersuko yang dilakukan pada bulan Februari-April 2022. Objek penelitian dilakukan pada konsumen J&T Express DP Sumbersuko, dikarenakan terdapat permasalahan mengenai perubahan jumlah konsumen pengguna jasa dan adanya beberapa keluhan pelanggan pada J&T Express DP Sumbersuko.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data di lapangan, yang selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner (Angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya (Sugiono, 2013).

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data ini tidak tersedia, sebab sebelumnya belum ada riset atau hasil riset sejenis sudah kadaluarsa (Istijanto, 2010:38).

Data primer dalam penelitian ini adalah dari hasil kuesioner yang disebarakan peneliti kepada konsumen J&T Express DP Sumbersuko.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat oranglain atau lewat dokumen (Sugiono, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan dan dokumentasi lain di J&T Express DP Sumbersuko.

3.3.2. Sumber Data

a. Data Internal

Data internal adalah data yang berasal dari dalam perusahaan yang bersangkutan (Istijanto, 2010:34). Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari kantor J&T Express DP Sumbersuko yang berupa profil perusahaan, data keluhan dan surat perijinan

b. Data Eksternal

Data eksternal adalah data yang berasal dari luar perusahaan (Istijanto, 2010:35). Data eksternal pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh konsumen J&T Express DP Sumbersuko.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Populasi adalah seluruh elemen yang terdiri atas objek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan objek

penelitian (Sugiono, 2013:148). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa J&T Express DP Sumbersuko.

3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah jumlah responden yang dipilih peneliti dari jumlah populasi (Sugiono, 2013:149). Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe (1975) yaitu :

- a. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500
- b. Jika sampel dipecah kedalam sub sampel ukuran sampel minimum untuk tiap kategori adalah 30
- c. Dalam penelitian multivariate ukuran sampel sebaiknya 10 kali jumlah variabel
- d. Ukuran penelitian ekperimental sederhana ukuran sampelnya adalah 10 sampai 20 <http://teorionlinejurnal.wordpress.com/2012/08/20/menentukan-ukuran-sampel-menurut-para-ahli/>

Dari jumlah variabel penelitian ini yang berjumlah 4 variabel, maka menurut Roscoe (1975) jumlah sampel yang baik digunakan adalah minimal 40 responden. Jadi sampel yang diambil oleh peneliti adalah pelanggan jasa ekspedisi J&T Express DP Sumbersuko pada bulan Maret 2022 dan peneliti membatasi jumlah sampel sebanyak 61 pelanggan. Dari jumlah sampel yang ditentukan maka peneliti menarik sampel dengan pendekatan *NonProbability Sampling* (sampel jenuh) yaitu membedakan setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel dan teknik yang dipilih *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel yang dilakukan dengan penentuan dan kriteria tertentu (Sugiyono, 2013).

3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Penelitian

Menurut Ratna Wijayanti, 2021:36 dalam buku penelitian kuantitatif menyatakan bahwa variabel penelitian adalah objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diteliti untuk memperoleh informasi tentang hal tersebut sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan. Dimana variabel penelitian dibagi menjadi 2, yaitu

- a. Variabel Dependen, adalah variabel terikat yang menjadi pusat perhatian peneliti dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini variabel dependennya dilambangkan dengan Y yaitu Kepuasan Pelanggan.
- b. Variabel Independen, adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel independennya dilambangkan dengan X yang terdiri dari tiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Harga (X3).

3.5.2. Definisi Konseptual Variabel

a. Definisi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah aktivitas atau segala sesuatu berupa perilaku yang diberikan oleh perusahaan dan atau organisasi kepada para konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan.

b. Definisi Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ialah kesesuaian waktu pengiriman sebuah barang yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari pelanggan memesan produk hingga produk

tersebut tiba ditempat pelanggan secara tepat dengan kondisi baik dan sesuai estimasi pengiriman yang sudah disetujui.

c. Definisi Harga

Harga adalah nominal angka yang tertera pada suatu barang atau jasa dan harus dibayarkan oleh konsumen-pelanggan dengan alat pembayaran (uang) atas pertukaran manfaat produk yang diterima oleh pelanggan.

d. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah sebuah rasa yang timbul sesuai harapan setelah konsumen-pelanggan membeli dan menggunakan sebuah barang atau jasa. Apabila rasa yang timbul tidak sesuai dengan harapan para konsumen, dapat dikatakan sebagai bentuk ketidakpuasan pelanggan.

