

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Laras Asri Resort and Spa yang terletak di jalan Jendral Sudirman No. 335, kecamatan Argomulyo, kotamadya Salatiga, Jawa Tengah 50732, Indonesia: Phone (0298) 312 222, Fax (0298)312 666, E-mail : reservation@laras-asri.com.

B. Metode Penelitian

Tujuan adanya metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai langkah-langkah penelitian dilakukan, sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan. Seperti yang dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1998:131), bahwa metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis, dengan mempergunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada saat sekarang (aktual) dengan memberikan gambaran atau keterangan tentang kedua variabel selama proses penelitian, yaitu variabel Peranan *Front Office Department* yang diukur dari kualitas jasa atau

pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan di Laras Asri Resort & Spa Salatiga. Metode deskriptif ini lebih menekankan pada suatu studi untuk memperoleh informasi mengenai gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung. Seperti yang dikemukakan oleh Moh. Nazir (2003:54), bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Winarno Surakhmad (1998:140), juga mengemukakan ciri-ciri dari metode deskriptif sebagai berikut:

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang dihadapi pada masa sekarang, masalah-masalah aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisis.
3. Metode deskripsi adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan mengenai hakekat gejala atau pertanyaan mengenai apa itu, atau mendeskriptifkan apa itu.

Metode deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan informasi atas fenomena menurut keadaan di lapangan atau situasi sekarang pada objek yang dituju yaitu Laras Asri Resort & Spa Salatiga dengan kedua variabel yang telah disebutkan sebelumnya.

Langkah-langkah yang penulis lakukan dalam melaksanakan penelitian deskriptif (Moh. Nazir, 2003:73), yaitu:

1. Memilih dan merumuskan masalah
2. Menentukan tujuan dari penelitian yang akan dikerjakan
3. Memberikan batasan dari area penelitian
4. Perumusan kerangka teori atau kerangka berpikir
5. Menelusuri sumber-sumber kepustakaan
6. Merumuskan hipotesa yang ingin diuji
7. Melakukan kerja lapangan untuk mengumpulkan data
8. Membuat tabulasi serta analisa statistik pada data
9. Memberikan *interpretasi* analisa statistik.
10. Memberikan rekomendasi-rekomendasi yang di dapat dari penelitian
11. Membuat laporan penelitian dengan cara ilmiah.

C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan karakteristik yang mempunyai variasi yang berubah-ubah. Variabel dibedakan menjadi :

1. Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel *independent*.
2. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain.

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu :

1. Kualitas jasa sebagai variabel terikat (X)
2. Kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas (Y)

Untuk memahami dan menentukan data yang akan digunakan sebagai alat ukur selama penelitian, maka variabel-variabel tersebut dapat dioperasionalkan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Jasa

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Variabel X Kualitas Jasa	Tangibles (Bukti Fisik)	1. Kecukupan ruang 2. Kestrategisan letak/lokasi 3. Kebersihan sekitar resort 4. Fasilitas resort 5. Penampilan Karyawan	Ordinal	1 2 3 4 5, 6
	Empathy (Empati)	1. Pemberian perhatian pada setiap keluhan pelanggan 2. Memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan 3. Memberikan Jasa yang prima	Ordinal	7 8 9, 10
	Responsiveness (Cepat Tanggap)	1. Kesigapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan 2. Ketepatan penyelesaian keluhan 3. Informasi yang diberikan jelas dan dapat dimengerti 4. Tanggapan dari karyawan cepat	Ordinal	11 12 14 14
	Reliability (Keandalan)	1. Kemampuan dan keterampilan karyawan 2. Kecepatan penyelesaian keluhan 3. Kecepatan dalam memenuhi kebutuhan tamu 4. Waktu Jasa	Ordinal	15, 16 17 18 19
	Assurance (Kepastian dan Jaminan)	1. Informasi yang akurat 2. Jasa yang sopan 3. Jaminan keamanan dan keselamatan	Ordinal	20 21 22, 23

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti, 2010

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Variabel Y Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan terhadap apa yang diharapkan dan dirasakan	1. Harapan	Ordinal	1-4
		2. Kenyataan		5-8

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti, 2010

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Langkah-langkah yang dilakukan terlebih dahulu dalam pengumpulan dan menganalisis data, adalah menentukan populasi. Menurut Sugiyono (1992:57), yang dimaksud dengan populasi adalah “generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan Suharsimi Arikunto (2002:102), menyatakan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, apabila seseorang ingin mengadakan penelitian di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi”.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah penelitian yang dilakukan terhadap semua elemen di wilayah penelitian. Namun ada kalanya objek yang diteliti itu terlampaui luas baik itu dilihat dari jangkauannya, maupun

jumlah elemen yang diteliti, maka peneliti dapat mengambil sampel dari sebagian karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung di Laras Asri Resort and Spa Salatiga.

Tabel 3.3
Jumlah Pengunjung Laras Asri Resort & Spa Periode 2005-2009

Bulan	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Januari	-	792	893	1125	1431
Februari	-	542	641	876	1023
Maret	156	493	675	765	965
April	397	576	524	873	933
Mei	455	552	578	956	1045
Juni	568	429	698	1021	1165
Juli	489	616	756	1146	1052
Agustus	657	690	783	1076	1204
September	585	762	768	967	953
Oktober	561	556	850	986	1345
November	425	727	985	1283	1365
Desember	763	875	1030	1305	1653
Jumlah	5056	7610	9181	12379	14134

Sumber : Manajemen Laras Asri Resort & Spa

2. Sampel

Dengan mempertimbangkan keterbatasan kemampuan penelitian dilihat dari segi waktu, tenaga, dana serta kepraktisan dalam pengumpulan data dari populasi, maka dilakukan penentuan sebagian dari populasi yang dijadikan sampel penelitian yang benar-benar mewakili seluruh populasi. Sampel penelitian menurut Nasution (1982:29) adalah: “Sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat dianggap mewakili

seluruh populasi". Dilanjutkan oleh Arikunto (2006:131), mengemukakan bahwa dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud dengan menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* (sampling acak). Cara ini cukup objektif, umum dipakai, dan cocok untuk sampel dalam jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektivitas dalam pengambilan sampel.

Ukuran sampel diambil dari populasi menggunakan rumus yang dibuat oleh Slovin dikutip Husein Umar (2003:141), yaitu :

$$n = N / \{1 + N(e)^2\}$$

$$n = 1178 / \{1 + 1178(0,01)^2\}$$

$$n = 1178 / (1 + 11,78)$$

$$n = 1178 / 12,78$$

$$n = 92,175 = 92$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi, dalam hal ini 1178 orang (jumlah rata-rata pengunjung pada tahun 2009)

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang diinginkan, dalam hal ini 10%

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 orang.

E. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2003:114), sumber data penelitian adalah sumber-sumber dimana data yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan objek penelitian. Oleh karena itu untuk menjaga validitas data yang diperoleh, maka sumber data yang digunakan adalah :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data primer diperoleh dari hasil penelitian secara empirik melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada para pengunjung Laras Asri Resort and Spa Salatiga selaku responden.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan secara langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen dan laporan-laporan atau data-data informasi yang didapat dari pihak manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian perlu menggunakan instrumen atau alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data agar data yang diperoleh lebih akurat. Pengumpulan data atau informasi merupakan prosedur dan prasyarat bagi pelaksanaan pemecahan masalah penelitian. Pengumpulan data ini diperlukan cara-cara dan teknik tertentu sehingga data dapat dikumpulkan dengan baik. Suharsimi Arikunto (2002:150), menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pengerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”.

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam membahas permasalahan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan terhadap objek penelitian dengan memakai alat indera, terutama mata dan membuat catatan hasil pengamatan itu. Pada penelitian deskriptif, observasi langsung bermanfaat untuk mengumpulkan data dan informasi. Dengan observasi diharapkan memperoleh data yang benar-benar alami dari berbagai aktivitas subyek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan, tanya jawab lisan antara dua orang lebih dan diarahkan pada suatu masalah. Hal ini dilakukan secara

bebas dan terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara dilakukan melalui tanya jawab dengan pihak-pihak yang diperkirakan mengetahui seluk beluk objek penelitian dan dapat membantu penulis dalam melengkapi data yang dibutuhkan. Dalam hal ini adalah pihak dari Laras Asri Resort and Spa Salatiga dan para pengunjung yang bertemu ketika melakukan penyebaran angket atau kuesioner.

3. Angket

a. Pengertian Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Bentuk angket yang digunakan berupa angket tertutup dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan pertanyaan dan pernyataan. Responden tidak perlu memberikan penjelasan atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan skala sikap kategori *Likert*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004:67), bahwa: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Penulis menyebarkan angket kepada responden dalam hal ini adalah pengunjung di Laras Asri Resort and Spa Salatiga. Tiap alternatif jawaban diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skala Penilaian Jawaban Angket

Jawaban	Nilai/Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

b. Langkah-langkah Pembuatan Angket

Dalam membuat angket perlu harus memperhatikan prinsip-prinsip angket, sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2007:200), bahwa prinsip-prinsip penulisan angket, isi dan tujuan pertanyaan, bahasa yang digunakan, tipe dan bentuk pertanyaan, pertanyaan tidak mendua, tidak menanyakan yang sudah lupa, pertanyaan tidak menggiring, panjang pertanyaan, urutan pertanyaan, prinsip pengukuran, penampilan fisik angket.

Maka peneliti mengambil langkah-langkah dalam pembuatan angket sebagai berikut:

- 1) Isi dan tujuan pertanyaan berbentuk pengukuran, maka setiap pertanyaan disusun dalam skala pengukuran dan jumlah itemnya mencukupi untuk mengukur variabel yang diteliti.
- 2) Tipe dan bentuk pertanyaan yang penulis buat adalah pertanyaan tertutup. Bentuk pertanyaan ini membantu responden untuk menjawab dengan cepat, serta memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah

terkumpul. Pertanyaan dan pernyataan dibuat dalam kalimat positif dan negatif agar responden memberikan jawaban lebih serius.

- 3) Urutan pertanyaan dibuat acak dengan alasan menghindari responden yang patah semangat ketika diberi pertanyaan yang sulit atau yang spesifik.
- 4) Prinsip pengukuran, dimana angket yang diberikan peneliti kepada responden mempunyai tujuan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Angket tersebut akan diuji validitas dan reliabilitasnya agar mendapatkan data yang valid dan reliabel.

4. Studi Dokumentasi

Dilakukan untuk melengkapi data dalam menganalisis masalah yang sedang diteliti dengan jalan mencari informasi dari dokumen yang diperlukan dalam mendukung penelitian ini. Data tersebut dapat berupa foto atau dokumen lainnya.

5. Studi Literatur

Studi literatur yaitu teknik pengumpulan data, informasi, teori dan hukum dari buku, hasil penelitian, laporan, artikel, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen sebagai alat pengumpulan data sangatlah perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Peneliti melakukan pengujian instrumen ini melalui pengujian validitas dan

pengujian reliabilitas. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Instrumen pengumpulan data yang layak adalah yang telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Adapun uji kelayakan instrumen yang digunakan penulis adalah yaitu melalui uji validitas dan uji reliabilitas seperti yang akan dijelaskan dibawah ini.

1. Uji Validitas

Uji validitas berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur, sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Adapun langkah-langkah peneliti dalam melakukan uji validitas instrumen angket adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan nomor pada angket yang masuk
- b. Memberikan skor pada setiap bulir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan.
- c. Menjumlahkan skor setiap responden
- d. Mengurutkan jumlah skor responden
- e. Mencari koefisien korelasi skor tiap bulir item dengan skor total dengan rumus *Product Moment Correlation* yang dikemukakan oleh Pearson (dalam Suharsimi Arikunto, 2006:274) yaitu:

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y $\sum Y$ = Jumlah skor Y

N = Jumlah Responden $(\sum X)^2$ = Kuadrat jumlah skor X

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali skor X dan Y $(\sum Y)^2$ = Kuadrat jumlah skor Y

$\sum X$ = Jumlah skor X

Kriteria Uji = $r_{hitung} > r_{tabel}$, valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$, tidak valid

- f. Langkah selanjutnya memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, seperti yang dikemukakan Masrun dalam Sugiyono (2007:188), menyatakan bahwa:

Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0.30$. jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0.30 maka butir dalam instrumen tersebut

dinyatakan tidak valid. Langkah berikutnya adalah penulis melakukan proses perhitungan dan pengolahan uji instrumen dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Office Excel 2007*.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian disamping harus valid (sah) juga harus reliabel (dapat dipercaya). Malhotra (2005:309), mengemukakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana skala mampu menciptakan hasil yang konsisten jika pengukuran berulang dilakukan terhadap karakteristik tertentu.

Jika instrumen penelitian telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas instrumen dapat diuji. Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Masri Singarimbun, 1995:140). Suatu instrumen penelitian yang paling reliabel apabila diujikan pada kelompok yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda tapi hasilnya tetap sama.

Untuk uji reliabilitas instrumen digunakan rumus *Cronbach's Alpha* (Suharsimi Arikunto, 2006:196), yaitu :

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

Keterangan :

r = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir soal

$\Sigma \sigma^2 t$ = jumlah variansi butir

$\sigma^2 t$ = varians total

Kriteria pengujian : $r_{hitung} > r_{tabel}$, reliabel

$r_{hitung} < r_{tabel}$, tidak reliabel

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Office Excel 2007*.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mencari hubungan antar variabel dan mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang berskala ordinal. Metode yang digunakan adalah metode *Rank Spearman*. Metode ini tidak terikat oleh asumsi bahwa populasi yang diteliti harus berdistribusi normal, populasi yang diambil sebagai sampel adalah 92 orang.

Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel X dan variabel Y, adalah dengan menggunakan koefisien korelasi rumus *Rank Spearman* (Riduwan, 2008:132), yaitu :

$$r_s = \frac{\Sigma X^2 + \Sigma Y^2 - \Sigma d_i^2}{2\sqrt{(\Sigma X^2)(\Sigma Y^2)}}$$

Dengan ketentuan :

$$\Sigma X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma Tx$$

$$\Sigma Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma Ty$$

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi rank spearman

ΣX^2 = jumlah ranking yang sama pada variabel X

ΣY^2 = jumlah ranking yang sama pada variabel Y

Σdi^2 = jumlah hasil pengurangan antara ranking yang terdapat pada variabel X dan variabel Y melalui pengkuadratan

T = faktor korelasi

t = jumlah rank kembar

ΣTx = faktor korelasi variabel X

ΣTy = faktor korelasi variabel Y

N = banyaknya data

Untuk mengetahui tinggi rendahnya derajat hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka bandingkanlah harga koefisien *Rank Spearman* yang telah diperoleh (r_s) dengan batas-batas nilai r (korelasi).

Tabel 3.5
Klasifikasi Koefisien Korelasi

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

Sumber : Sugiyono (2003:183)

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel X terhadap variabel Y dengan rumus koefisien determinasi (KD) yaitu :

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r_{xy} = koefisien korelasi

3. Uji Hipotesis

Sebelum membuat kesimpulan, terlebih dahulu dilakukan pengujian atas tingkat keberartian korelasi hasil perhitungan tersebut. Tingkat keberartian ini diuji dengan uji hipotesis. Adapun yang menjadi hipotesis utama dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan di Laras Asri Resort and Spa Salatiga.

Untuk menguji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} terhadap t_{tabel} dengan melihat nilai persentasi untuk distribusi t. Dari hasil perhitungan uji t tersebut, kemudian hasil t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} .

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji berada pada tahap kesalahan 0,1% dengan derajat kebebasan dk (n-2). Untuk pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 (hipotesis awal) diterima berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan
- b. $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_a (hipotesis akhir) diterima berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan