

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis mengenai pengaruh *service recovery* yang terdiri dari *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan toko online “TOKOLOBO”. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini variabel yang akan dijabarkan ada dua macam yaitu:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain yang menjadi sebab dari variabel dependen. Oleh karena itu variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. X1 (*Distributive Justice*)

Yaitu atribut yang fokus pada hasil dari penyelesaian *service recovery*, seperti usaha yang dilakukan perusahaan untuk menangani keluhan pelanggan ketika perusahaan melakukan kesalahan, meskipun perusahaan harus bertanggung jawab mengeluarkan biaya yang besar sebagai pengganti kerugian. Indikator yang digunakan adalah:

- a. *Apology.*
- b. *Refund.*
- c. *Repair.*
- d. *Extra Compensation.*
- e. *Correction.*

b. X2 (*Procedural justice*)

Yaitu atribut yang fokus pada keadilan yang diterima oleh konsumen ketika mengajukan keluhan suatu produk dengan mengikuti aturan dan kebijakan yang telah disesuaikan oleh perusahaan. Indikator yang digunakan adalah:

1. *Process Control.*
2. *Decision Control.*

3. *Accessibility.*

4. *Timing/speed.*

5. *Flexible.*

c. X3 (*Interactional justice*)

Keadilan Interaksional adalah atribut perusahaan yang fokus pada sifat atau respon yang diberikan ketika berkomunikasi dengan konsumen yang mengajukan keluhan. Indikator yang digunakan adalah:

1) *Honestly.*

2) *Politeness.*

3) *Empathy.*

4) *Effort.*

5) *Explanation.*

2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Maka yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan toko online “TOKOLOBO” yang mengalami keluhan pada *e-commerce* shopee. Penelitian ini menggunakan time horizon cross section karena waktu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui peranan variabel X hanya dilakukan satu kali saja. Adapun indikator yang digunakan adalah:

a. Perasaan puas pada pelayanan terhadap *Distributive Justice*.

b. Perasaan puas pada pelayanan terhadap *Procedural Justice*.

c. Perasaan puas pada pelayanan terhadap *Interactional Justice*.

## 3.2 Metode dan Desain Penelitian

### 3.2.1 Metode Penelitian

Untuk mendapatkan penelitian yang diharapkan oleh peneliti, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian dengan dasar yang berlaku. Metode ini digunakan untuk mengetahui gambaran dari *Service recovery* yang terdiri *Distributive Justice*, *Procedural*

*Justice*, dan *Interactional Justice* terhadap kepuasan pelanggan Toko online “TOKOLOBO”.

Metode verifikatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, atau metode yang digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis (Sugiyono, 2015). Analisis metode verifikatif pada penelitian ini dapat diketahui pengaruh *service recovery* yang terdiri dari *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan toko online “TOKOLOBO”.

### 3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan tujuan untuk mengetahui sebab dan akibat dari *service recovery* yang terdiri dari *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan toko online “TOKOLOBO” dan pada akhirnya penulis akan menguji hubungan di antara variabel- variabel tersebut.

## 3.3 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Service Recovery adalah tindakan yang dilakukan perusahaan untuk membangun kembali tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan setelah adanya keluhan pelanggan, untuk memastikan bahwa kegagalan dapat menjadi pembelajaran perusahaan dan proses perbaikan. Michael dkk (2012)	<i>Distributive justice</i>	<i>Apology</i>	Tingkat permohonan maaf yang tulus	Ordinal
		<i>Refund</i>	Tingkat upaya menebus kesalahan pelanggan	Ordinal
		<i>Repair</i>	Tingkat kebersediaan perbaikan ketika terjadi	Ordinal
		<i>Extra Compensation</i>	Tingkat kebersediaan perusahaan ganti rugi	Ordinal
		<i>Correction</i>	Tingkat kebersediaan perubahan harga sesuai kondisi	Ordinal
	<i>Procedural justice</i>	<i>Process Control</i>	Tingkat kebijakan yang baik dalam menangani keluhan	Ordinal
		<i>Decision Control</i>	Tingkat prosedur yang tepat penanganan keluhan	Ordinal
		<i>Accessibility</i>	Tingkat kemudahan akses	Ordinal

