

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini berfokus untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sistem pembelian tiket online. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan metode cross-sectional karena dilakukan dalam kurun waktu yang kurang dari satu tahun, yaitu tahun 2023.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikasi dengan mengumpulkan data lapangan, metode yang digunakan penelitian adalah *explanatory survei*. *Explanatory survei* digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dengan pengujian hipotesis, survei dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana yang digunakan untuk melakukan studi dan menjadi pedoman dalam mengumpulkan data dan menganalisis data. Desain penelitian ini memastikan bahwa penelitian ini lebih relevan terhadap masalah yang diteliti. Penelitian ini menguji perbandingan variabel antara dua objek dengan menggunakan power atau kuasa, yaitu probabilitas untuk mendapatkan perbedaan yang signifikan dengan sampel yang diteliti.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Pertanyaan tertutup
Kualitas Pelayanan (x) Kotler dan Meithiana (2019) definisi pelayanan yaitu setiap tindakan ataupun kegiatan yang bisa ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	<i>Efficiency</i>	Tingkat kemampuan pelanggan dalam mengunjungi aplikasi, mencari produk yang diinginkan, mengakses informasi terkait produk, dan meninggalkan aplikasi dengan usaha yang minim.	Interval	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi KAI Access mudah untuk di gunakan - Informasi produk pada aplikasi KAI Access mudah di pahami - Persepsi saudara mengenai kemampuan transaksi
	<i>Fullfilment</i>	Tingkat kesesuaian dengan janji pelayanan pada aplikasi, dan ketersediaan fitur.	Interval	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian dengan janji pelayanan pada aplikasi KAI Access - Ketersediaan fitur pada aplikasi KAI Access
	<i>System availability</i>	Tingkat fungsionalitas teknis aplikasi.	Interval	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi saudara mengenai fungsi pada aplikasi - Kelengkapan sistem yang terdapat pada aplikasi memudahkan - Anda dalam melakukan segala aktivitas dalam aplikasi KAI Access
	<i>Privacy</i>	Tingkat pengamanan bahwa data perilaku berbelanja tidak diberikan kepada pihak lain.	Interval	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat <i>privacy</i> pada aplikasi KAI Access - Tingkat kepercayaan pada aplikasi KAI Access
Kepuasan pelanggan (Y) Kepuasan Pelanggan menurut	Kesesuaian harapan	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap pelayanan aplikasi	Interval	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap pelayanan aplikasi - Fitur-fitur yang

Lupiyodi dalam Lestari & Hidayat (2019) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan gambaran tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diterima dengan harapannya.				disediakan oleh aplikasi KAI <i>Access</i> telah memenuhi harapan Anda
	Minat menggunkan kembali	Tingkat ketersediaan pelanggan untuk menggunakan aplikasi kembali.	Interval	- Tingkat ketersediaan pelanggan untuk menggunakan aplikasi kembali. - Minat untuk terus menggunakan aplikasi KAI <i>Access</i> sebagai pilihan utama untuk pembelian tiket kereta api
	Kesediaan merekomendasikan	Tingkat ketersediaan pelanggan dalam merekomendasikan aplikasi kepada orang lain	Interval	- Tingkat ketersediaan pelanggan dalam merekomendasikan aplikasi kepada orang lain - Pelanggan merasa puas membeli tiket dengan menggunakan aplikasi KAI <i>Access</i>
Pertanyaan Terbuka :				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran Anda setelah menggunakan aplikasi KAI <i>Access</i> 2. Kritik Anda setelah menggunakan aplikasi KAI <i>Access</i> 				

3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan pengisian kusioner yang ditujukan kepada penumpang kereta api. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari penelitian sebelumnya, buku, website, dan jurnal ilmiah yang relavan dengan tujuan penelitian.

1. Data Primer

Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari

wawancara dan pengisian kuesioner yang ditujukan kepada Penumpang Kereta Api.