3.5.3 Definisi Operasional Variabel

“Definisi Operasional adalah penentuan variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan *replikasi* pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik” (Indriantoro, 2009:69).

a. Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, 2016) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangible*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*emphaty*)

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan tersebut maka kuesioner yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah :

- 1) Ruang Karyawan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko bersih.
- 2) Pelayanan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dapat diandalkan.
- 3) Karyawan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko dalam melayani pelanggan tidak lelet.
- 4) Terdapat jaminan keamanan barang dari kerusakan dan kehilangan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko.
- 5) Karyawan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko sopan, santun dan ramah dalam melayani pelanggan.

b. Definisi Operasional Variabel Ketepatan Waktu (X2)

Indikator ketepatan waktu menurut John C.Mowen (2002:92) dalam (Nasution, 2020) ketepatan waktu memiliki indikator, yaitu pengiriman produk, informasi pemrosesan pengiriman, pelayanan.

Berdasarkan indikator ketepatan waktu tersebut maka kuesioner yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

- 1) Di Kantor J&T Express DP Sumbersuko tepat waktu dalam pengiriman produk pada konsumen yang dituju.
- 2) Di Kantor J&T Express DP Sumbersuko akurat dalam memberikan Informasi produk yang sedang diproses pengirimannya sampai produk itu diserahkan pada konsumen.
- 3) Ketersediaan pelayanan yang cepat di Kantor J&T Express DP Sumbersuko.

c. Definisi Operasional Variabel Harga (X3)

Menurut Stanton (1998:308) dalam (Supma, 2018) indikator harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat produk.

Berdasarkan indikator harga tersebut maka kuesioner yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

- 1) Harga pengiriman (ongkos kirim) di Kantor J&T Express DP Sumbersuko terjangkau bagi para pelanggan.
- 2) Kualitas produk (jasa) di Kantor J&T Express DP Sumbersuko sesuai dengan harga.
- 3) Tingkatan harga di J&T Express DP Sumbersuko mampu bersaing dengan ekspedisi lain.
- 4) Manfaat produk (jasa) di Kantor J&T Express DP Sumbersuko sesuai dengan harga.

d. Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Alman dkk, (2018:29) dalam (Umami, 2019) terdapat 5 indikator di kepuasan pelanggan untuk mendapatkan tanggapan responden, yaitu manfaat jasa,

kecepatan layanan, ketepatan layanan, jaminan kepastian, perhatian dan keramahan dalam melayani.

Berdasarkan indikator kepuasan pelanggan tersebut maka kuesioner yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

- 1) Saya merasa puas atas manfaat jasa yang di berikan Kantor J&T Express DP Sumpersuko.
- 2) Saya merasa puas dengan kecepatan layanan yang diberikan Kantor J&T Express DP Sumpersuko.
- 3) Saya merasa puas dengan ketepatan layanan yang diberikan Kantor J&T Express DP Sumpersuko.
- 4) Saya merasa puas dengan jaminan kepastian informasi yang diberikan Kantor J&T Express DP Sumpersuko.
- 5) Saya merasa puas dengan keramahan dan perhatian yang diberikan karyawan Kantor J&T Express DP Sumpersuko.

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2015:178) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen penelitian dibentuk dari indikator yang telah dikembangkan dalam penelitian dan telah diuji terlebih dahulu serta ditentukan pengukur datanya. Kemudian dibentuk kuesioner yang diberikan kepada 52 responden. Uji coba yang dilakukan harus menunjukkan hasil yang valid dan reliabel sebelum disebarkan.

Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ordinal scale*. *Ordinal scale* adalah skala ukur yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur (Sugiono, 2010:98).

