

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu rumah makan khas sunda yang berada di Jl. Dr. Setiabudhi No. 85 Kota Bandung bernama Ikan Pasmol Cianjur. Adapun objek yang akan diteliti terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah keputusan pembelian. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen Ikan Pasmol Cianjur. Peneliti menggunakan data penjualan selama 5 (lima) tahun terakhir, terhitung dari tahun 2018-2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif.

Peneliti melakukan penelitian berdasarkan pengamatan perkembangan rumah makan khas sunda di kota Bandung dan akhirnya memutuskan untuk meneliti Ikan Pasmol Cianjur. Untuk mendapatkan informasi, peneliti melakukan penyebaran kuesioner dan peninjauan beberapa data perusahaan yang berkaitan dengan objek penelitian melalui wawancara bersama pemilik Ikan Pasmol Cianjur.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan maksud dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan jenis data kuantitatif yang artinya data-data yang ada, dinyatakan dalam bentuk angka yang didapatkan dari lapangan (Ramdhan, 2021). Berdasarkan tujuan umumnya, penelitian ini berjenis penelitian verifikatif, mengikuti pernyataan Riyanto & Hatmawan, (2020) penelitian verifikatif bertujuan untuk mengevaluasi suatu teori atau hasil penelitian sebelumnya sehingga didapatkan hasil yang dapat menguatkan atau melemahkan teori atau hasil penelitian sebelumnya. Melalui metode ini, peneliti dapat mengevaluasi atau menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui

angka dalam kuesioner yang sudah peneliti sebarakan kepada subjek penelitian.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Penelitian yang mengoperasionalkan faktor-faktor yang relevan dengan judul penelitian digunakan bukti bahwa pokok bahasan yang bersangkutan dapat mempengaruhi dan dipengaruhi. Menurut Putra (2019), variabel operasional didefinisikan sebagai rasio pengukuran yang diperiksa untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang variabel, variabel desain, indikator variabel, dan jumlah variabel survei.

Penelitian ini melihat dua variabel yang dikenal sebagai variabel X dan Y. Keputusan pembelian (Y) merupakan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, sedangkan kualitas pelayanan (X) merupakan variabel bebas (independen) atau variabel yang memengaruhi terdiri dari *tangibility* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5). Berikut tabel rincian dari operasionalisasi setiap variabel dari kualitas pelayanan Ikan Pesmол Cianjur terhadap keputusan pembelian:

Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan diartikan sebagai kesesuaian dengan standar, kesesuaian dengan kebutuhan konsumen, peningkatan berkelanjutan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibility</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i> (Ichsan & Nasution, 2022) 	Data berbentuk skala semantik yang didapatkan dari konsumen Ikan Pesmол Cianjur meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibility</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Tingkat kepemilikan peralatan makan dan fasilitas yang mendukung pelayanan. b. Tingkat kesan baik pada penampilan fisik (lahan parkir, ruang 	Ordinal	1
					2

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
	serta usaha untuk memperbaiki dan menyempurnakan layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan (Pane & Purba, 2020)		makan, peralatan makan, fasilitas, dekorasi, buku menu, dll) dari Ikan Pesmол saat berkunjung. c. Tingkat profesionalitas seragam staf Ikan Pesmол Cianjur. d. Tingkat penempatan ruang makan/tata letak interior Ikan Pesmол Cianjur.		3 4
			2. <i>Reliability</i> a. Tingkat kejelasan staf Ikan Pesmол Cianjur dalam layanan terkait berapa lama makanan akan disajikan. b. Tingkat pemecahan masalah konsumen dengan baik oleh staf Ikan Pesmол Cianjur. c. Tingkat akurasi penyajian/pengantaran makanan dengan pesanan. d. Tingkat kesesuaian penyajian/pengantaran makanan dengan estimasi waktu yang dijanjikan sebelumnya. e. Tingkat pemberian informasi dan rekomendasi oleh staf Ikan Pesmол Cianjur		5 6 7 8 9

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
			dalam proses pemesanan.		
			3. <i>Responsiveness</i>		
			a. Tingkat kecepatan staf Ikan Pesmol Cianjur dalam melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan/estimasi waktu penyajian.		10
			b. Tingkat kesigapan staf Ikan Pesmol Cianjur dalam melayani konsumen.		11
			c. Tingkat responsivitas staf Ikan Pesmol Cianjur untuk merespon kebutuhan konsumen.		12
			d. Tingkat kepekaan staf Ikan Pesmol Cianjur dalam memahami keinginan konsumen.		13
			e. Tingkat keterbukaan Staf Ikan Pesmol Cianjur dalam menerima masukan atau <i>feedback</i> dari konsumen.		14
			4. <i>Assurance</i>		
			a. Tingkat sikap staf Ikan Pesmol Cianjur dalam menambah rasa kepercayaan konsumen.		15
			b. Tingkat keamanan		16

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
			konsumen ketika melakukan transaksi di Ikan Pesmol Cianjur.		
			c. Tingkat pengetahuan staf Ikan Pesmol Cianjur yang baik dalam merespon pertanyaan secara akurat dan jelas.		17
			5. <i>Emphaty</i>		
			a. Tingkat perhatian Staf Ikan Pesmol Cianjur terhadap keinginan konsumen.		18
			b. Tingkat penyediaan <i>compliment product</i> oleh Ikan Pesmol Cianjur (contoh: tissue, tusuk gigi, dsb).		19
			c. Tingkat keramahan Staf Ikan Pesmol Cianjur dalam memberikan pelayanan.		20
			d. Tingkat kerendahan sikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan		21
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian diartikan sebagai tahapan evaluasi konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Product choice</i> 2. <i>Brand choice</i> 3. <i>Dealer choice</i> 4. <i>Purchase</i> 	Data berbentuk skala semantik yang didapatkan dari konsumen Ikan Pesmol Cianjur meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Purchase choice</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Tingkat kualitas 	Ordinal	22

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
	membentuk preferensi diantara pilihan merek dan memungkinkan konsumen dalam membentuk niat untuk membeli merek yang disukai. (Kotler & Keller, 2016)	<i>amount</i> 5. <i>Purchase timing</i> 6. <i>Payment method</i> (Napu & Nurhidayat, 2019)	produk yang disajikan Ikan Pesmol Cianjur 2. <i>Brand choice</i> a. Tingkat <i>image</i> Ikan Pesmol Cianjur di kalangan masyarakat b. Tingkat popularitas Ikan Pesmol Cianjur di kalangan masyarakat 3. <i>Dealer choice</i> a. Tingkat penempatan lokasi Ikan Pesmol Cianjur b. Tingkat aksesibilitas Ikan Pesmol Cianjur 4. <i>Purchase amount</i> a. Tingkat ragam produk yang tersedia/ditawarkan kepada konsumen 5. <i>Purchase timing</i> a. Tingkat pembelian yang dilakukan oleh konsumen saat hari kerja/ <i>weekday</i> b. Tingkat pembelian yang dilakukan oleh konsumen saat akhir pekan/ <i>weekend</i> c. Tingkat pembelian yang dilakukan oleh konsumen saat libur (contoh: hari raya, dsb). 6. <i>Payment method</i>		23 24 25 26 27 28 29 30

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
			a. Tingkat kemudahan transaksi di Ikan Pesmol Cianjur menggunakan tunai		31
			b. Tingkat kemudahan transaksi di Ikan Pesmol Cianjur menggunakan uang elektronik		32

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan suatu keterangan atau informasi dalam bentuk angka atau kategori yang dihasilkan dari pengamatan, penghitungan, dan pengukuran melalui variabel yang menjelaskan masalah. Berdasarkan cara memperolehnya, data dibagi menjadi data primer dan data sekunder (Hidayati dkk., 2019).

Data primer merupakan data yang diambil dan diolah secara mandiri oleh organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pada penelitian ini, data primer didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan langsung kepada konsumen Ikan Pesmol Cianjur. Data sekunder adalah data yang didapatkan suatu organisasi atau perusahaan dari tempat lain dalam bentuk jadi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari hasil wawancara dengan pemilik Ikan Pesmol Cianjur dan studi literatur melalui jurnal, skripsi, buku, dan ulasan konsumen Ikan Pesmol Cianjur untuk mendukung penelitian ini.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Hidayati dkk. (2019) merupakan keseluruhan kemungkinan orang-orang, objek-objek dan ukuran lain dari objek penelitian. Konsumen yang pernah berkunjung dan membeli produk Ikan Pesmol Cianjur merupakan populasi dalam penelitian ini. Konsumen Ikan Pesmol

Cianjur jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah wakil sah bagi populasi sasaran. Maka jika populasi tidak diketahui karena keterbatasan data, peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow (Riyanto & Hatmawan, 2020) dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Di dalam penelitian ini, kriteria sampel yang digunakan yaitu:

- a. Konsumen Ikan Pesmol Cianjur yang pernah mengunjungi Ikan Pesmol Cianjur pada rentang 2017-2023.
- b. Konsumen Ikan Pesmol Cianjur usia 17 tahun ke atas.

Dalam menghitung jumlah populasi yang menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% - 1,96

p = maksimal estimasi

d = tingkat kesalahan

Dari rumusan tersebut di atas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 \sim 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 96,04. Untuk memudahkan penelitian, jumlah tersebut dikenakan menjadi 100 responden.

3.5.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan metode untuk mengambil sebagian dari populasi dengan cara yang memungkinkan sampel tersebut dapat mewakili atau menggeneralisasi populasi secara keseluruhan (Sumargo, 2020). Dalam menentukan sampel, digunakan teknik sampel *nonprobability sampling*. Teknik ini memastikan bahwa setiap elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel.

Ada beberapa jenis teknik *nonprobability sampling* antara lain *sampling* sistematis, *sampling* kuota, *sampling* insidental, *sampling purposive*, *sampling* jenuh, dan *snowball sampling*. Dalam penelitian ini, jenis teknik *nonprobability sampling* yang akan digunakan adalah *sampling purposive* di mana sampel diambil dengan pertimbangan tertentu, yaitu berusia lebih atau sama dengan 17 tahun dan pernah mengunjungi/membeli produk Ikan Pesmol Cianjur.

3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam Indrawan & Yaniawati (2014) instrumen penelitian dijelaskan sebagai alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Instrumen disusun berdasarkan operasionalisasi variabel yang telah dibuat dengan disusun berdasarkan skala yang sesuai. Instrumen berfungsi mengungkapkan fakta menjadi data.

Instrumen sangat bergantung pada teknik pengumpulan data yang dipilih dan teknik pengumpulan data pada setiap metode atau pendekatan penelitian bisa berbeda. Pengumpulan data, permintaan data, dan observasi data (survei) merupakan alat utama penelitian. Teknik pengumpulan data penelitian ini

meliputi wawancara dan kuesioner. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden dan melakukan wawancara kepada pemilik Ikan Pesmол Cianjur di lokasi penelitian.

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Validitas menguji instrumen yang dipilih, apakah memiliki tingkat ketepatan untuk mengukur apa yang semestinya diukur, atau tidak (Indrawan & Yaniawati, 2014). Dengan menggunakan program perangkat lunak atau aplikasi seperti *SPSS 26 for Windows*, peneliti menentukan apakah item kuesioner dapat dinyatakan valid atau tidak. Data yang valid menyatakan tidak ditemukannya perbedaan antara data yang dikemukakan peneliti dan data yang dihasilkan objek penelitian. Korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment)* dan *Corrected item-Total Correlation* digunakan dalam uji validitas ini.

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien interelasi antara variabel X dan Y

N = total responden

$\sum X$ = total skor poin soal X

$\sum Y$ = total skor poin soal Y

$\sum X^2$ = total skor kuadrat poin soal X

$\sum Y^2$ = total skor kuadrat poin soal Y

Kriteria penilaian uji validitas antara lain:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item kuesioner tersebut valid
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item kuesioner tersebut tidak valid

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

No Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangibility (X1)</i>			

1	0,342	0,361	Tidak Valid
2	0,653	0,361	Valid
3	0,725	0,361	Valid
4	0,575	0,361	Valid
<i>Reliability (X2)</i>			
5	0,599	0,361	Valid
6	0,655	0,361	Valid
7	0,672	0,361	Valid
8	0,496	0,361	Valid
9	0,669	0,361	Valid
<i>Assurance (X3)</i>			
10	0,578	0,361	Valid
11	0,755	0,361	Valid
12	0,467	0,361	Valid
13	0,61	0,361	Valid
14	0,59	0,361	Valid
<i>Responsiveness (X4)</i>			
15	0,743	0,361	Valid
16	0,753	0,361	Valid
17	0,651	0,361	Valid
<i>Emphaty (X5)</i>			
18	0,706	0,361	Valid
19	0,542	0,361	Valid
20	0,666	0,361	Valid
21	0,714	0,361	Valid
<i>Keputusan Pembelian (Y)</i>			
22	0,520	0,361	Valid
23	0,695	0,361	Valid
24	0,557	0,361	Valid
25	0,563	0,361	Valid
26	0,780	0,361	Valid
27	0,661	0,361	Valid
28	0,438	0,361	Valid
29	-0,168	0,361	Tidak Valid
30	0,362	0,361	Valid
31	0,696	0,361	Valid
32	0,740	0,361	Valid

sumber: Data diolah Peneliti, 2023

Peneliti melakukan uji coba instrumen terhadap 30 responden, maka diperoleh kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$. Berdasarkan perhitungan tersebut, dari 32 butir pernyataan, 30 pernyataan dinyatakan valid dan 2 butir pernyataan tidak valid yang kemudian tidak akan dilanjutkan dalam penelitian ini karena nilai r_{hitung} item yang tidak memenuhi kriteria yaitu kurang dari r_{table} (0,361).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya mengukur keandalan instrumen. Sebuah pengukuran dikatakan andal jika pengukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Keandalan merupakan pendukung penting bagi validitas tetapi bukan syarat yang cukup untuk mendapatkan validitas. Reliabilitas memberi keputusan bahwa instrumen itu seimbang dan konsisten (Indrawan & Yaniawati, 2014). Program atau aplikasi perangkat lunak, *SPSS 26 for Windows*, digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji reliabilitas.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_i^2} \right]$$

Keterangan:

r = reliabilitas dari instrumen

k = total dari butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$ = total dari varian butir

σ_i^2 = total varian

Kriteria penelitian uji reliabilitas sebagai berikut:

1. Jika nilai $C\alpha_{\text{hitung}} > C\alpha_{\text{min}}$ maka dapat dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai $C\alpha_{\text{hitung}} < C\alpha_{\text{min}}$ maka dapat dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3. 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	$C\alpha_{\text{hitung}}$	$C\alpha_{\text{min}}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,925	0,7	<i>Reliable</i>
Keputusan Pembelian	0,806	0,7	<i>Reliable</i>

sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Melalui tabel 3.5 hasil uji reliabilitas menunjukkan data variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Keputusan Pembelian (Y) dikatakan reliabel karena $C\alpha_{hitung}$ lebih besar dari $C\alpha_{min}$.

3.8 Analisis Data

Teknis analisis data adalah metode untuk melakukan perhitungan untuk mengevaluasi data yang telah dikumpulkan dalam kasus dimana data dapat memberikan tanggapan terhadap ungkapan masalah untuk mencapai keputusan (Sugiyono, 2019). Keterkaitan antara variabel X dan Y diperiksa dengan menggunakan metode ini. Kualitas pelayanan merupakan variabel X dalam penelitian ini dan keputusan pembelian merupakan variabel Y. Berikut perhitungan dalam mengukur skor ideal:

- a. Indikator minimal = skor kuesioner terendah \times total responden \times total item
- b. Nilai indikator maksimum = nilai skor tertinggi \times total responden \times total item
- c. Tingkatan variabel = indikator maksimal - indikator minimal
- d. Jarak interval = tingkatan variasi : jumlah interval

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel memiliki distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2019). Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov dalam program *SPSS 26 for Windows*. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

1. Jika probabilitas atau *Asymtomic Significant* bernilai $> 0,05$, maka distribusi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika probabilitas atau *Asymtomic Significant* bernilai $< 0,05$, maka distribusi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Asumsi Heterokedastisitas

Uji asumsi heterokedastisitas digunakan untuk mencari adanya perbedaan varians dan residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi (Ghozali, 2018). Regresi dinyatakan tidak terdeteksi

jika plot sebar residual tidak membentuk diagram tertentu. Penelitian ini menggunakan uji heterokedastisitas dengan cara meregresikan residual kuadrat (U^2) dengan variabel terikat atau metode uji *White*. Rumus yang digunakan adalah dengan cara melihat *R square* pada *model summary* dari pengolahan data *SPSS 26 for Windows*, untuk mendapatkan nilai *chi-square* hitung.

$$Chi - square_{hitung} = n \times R_{square}$$

Setelah mendapatkan nilai *chi-square*_{hitung}, kemudian mencari *chi-square*_{tabel}, dengan rumus berikut:

$$Df = k - 1$$

Keterangan:

$Df = Degrees\ of\ Freedom$

$k =$ jumlah variabel independen

Dasar pengambilan keputusan uji *white* ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $Chi-square_{hitung} < Chi-square_{tabel}$, maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.
2. Jika nilai $Chi-square_{hitung} > Chi-square_{tabel}$, maka terjadi gejala heterokedastisitas.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mencari adanya hubungan antara variabel pengaruh yang sempurna di dalam model regresi (Ghozali, 2018). Pengujian multikolinearitas dapat digunakan dengan cara melihat nilai dari *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dalam sebuah model regresi. Berikut adalah kriteria keputusan terkait uji multikolinearitas:

1. Jika $VIF > 10$ atau nilai $Tolerance < 0,100$, dinyatakan terjadi multikolinearitas.
2. Jika $VIF < 10$ atau nilai $Tolerance > 0,100$, dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3.8.4 Analisis Regresi Linear Ganda

Analisis regresi ganda dilakukan untuk mengetahui bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya) (Sugiyono, 2019).

Variabel dependen yang dianalisis adalah variabel keputusan pembelian (y) dan variabel independen yang menjadi faktor prediktornya adalah variabel kualitas pelayanan yang dibagi menjadi 5 variabel yaitu, *tangibility* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5). Rumus persamaan secara regresi linear ganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = variabel terikat atau dependen (keputusan pembelian)

α = konstanta

b = koefisien regresi yang menunjukkan kenaikan dan depresiasi variabel terikat yang dipengaruhi variabel independen atau bebas. Apabila b (+) positif dapat diartikan terjadi peningkatan dan bila b (-) negatif dapat diartikan terjadi penurunan.

X = variabel bebas atau independen dengan nilai spesifik.

3.9 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang menuntun/mengarahkan penyelidikan selanjutnya berdasarkan teori (Sugiyono, 2019). Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas atau independent terhadap variabel terikat atau dependen.

3.9.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat (Morissan, 2012). Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian) secara parsial.

Dasar pengambilan keputusan untuk menerima dan menolak H_0 sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 akan ditolak atau akan menerima H_a , dan dinyatakan signifikan pada variabel tersebut.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 akan diterima atau akan menolak H_a , dan dinyatakan tidak ada signifikansi pada variabel tersebut.

3.9.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji f menunjukkan apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang simultan terhadap variabel terikat (Morissan, 2012). Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis secara simultan digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Dasar pengambilann keputusan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau berarti signifikan.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak atau berarti tidak signifikan.