2. Data Sekunder

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, buku dan website internet untuk kepentingan penelitian.

Tabel 3. 2 Tabel Jenis dan Sumber Data

No.	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber Data
1.	Jumlah pembeli tiket kereta api Indonesia via <i>online 2022</i>	Sekunder	<i>Kai.id</i>
2.	Penumpang kereta api Indonesia tahun 2022	Sekunder	<i>Bps.go.id</i>
3.	Fitur pemesanan tiket melalui <i>KAI Access</i>	Sekunder	<i>Aplikasi KAI Access</i>

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode sistematis dan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan mengenai fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik pengumpuln data yang digunakan sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Teknik ini melakukan pengumpulan data yang relevan sesuai dengan masalah yang diteliti dari berbagai macam teori yang diperoleh dari sumber seperti *website, e-book, jurnal, dll.*

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan berinteraksi langsung dengan narasumber. dengan mengajukan pertanyaan seputar pembelian tiket kereta api.

Tabel 3. 3 Teknik Pengumpulan Data

No.	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Studi Literatur	Website, jurnal dan buku yang berhubungan dengan topik penelitian
2.	Wawancara	Narasumber dari penumpang kereta api

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Menurut Margono (2017) populasi merupakan data yang tersedia yang berfungsi sebagai fokus perhatian individu di ruangan dengan jam dan waktu saat ini. Populasi berhubungan dengan data, sehingga jika satu orang memberikan satu data, ukuran populasi atau jumlah orang sama. Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah penumpang kereta api, menurut PT. Kereta Api Indonesia mencatat, jumlah pembeli tiket kereta api online melalui aplikasi KAI Access sebanyak 375,751 angka tersebut diperoleh dari <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/1/jumlah-penumpang-kereta-api.html>.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi yang bersangkutan harus akurat dan mewakili populasi yang diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi sampel yaitu penumpang kereta api yang merupakan pengguna aplikasi KAI *Acces*. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir, ketidakteelitian pada rumus Slovin yaitu 5% atau sama dengan 0,05.

Perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini :

$$N = 375,751$$

$$e = 0,05 (5\%)$$

$$\text{maka } n = \frac{375,751}{1+375,751 (0,05)^2} = 193$$

3.5.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel non probability sampling dengan purposive sampling karena seperti diungkapkan dalam Sugiyono (2012) teknik purposive sampling digunakan dalam penelitian ini karena responden yang menjadi sampel dipilih dengan sengaja sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan, sehingga dapat mencerminkan populasi yang diteliti. Hal ini dilakukan karena setiap anggota populasi yaitu penumpang kereta api di Bandung memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Peneliti akan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *Google Form* dan akan disebarluaskan secara langsung melalui media sosial dengan memperhatikan karakteristik yang dibutuhkan sebagai berikut :

- 1) Pengguna aplikasi KAI Access
- 2) Pernah membeli tiket kereta api minimal 2x transaksi

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini diperlukan penggunaan instrumen yang tepat agar data yang terkumpul sesuai dengan yang diharapkan. Instrumen penelitian sering berperan sebagai alat evaluasi dalam pengumpulan data. Setelah menyusun instrumen penelitian kemudian diuji kepada responden yang berada di luar sampel penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

3.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk menguji item kuesioner mana yang valid dan mana yang tidak valid. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung suatu instrumen yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi X

$\sum Yi^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi Y

n = Jumlah responden

Keputusan pengujian validitas responden ditentukan sebagai berikut:

1. Item pernyataan – pernyataan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$)
2. Item pernyataan – pernyataan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Tabel 3.4 Uji Validitas Pada Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Kualitas Pelayanan				
No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Efficiency</i>				
1	Penggunaan aplikasi KAI Access	0,560	0,361	Valid
2	Informasi produk pada aplikasi KAI Access	0,369	0,361	Valid
3	Persepsi saudara mengenai kemampuan transaksi	0,752	0,361	Valid
4	Persepsi saudara mengenai kemampuan transaksi	0,742	0,361	Valid
<i>Fullfilment</i>				
4	Janji pelayanan pada aplikasi KAI Access	0,524	0,361	Valid
5	Ketersediaan fitur pada aplikasi KAI Access	0,686	0,361	Valid
<i>System Availability</i>				
6	Persepsi saudara mengenai fungsi pada aplikasi	0,636	0,361	Valid
7	Kelengkapan sistem yang terdapat pada aplikasi memudahkan Anda dalam melakukan segala aktivitas dalam aplikasi KAI Access	0,792	0,361	Valid
<i>Privacy</i>				
8	Tingkat privacy pada aplikasi KAI Access	0,497	0,361	Valid
9	Tingkat kepercayaan pada aplikasi KAI Access	0,672	0,361	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 29.0, 2023

Berdasarkan tael 3.4, peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan 30 responden serta menggunakan tingkat signifikansi 5%, maka r_{tabel} yang diperoleh adalah 0,36. Setelah melakukan uji validitas, hasilnya menunjukkan

bahwa seluruh pertanyaan dari setiap indikator variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} .

Tabel 3.5 Uji Validitas Pada Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Kepuasan Pelanggan				
No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kesesuaian Harapan				
1	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap pelayanan aplikasi	0,931	0,361	Valid
2	Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi KAI Access telah memenuhi harapan Anda	0,857	0,361	Valid
Minat Menggunakan Kembali				
3	Tingkat ketersediaan pelanggan untuk menggunakan aplikasi kembali	0,863	0,361	Valid
4	Minat untuk terus menggunakan aplikasi KAI Access sebagai pilihan utama untuk pembelian tiket kereta api	0,757	0,361	Valid
Ketersediaan Merekomendasikan				
5	Tingkat ketersediaan pelanggan dalam merekomendasikan aplikasi kepada orang lain	0,891	0,361	Valid
6	Tingkat kepuasan membeli tiket dengan menggunakan aplikasi KAI Access	0,848	0,361	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 29.0, 2023

Berdasarkan tabel 3.5, penguji melakukan uji validitas dengan menggunakan 30 responden serta menggunakan tingkat signifikan 5%, maka r_{tabel} yang diperoleh adalah 0,361. Setelah melakukan uji validitas, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan dari setiap indikator variabel

kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} .

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menacu pada tingkat konsistensi dan stabilitas dari skala pengukuran yang digunakan. Uji reliabilitas merupakan ukuran konsisten responden dalam menjawab pernyataan yang berkaitan dengan dimensi dalam bentuk kuesioner sehingga dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Ketengan :

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varian butir

Jumlah varian tiap skor dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Ketengan :

σ^2 = harga varian total

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$(\sum x)^2$ = Jumlah kuadrat dari jumlah skor total

N = Jumlah responden

Keputusan pengujian reliabilitas yaitu sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
11	Kualitas Pelayanan	0,824	0,361	Reliabel
12	Kepuasan Pelanggan	0,927	0,361	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 29.0, 2023

Berdasarkan tabel 3.6 hasil uji reliabilitas dari setiap instrument variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan pelanggan yang dilakukan menggunakan SPSS versi 29.0 dengan rumus Alpha Cronbach dinyatakan reliabel. Instrumen yang digunakan pada setiap variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai Alpha Cronbach $> 0,60$.

3.7 Rancangan Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul melalui alat penelitian yaitu kuesioner yang dikumpulkan kemudian akan dilakukan analisis untuk mengetahui serta mendapatkan kesimpulan dari penelitian.