Instrumen penelitian dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel 3.1. berikut :

Tabel 3. 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Nomor Item
Kualitas Pelayanan (X1) (P)	Kehandalan (P1)	Pelayanan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dapat diandalkan.	1
	Ketanggapan (P2)	Karyawan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko dalam melayani pelanggan selalu tanggap.	2
	Jaminan (P3)	Terdapat jaminan keamanan barang dari kerusakan dan kehilangan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko.	3
	Empati (P4)	Karyawan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko sopan, santun dan ramah dalam melayani pelanggan.	4
	Bukti langsung (P5)	Ruangan Karyawan di Kantor J&T Express DP Sumbersuko bersih.	5
Ketepatan Waktu (X2) (W)	Pengiriman produk (W1)	Di Kantor J&T Express DP Sumbersuko tepat waktu dalam pengiriman produk pada konsumen yang dituju.	6
	Informasi pemrosesan pengiriman (W2)	Di Kantor J&T Express DP Sumbersuko akurat dalam memberikan Informasi produk yang sedang diproses pengirimannya sampai produk itu diserahkan pada konsumen	7
	Pelayanan (W3)	Ketersediaan pelayanan yang cepat di Kantor J&T Express DP Sumbersuko.	8

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item	Nomor Item
Harga (X3) (H)	Keterjangkauan harga (H1)	Harga pengiriman (ongkos kirim) di Kantor J&T Express DP Sumbersuko terjangkau bagi para pelanggan.	9
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk (H2)	Kualitas produk (jasa) di Kantor J&T Express DP Sumbersuko sesuai dengan harga.	10
	Daya saing harga (H3)	Harga jasa yang ditawarkan di J&T Express DP Sumbersuko lebih murah dibanding dengan expedisi lain.	11
	Kesesuaian harga dengan manfaat produk (H4)	Manfaat produk (jasa) di Kantor J&T Express DP Sumbersuko sesuai dengan harga.	12
Kepuasan Pelanggan (Y) (KP)	Manfaat jasa (KP1)	Saya merasa puas atas manfaat jasa yang di berikan Kantor J&T Express DP Sumbersuko	13
	Kecepatan layanan (KP2)	Saya merasa puas dengan kecepatan layanan yang diberikan Kantor J&T Express DP Sumbersuko.	14
	Ketepatan layanan (KP3)	Saya merasa puas dengan ketepatan layanan yang diberikan Kantor J&T Express DP Sumbersuko.	15
	Jaminan kepastian (KP4)	Saya merasa puas dengan jaminan kepastian informasi yang diberikan Kantor J&T Express DP Sumbersuko.	16
	Perhatian dan keramahan dalam melayani (KP5)	Saya merasa puas dengan keramahan dan perhatian yang diberikan karyawan Kantor J&T Express DP Sumbersuko.	17

Sumber : Data Diolah Peneliti 2022

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2015:230). Dalam penelitian ini,

peneliti menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline*. *Online* dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dari *google form* kemudian dibagikan melalui media sosial. Sedangkan *offline* disebar dengan cara memberikan langsung kuesioner berupa media cetak kepada para pelanggan J&T Express DP Sumpoko.

3.8. Analisis Data

Menurut Sugiono (2009:426) menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data dengan metode analisis regresi.

3.8.1. Pengujian Instrumen

“Jika data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas atau kesahihan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Uji Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan” (Ratna Wijayanti 2021:73).

a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian dapat menggunakan analisis korelasi *product moment* dan juga dapat diuji dengan Software SPSS. Berikut rumus *product moment* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien Korelasi
 - n : Jumlah Sampel
 - $\sum x$: Total Jumlah Dari Variabel X
 - $\sum y$: Total Jumlah Dari Variabel Y
 - $\sum x^2$: Kuadrat dari Total Jumlah Dari Variabel X
 - $\sum y^2$: Kuadrat dari Total Jumlah Dari Variabel Y
 - $\sum xy^2$: Hasil Kali dari Total Jumlah Dari Variabel X dan Variabel Y
- Hasil r_{hitung} dibandingkan r_{tabel} dimana $df=n-2$ dengan signifikan 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian dapat menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right\}$$

- r_i : Reliabilitas Instumen
- k : Banyaknya Butir Pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah Varian butir

σ_t^2 : Variasi total (Sujarweni, 2014:79)

Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*, berikut tabel Indeks Kriteria Reliabilitas pada tabel 3.2. :

Tabel 3. 2. Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 – 0,2	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,4	Agak Reliabel
3.	0,401 – 0,6	Cukup Reliabel
4.	0,601 – 0,8	Reliabel
5.	0,801 – 1	Sangat Reliabel

Sumber : <https://images.app.goo.gl/s7P4msr8XsmJzxSCA>

3.8.2. Pengujian Asumsi Klasik

“Dalam penelitian yang menggunakan regresi dan korelasi harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya” Fitriatul Umami (2019). Menurut Gunawan (2015) pengujian asumsi klasik dibagi menjadi 3 pengujian yaitu uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Pada uji normalitas terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, salah satunya adalah metode *Kolmogorov-Smirnov*

yaitu metode yang langkah-langkah penyelesaiannya menggunakan tabel pembandingan *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilainya kurang dari 0,05 maka data berdistribusi normal. (Gunawan, 2015)

b. Uji Heteroskedastisitas

Umar dalam (Nawangsih et al., 2019) Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas. Uji Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan *scatterplot* dan juga metode glejser. Metode *scatterplot* adalah metode yang dilakukan dengan melihat persebaran titik pada grafik *scatterplot* sedangkan pada uji glejser terjadi masalah heterokedastisitas apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Umar dalam (Nawangsih et al., 2019) Uji Multikolinieritas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel (independen). Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Uji multikolinieritas dengan SPSS yang dilakukan dengan uji regresi linier berganda, dengan patokan VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Apabila koefisien korelasi antar variabel independen kurang dari 0,05, maka tidak terdapat masalah multikolinieritas (Gunawan, 2015).

3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

“Analisis regresi linier berganda dilakukan ketika variabel independen dalam regresi lebih dari satu. Analisis regresi linier berganda adalah metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prekdisi dari pengaruh yang terjadi antara variabel indenpenden (X) terhadap variabel dependen (Y)” (Abdillah Alex, 2021).

Model persamaan regresi linier berganda menurut Gunawan (2015) secara umum dirumuskan sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_{ki} + e$$

Berdasarkan rumusan persamaan di atas, maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KP = \beta_0 + \beta_1 P + \beta_2 W + \beta_3 H$$

Keterangan:

KP : Kepuasan Pelanggan

β_0 : Konstata

P : Kualitas Pelayanan

β_1 : Koefisien beta Kualitas Pelayanan

W : Ketepatan Waktu

β_2 : Koefisien beta Ketepatan Waktu

H : Harga

β_3 : Koefisien beta Harga

3.8.4. Evaluasi Regresi

“Evaluasi regresi dilakukan untuk mengetahui seberapa baik hasil regresi penelitian kita. Evaluasi dilakukan dengan memberikan penilaian seberapa baik (*goodness of fit*) model regresi menjelaskan variasi variabel independen melalui koefisien determinasi (R^2) dan uji hipotesis (menguji kelayakan model (Uji F)

yaitu menguji signifikansi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen (*overall fit*), serta melakukan uji signifikan (Uji t pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen)” (Menurut Gunawan, 2015).

a. Uji Hipotesis

“Uji hipotesis dilakukan setelah uji regresi linear berganda untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) secara parsial dan simultan” (Fitiatul Umami, 2019).

1) Uji Kelayakan Model (Uji F) atau secara simultan

Menurut Kuncoro dalam (Aristo, 2019) Uji F pada penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Uji F dapat dilakukan dengan cara melihat tabel *ANOVA*. Apabila tingkat signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan adalah model yang layak.

2) Uji t (secara parsial)

Kuncoro dalam (Aristo, 2019) menyatakan bahwa Uji t adalah untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Uji t dapat dilihat dari tabel *coefficients* apabila nilai signifikan uji t $< 0,05$ maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara parsial

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan dengan melihat tabel *R Square* dan dibentuk prosentase total variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai koefisien determinasi atau nilai R^2 adalah antara 0 (nol) dan 1. Dengan kriteria model menurut Ratna Wijayanti (2021:82) yaitu model regresi yang baik menghasilkan nilai R^2 yang tinggi, nilai R^2 diatas 80% dianggap baik.