			dalam menangani keluhan	
		<i>Timing/speed</i>	Tingkat cepat dan tanggap menangani keluhan	Ordinal
		<i>Flexible</i>	Tingkat fleksibilitas dalam menangani keluhan	Ordinal
	<i>Interactional justice</i>	<i>Honestly</i>	Tingkat kejujuran dalam menangani keluhan.	Ordinal
		<i>Politeness</i>	Tingkat kesopanan perusahaan dalam menangani keluhan.	Ordinal
		<i>Explanation</i>	Tingkat kebaikan komunikasi perusahaan dengan pelanggan	Ordinal
		<i>Effort</i>	Tingkat kemampuan menangani keluhan pelanggan	Ordinal
		<i>Empathy</i>	Tingkat perhatian perusahaan kepada pelanggan	Ordinal
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Jika layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas. Jika bekerja seperti yang diharapkan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler	Kepuasan Pelanggan	Perasaan puas pada pelayanan terhadap <i>Distributive Justice</i> .	Tingkat rasa puas terhadap <i>Distributive Justice</i> yang dilakukan perusahaan	Ordinal
		Perasaan puas pada pelayanan terhadap <i>Procedural Justice</i>	Tingkat rasa puas terhadap <i>Procedural Justice</i> yang dilakukan perusahaan	Ordinal
		Perasaan puas pada pelayanan terhadap <i>Interactional Justice</i>	Tingkat rasa puas terhadap <i>Interactional Justice</i> yang dilakukan perusahaan	Ordinal

dan Keller, 2009).		<i>Justice</i>		
--------------------	--	----------------	--	--

### **3.4 Jenis, Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) data kuantitatif merupakan informasi yang dinyatakan melalui bentuk bilangan angka yang sebelumnya sudah dihitung dan diukur secara langsung.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah Sumber data Primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari hasil survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2003). Sumber data primer penelitian ini berupa kuesioner yang ditujukan kepada para pelanggan yang mengalami keluhan pada toko online “TOKOLOBO” melalui *Google Form* dan hasil wawancara ke perusahaan mengenai sistem peraturan dalam menangani keluhan pelanggan. Sedangkan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul informasi, sumber informasi tambahan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber termasuk penelitian terdahulu, buku, jurnal ilmiah, dan data lain yang memiliki hubungan dan berlaku untuk masalah yang diperiksa dalam tinjauan ini.

Alat pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan kuesioner atau angket yang merupakan daftar pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban jawaban para responden (Kuncoro, 2013).

### **3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel**

Populasi merupakan sekumpulan elemen yang berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian yang di mana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2003). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengalami keluhan atau merasa tidak puas dari 20 produk terlaris di toko online “TOKOLOBO” pada *e-commerce shopee* sebanyak 143 pelanggan. Peneliti memilih pelanggan tersebut karena memiliki pengalaman dalam *service recovery* dan bisa disebut sebagai *reseller* yang telah melakukan pembelian produk berulang dalam sebulan atau lebih.

Sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian (Kuncoro, 2003). Pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Semakin besar tingkat kesalahan maka semakin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi Husein Umar (2008). Penelitian ini menggunakan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Pada penelitian ini diketahui :

N = Populasi sebanyak 143

e = 5% yaitu standard error 0,05

maka,

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{143}{1+143(0.05^2)} = 105 \text{ pelanggan}$$

Dari perhitungan diatas didapat jumlah responden yang akan diambil sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 orang.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Jogiyanto, 2013). Penelitian ini memiliki kriteria dimana responden merupakan pelanggan yang pernah mengalami keluhan di toko online TOKOLOBO dengan usia sudah diatas 17 tahun karena merupakan batas minimal yang sering digunakan dalam penelitian. Pada usia tersebut, responden sudah sangat matang dan memiliki keseriusan dalam pengisian kuesioner, hal ini untuk menanggulangi pengisian kuesioner yang kurang representatif.

### 3.6. Uji Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuesioner).

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pearson product moment correlation* dengan membandingkan angka koefisien korelasi. Apabila korelasi faktor positif besarnya  $\geq 0,5$  ke atas, dianggap sebagai konstruk kuat atau instrumen mempunyai validitas yang baik. Sebaliknya, jika korelasi faktor negatif besarnya  $< 0,5$  dianggap sebagian konstruk lemah atau instrumen mempunyai validitas yang tidak baik.

Uji validitas data dengan menggunakan korelasi *bivariate Pearson*. Dikatakan valid jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji signifikan 0.05). Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Distributive</i>	1	0.1614	Valid
<i>Procedural</i>	0.544**	0.1614	Valid
<i>Interactional</i>	0.504**	0.1614	Valid
Kepuasan Pelanggan	0.389**	0.1614	Valid

Sumber: data olahan (2022)

Diketahui  $r_{tabel}$  untuk jumlah data (N) 105 dengan signifikansi 0.05 adalah 0.1614, hasil  $r_{hitung}$  menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam setiap variabel yang digunakan sebagai instrumen penelitian berada di atas 0.1614. Dengan



demikian  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2011) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha, untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dari variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,50$  dan sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,50$  maka instrumen tidak reliabel (Nunnally, dalam Ghazali, 2011).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.862, lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah:

**Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.862	18

Sumber: data olahan (2022)

Hasil uji reliabilitas akan dianalisis dengan mengacu pada tabel kategori reliabilitas berikut:

**Tabel 3.4 Tabel Kategori Reliabilitas**

Kategori	Keterangan
Alpha $> 0,90$	Reliabilitas Luar biasa
Alpha $0,70 - 0,90$	Reliabilitas tinggi
Alpha $0,50 - 0,70$	Reliabilitas sedang
Alpha $< 0,50$	Reliabilitas rendah

Sumber: Ghazali, (2018)

Mengacu pada tabel kategori reliabilitas pada tabel 3.4, nilai **nilai** *Cronbach's Alpha* sebesar 0.862 berada pada kategori (Alpha  $0,70 - 0,90$ ).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner tersebut memiliki reliabilitas yang **tinggi**.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Data yang telah didapatkan oleh peneliti tersebut merupakan suatu data primer dan sekunder yang akan diolah dan dianalisis dan juga diinterpretasikan. Di dalam penelitian ini, data tersebut akan diolah dengan IBM SPSS sebagai *software* yang digunakan, dan metode yang akan digunakan dalam menguji variabel tersebut dengan menggunakan metode Reliabilitas Instrumen.

#### **3.7.1. Rancangan Analisis Data**

Setelah data terkumpul, sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu melakukan persiapan dengan langkah – langkah sebagai berikut:

1. Editing

Kegiatan mengedit dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kelengkapan konsistensi dan kesesuaian antara kriteria data yang diperlukan untuk selanjutnya dilakukan uji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

2. Coding

Dilakukan dengan tujuan merubah data kualitatif menjadi data kuantitatif atau membedakan aneka karakter pemberian kode sangat diperlukan untuk mengolah data baik secara manual kalkulator maupun menggunakan computer

3. Tabulasi data

Yaitu memasukkan data ke dalam tabel yang telah disediakan baik tabel untuk data mentah maupun tabel kerja untuk menghitung data tertentu secara statistik

4. Analisa data

Dilakukan dengan tujuan untuk menemukan informasi yang berguna dalam mendukung pengambilan keputusan. Penelitian ini menggunakan 2 macam analisa penelitian, yaitu:

a. Analisis Deskriptif

Analisa data deskriptif dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data dari variabel independen berupa *Distributive Justice*, *Procedural justice* dan *Interactional justice*.

Instrumen penelitian menggunakan skala likert untuk mengukur pola pikir dan perspektif tentang karakteristik pada individu atau kelompok. Dengan skala dapat membantu elemen yang akan dinilai diubah menjadi poin variabel. Maka pengumpulan hal-hal instrumen yang berupa pertanyaan atau klarifikasi sebagai landasan poin tersebut. Kegiatan setiap instrumen yang menggunakan skala likert dapat berubah dari sangat jelas menjadi sangat buruk. Pembobotan pada skala likert terbagi menjadi 5 sebagai berikut:

**Tabel 3.5 Skala Likert**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Skala likert ini dalam instrumen penelitian dapat dijadikan sebagai agenda atau keputusan untuk memperhitungkan persetujuan dan ketergantungan. Maka rumus dalam penggunaan survei untuk dicari normalnya sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata - rata} = \frac{\sum(\text{frekuensi} \times \text{bobot})}{\sum \text{sampel} (n)}$$

Jika sudah diketahui nilai skor normal, maka dapat dijelaskan dan diurutkan tanggapan responden dengan skala sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata - rata} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

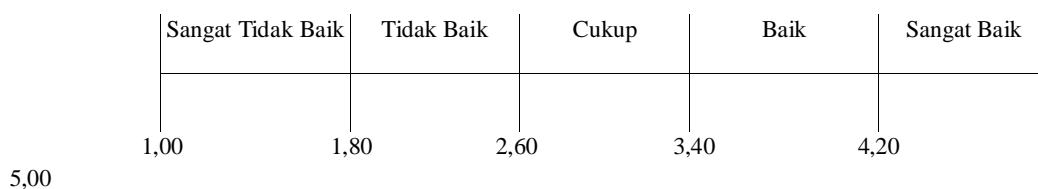
Oleh karena itu, skala yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

**Tabel 3.6 Tafsiran Nilai Rata-Rata**

Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
2,61 – 3,40	Cukup/ sedang
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik

Sumber: Sugiyono (2017)

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat digambarkan secara kontinum sebagai berikut:

**Gambar 3. 1 Garis Kontinum**

Sumber: Sugiyono (2017)

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014) memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut :

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
- 2) Dimensi kepuasan pelanggan (*Dimension Customer Satisfaction*)
- 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation Of Expectations*)
- 4) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*)
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness To Recommend*)
- 6) Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

c. Analisis Verifikatif

Analisis ini dilakukan menguji suatu pembenaran dari suatu hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel baik dua atau lebih (Sugiyono,2017). Adapun hipotesis yang akan diuji sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Terdapat pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Terdapat pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan.

### **3.7.2. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.2.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.

#### **3.7.2.2. Uji Multikolinearitas**

Dilakukan untuk menguji apakah terjadi hubungan antar variabel bebas dengan yang lainnya, dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factor*). Bila  $VIF > 10$ , maka dideteksi terjadi multikolinieritas, nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018).

#### **3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas**

Dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model terdapat ketidaksamaan atau residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residual tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

### **3.7.3. Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi adalah yang menjelaskan pada hubungan dua variabel atau lebih melalui sebuah persamaan. Sugiyono (2014) mengatakan bahwa analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Tujuan pemodelan regresi adalah untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel serta memprediksi atau meramalkan kondisi dimasa yang akan datang. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk menguji

*Distributive Justice*, *Procedural justice* dan *Interactional justice* terhadap kepuasan Pelanggan. Adapun persamaan regresinya dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

**Keterangan:**

Y = Kepuasan Pelanggan

$\alpha$  = Konstanta

$X_1$  = *Distributive Justice*

$X_2$  = *Procedural justice*

$X_3$  = *Interactional justice*

e = Error

**3.7.4. Analisis Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup>)**

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

**3.7.5. Uji Hipotesis**

**3.7.5.1. Pengujian Kelayakan Model (Uji F)**

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji pengaruh simultan (Uji F) dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova. Uji statistik F pada analisis data penelitian ini menggunakan standar kepercayaan 0,05.

**3.7.5.2. Uji T**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Langkah –langkah pengujian hipotesis statistik uji t dilakukan sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis nol (H<sub>0</sub>) dan hipotesis (H<sub>a</sub>), yaitu :

$H_{01} = 0$  tidak ada pengaruh *Distributive Justice*, *Procedural justice* dan *Interactional justice* terhadap kepuasan Pelanggan

Menentukan derajat kebebasan yaitu =  $n - k$ , maka apabila :

- a.  $T_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak,  $H_{02}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak
- b.  $T_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima,  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{02}$  diterima

2. Menentukan taraf nyata pengujian

Adapun kriteria pengujian secara parsial dengan tingkat signifikan sebesar 5% (0.05) yaitu sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan  $< 0.05$  berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikan  $> 0.05$  berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.