3.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk menganalisa serta menggambarkan data melalui variabel – variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini akan melakukan analisis data deskriptif dengan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Menentukan jumlah skor kriterium (SK)

$$SK = ST \times jb \times JR$$

Keterangan :

SK = Skor kriterium

ST = Skor tertinggi

JB = Jumlah bulir

JR = Jumlah responden

2. Membandingkan jumlah skor hasil kuesioner dengan jumlah skor kriterium untuk mencari jumlah skor hasil skor yang menggunakan rumus :

$$\sum xi = x1 + x2 + x3 + \dots + xn$$

Keterangan :

X_i = Jumlah skor

$X_1 + x_2$ = Jumlah skor kuesioner masing –masing responden

3. Membuat daerah kategori kontinum menjadi tujuh tingkatan yaitu sangat rendah, cukup rendah, rendah, sedang, cukup tinggi, tinggi, dan sangat tinggi dengan melakukan langkah –langkah sebagai berikut :

- a) Menentukan kontinum tertinggi dan terendah

Kontinum tinggi dengan rumus : **SK = ST x JB x JR**

Kontinum rendah dengan rumus : **SK = SR x JB x JR**

Keterangan :

ST = Skor tertinggi

SR = Skor terendah

JB = Jumlah bulir

JR= Jumlah responden

- b) Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan dengan rumus:

$$R = \frac{\text{Skor Kontinum Tertinggi} - \text{Skor Kontinum Rendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

- c) Menentukan garis kontinum dan daerah letak skor hasil penelitian.
Menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum ($S/\text{Skor maksimal} \times 100\%$)

Sangat Rendah	Rendah	Cukup Rendah	Netral	Cukup Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi
---------------	--------	--------------	--------	--------------	--------	---------------

3.7.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari dan menguji kebenaran dari hipotesis. Analisis data verifikatif digunakan untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, hanya dua variabel yang diteliti. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kolerasi dan regresi sederhana.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji apakah variabel dependen dan independen memiliki distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Oleh karena itu, dilakukan uji normalitas untuk mengevaluasi apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov semirnov, dan Pplot. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov semirnov.

3.8.2 Analisis Korelasi

Analisis kolerasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2011), terdapat pedoman untuk menginterpretasikan kekuatan kolarasi antara variabel sebagai berikut:

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

3.8.3 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana dilakukan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menentukan pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam analisis regresi sederhana variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, dan variabel yang berperan sebagai variabel terkait atau variabel dependen yang dipengaruhi. Teknik analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk merumuskan apakah variabel independen dapat meningkat atau menurun atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat pula dilakukan dengan meningkatkan variabel independen, juga sebaliknya. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Harga Y bila X= 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y (\sum X^2) - \sum X \sum XY}{n \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n \sum XY - \sum Y \sum X}{n \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

X dapat dikatakan mempengaruhi Y apabila jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan di Y. Dapat dikatakan bahwa naik turunnya X akan membuat nilai Y menjadi naik turun atau terpengaruh. Dengan demikian, nilai Y akan bervariasi, namun nilai Y bervariasi tersebut tidak serta merta disebabkan oleh X, karena masih adanya faktor lain yang menyebabkannya. Untuk menghitung besarnya pengaruh variabel X terhadap naik turunnya Y, bisa di (*Placeholder1*)dihitung menggunakan koefisien determinasi dengan rumus:

$$KD = r^2 + 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.8.4 Uji Hipotesis

Menurut Arikunto (2013), dalam penelitian ini, dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi independent. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hipotesis dapat diterima apabila standar error lebih besar dari 0,05 atau 5%. Dalam uji parsial, terdapat cara untuk merumuskan hipotesis statistik dan kriteria pengujian hipotesis, yaitu:

1. Merumuskan hipotesis statistic

- $H_0 : B_1 = 0$, variabel independen (X) kualitas pelayanan tidak mempengaruhi variabel dependen (Y) kepuasan pelanggan
- $H_0 : B_1 \neq 0$, variabel independen (X) kualitas pelayanan mempengaruhi variabel dependen (Y) kepuasan pelanggan

2. Kriteria penguji hipotesis dengan tingkat signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut:

- Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak