

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah kantor maskapai penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu Jl. Abdurahman Saleh 94121 Kota Palu. Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu beroperasi tujuh maskapai penerbangan Garuda Indonesia, Wings Air, Merpati Nusantara Airlines, Sriwijaya Air, Ekpress dan Lion Air. Dari enam maskapai penerbangan yang Beroperasi Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu Lion Air yang memiliki jadwal penerbangan terbanyak dalam sehari Lion Air melakukan penerbangan sebanyak empat kali. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti diharapkan dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dalam memperoleh data.

1.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik (Hermawan, 2005:18) pendekatan penelitian yang digunakan yaitu metode survey. Metode ini di gunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alami. Di sini peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengedarkan kuisioner, maupun wawancara terstruktur.

Tujuan menggunakan kuantitatif adalah membuat deskripsi obyektif tentang fenomena terbatas dan menentukan apakah fenomena dapat dikontrol melalui beberapa intervensi dan menjelaskan, meramalkan, mengontrol hubungan, pengaruh, sebab akibat fenomena melalui pengumpulan data terfokus dari data numerik Asnawi dan Masyuri (2011:21)

1.3 Populasi dan Sampel

1.3.1 Populasi

Menurut sugyono (2010:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang di dalamnya mencakup obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Penumpang maskapai penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu. jumlah populasi tidak diketahui

1.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi Sugyono (2010:81). Dalam penelitian ini tidak semua anggota populasi diambil, yaitu hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel yaitu penumpang Lion Air. Penentuan ukuran sampel yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan pendapat Nareks K. Maholtra (dalam Fuadi,2008:34) mengatakan bahwa banyaknya jumlah sampel sebesar paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah atribut atau item yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini akan menggunakan

24 item atau atribut. Maka jumlah sampel yang diambil sebanyak $6 \times 24 = 120$ sampel. Dalam hal ini dianggap sudah mewakili karena sudah sesuai dengan standar minimal.

1.4 Data dan Jenis Data

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus (Istijanto,2006:46). Data primer pada penelitian ini adalah kuisioner yang akan diberikan kepada para penumpang serta wawancara dan observasi dengan penumpang maskapai penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak bukan oleh periset, untuk tujuan yang lain. Maka periset hanya mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan (Istijanto, 2006:38).

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan fakta yang sangat penting dalam penulisan karya ilmiah, dalam rangka pengumpulan data-data untuk menunjang terlaksananya penyusunan penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a. Studi Kepustakaan

Dalam hal ini peneliti berusaha membaca literature, prosedur, diktat serta laporan penelitian terdahulu yang sesuai atau yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil Perusahaan Lion Air, jumlah penumpang yang menjadi subyek penelitian.

c. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan kepada obyek yang hendak diteliti. Metode ini dilakukan untuk menunjang agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan diharapkan. Peneliti akan melakukan pengamatan kepada obyek penelitian untuk mengetahui hal-hal yang terjadi terutama mengenai pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penerbangan Lion Air

d. Wawancara

Adapun maksud mengadakan wawancara adalah untuk mengumpulkan data informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Umumnya wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti, atau jika peneliti ingin menggali lebih dalam

informasi, serta di saat jumlah responden hanya sedikit. Metode ini digunakan oleh peneliti untuk menggali informasi yang lebih mendalam kepada subyek.

e. Kuesioner / Angket

Menurut Maholtra (dalam Asnawi dan Masyhuri, 2011:162) sebuah kuesioner, baik itu disebut formulir atau skedul, bentuk wawancara atau instrument pengukuran, merupakan serangkaian pertanyaan yang diformulirkan untuk mendapatkan informasi dari responden selengkap mungkin.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, kuesioner akan diberikan kepada dibagikan kepada konsumen mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadapkepuasan pelanggan. Responden diminta menanggapi pertanyaan yang diberikan dengan cara menjawab daftar pertanyaan tentang seberapa besar penilaian mereka atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

1.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:38). Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi perubahan atau timbulnya variabel

dependen (terikat). Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel dalam penelitian ini :

Variabel bebas (X) : Kualitas Pelayanan yakni tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi, antara lain: Reliabilitas, ketanggapan, bukti fisik, jaminan dan empati

a. Variabel bebas (X):

a. Bukti fisik (*Tangible*)

Bentuk fisik dari jasa, yaitu fasilitas yang disediakan untuk penumpang seperti kenyamanan ruangan, kebersihan toilet dan penampilan pegawai yang rapi

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti Lion Air memberi pelayanan dengan tepat waktu dan memenuhi janjinya seperti pesawat berangkat sesuai jadwal penerbangan tidak terjadi penundaan.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Ketanggapan petugas saat terjadi masalah, keberadaan petugas keamanan untuk membantu pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat membangun rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan keselamatan pelanggan percaya dengan maskapai yang digunakannya telah layak beroperasi.

e. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah pelanggannya dan melakukan keinginan pelanggan serta memberikan perhatian personal para pelanggan

b. Variabel terikat (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kinerja actual penyedia jasa yaitu maskapai penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai rasa senang dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Lion Air. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	1. <i>Tangible</i> / Bukti Fisik (X1)	- Kenyamanan kabin pesawat (X1.1) - Ketersediaan fasilitas keamanan di pesawat (X1.2) - Penampilan pegawai/pramugari(X1.3) - Ketersediaan toilet (X1.4) - Ketersediaan konsumsi selama penerbangan (X1.5) - Interior kabin pesawat(XI.6) - Kenyamanan seat penumpang(XI.7)
	2. <i>Reliability</i> / Keandalan (X2)	- Ketepatan maskapai dalam waktu penerbangan (X2.1) - Kesungguhan proses pelayanan selama di pesawat (X2.2) - Kesungguhan proses layanan pembelian tiket (X2.3)
	3. <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap (X3)	- Ketanggapan petugas lion di bandara dalam menangani masalah (X3.1) - Adanya petugas yang menjawab pertanyaan konsumen (X3.2) - Ketanggapan pramugari dalam membantu penumpang selama penerbangan (X3.3)
	4. <i>Assurance</i> /jaminan (X4)	- Pengetahuan dan kesopanan Petugas lion air(X4.1) - kemampuan petugas lion air menunjukkan keunggulan maskapai (X4.2) - fasilitas keamanan lion air dapat diandalkan(X4.3)
	5. <i>Empathy</i> /empati (X5)	- Kompensasi keterlambatan penerbangan (X5.1) - Pelayanan khusus pada penumpang beresiko (ibu hamil, orang sakit/bayi/lansia) (X5.2) - Ganti rugi atas kelalaian pihak lion air (X5.3) - Pelayanan pada penerbangan yang bermasalah (X5.4)
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan penumpang	- Memili maskapai Lion Air sebagai pilihan pertama jika ingin melakukan perjalanan udara. (Y1.1) - Membicarakan hal-hal positif mengenai kualitas pelayanan maskapai Lion Air kepada orang lain (Y1.2) - Mengajak orang lain untuk menggunakan jasa penerbangan maskapi lion air (Y1.3) - Menggunakan jasa penerbangan lion air menguntungkan penumpang. (Y1.4)

Menurut Sugiyono (2011:94) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian,

fenomena sosial telah ditetapkan oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Peneliti menggunakan metode skala Likert (*Likerts's Summated Ratings*). Pengukuran dengan menghadapkan seorang responden dengan beberapa pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Adapun pilihan jawaban sebagai berikut:

Table 3.2
Skala Pengukuran

No	Keterangan	Uraian	Nilai
1	SP	Sangat puas	5
2	P	Puas	4
3	CP	Cukup puas	3
5	TP	Tidak puas	2
6	STP	Sangat tidak puas	1

3.6. Uji Instrumen

a. Validitas

Validitas menerangkan bagaimana suatu alat ukur yang digunakan memang telah mengukur apa yang ingin diukur. Validitas tes berbicara mengenai sejauh mana derajat kecermatan pengukuran dengan alat tes, apakah alat tes telah mengukur sasaran yang hendak diukur (Nisfiannoor, 2009: 211).

Uji validitas tes dalam penelitian ini dilakukan melalui *scale reliability* dan perlakuan terhadap butir gugur menggunakan *SPSS for Windows* versi 16.

Cara menguji validitas adalah dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dan skor total, dengan menggunakan rumus Arikunto (dalam Fuadi 2008:44)

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

Keterangan:

r = Korelasi

N = Banyaknya sampel

X = Variabel bebas (skor item X)

Y = Variabel terikat (skor item Y)

Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur yang berarti adanya kecermatan pengukuran. Maka jika pengukuran tersebut tidak reliabel, ia akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya karena perbedaan skor yang terjadi di antara individu lebih ditentukan oleh faktor eror dari pada faktor perbedaan yang sesungguhnya. Pengukuran yang reliabel akan konsisten dari waktu ke waktu (Azwar, 2009:83). Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan teknik *alpha Cronbach* melalui *scale reliability* dan perlakuan terhadap butir gugur menggunakan *SPSS for Windows* versi 16.

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

Keterangan :

R = reliabilitas instrument

K = banyaknya pertanyaan

σb^2 = jumlah varian

σt^2 = total varian

Instrument dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar dari 0,60

3.7. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linear Unbias Estimator/BLUE*) dari suatu persamaan regresi linier berganda dengan metode kuadrat terkecil (*least Squares*), perlu dilakukan pengujian dengan jalan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

1.7.1 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah pengujian pada model regresi dimana pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikolinieritas. Sedangkan untuk mengetahui gejala tersebut dapat dideteksi dari besarnya nilai VIP (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS. Nilai umum yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi $<0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$. Sebaliknya apabila $VIF < 10$ tidak terjadi multikolinieritas.

1.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual atas suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkolerasikan antara absolute residual dari regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0.05 (5%) maka persamaan regresi tersebut

mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homokedastisitas.

1.7.3 Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear berganda ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada t dengan kesalahan periode sebelumnya. Jika terjadi kolerasi, maka terjadi autokolerasi. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari autokolerasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokolerasi, dapat digunakan metode Durbin Watson yang dilakukan dengan SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan sebagai berikut :

- a. Jika angka D-W dibawah -2 berarti autokolerasi positif.
- b. Jika angka D-W dibawah +2 berarti autokolerasi negative.
- c. Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2 berarti tidak ada autokolerasi.

1.7.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel, dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Ghozali (dalam Hardiati 2010:66)

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

1.7.5 Analisis regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan maskapai penerbangan Lion Di Bandar Udara Mutiara SIS Al-Jufri Palu.

1.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variable bebas yang terdiri dari fasilitas *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) terhadap variable terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

$$Y_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y_i = Kepuasan pelanggan

X_1 = Fasilitas fisik (*tangible*)

X_2 = Reliabilitas (*reliability*)

X_3 = Responsivitas (*responsiveness*)

X_4 = Jaminan (*Assurance*)

X_5 = Empati (*empathy*)

b_0 = konstanta

b_1, \dots, b_5 = koefisien regresi variable independent

e = kesalahan estimasi

1.9 Pengujian hipotesis

a. Uji F (Uji simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel bebas, apakah variabel *tangible* (x1), *reliability* (x2), *responseveness* (x3), *assurance* (x4) dan *empathy* (x5).

Berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Ghazali (dalam Indriaty 2010:72)

Rumus yang dikemukakan Sugiono (dalam Fuadi 2008:48)

$$F_{test} = \frac{R^2 (k - 1)}{(1 - R^2) / (N - k)}$$

Keterangan :

F_{test} = ukuran signifikansi dari koefisien regresi berganda secara simultan

k = jumlah variabel bebas

R^2 = koefisien determinasi

N = banyaknya sampel

Hipotesis:

H_0 : tidak berpengaruh

H_a : berpengaruh

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika $F_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima

H_0 diterima tidak ada pengaruh signifikan antar variabel bebas dan variabel terikat.

H_0 ditolak ada pengaruh signifikan antar variabel bebas dan variabel terikat.

Tahapan pengujian uji F (Simultan)

H_0 = Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H_a = variabel kualitas pelayanan ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

1) Nilai kritis distribusi F dengan level of signifikan

a) Perumus Hipotesis

H_0 = variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variable kualitas pelayanan ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b) Nilai kritis distribusi F dengan level of signifikan

$\alpha = 5\%$

F Tabel = $F_{\alpha; k-1; n-k}$

= $F_{0.05; k-1; n-k}$

c) Daerah kritis H_0 melalui kurva distribusi F.



d) Kriteria penolakan atau p

F_{tabel}

penerimaan H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{table}}$

maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak terdapat pengaruh simulatan oleh variable X dan Y.

F hitung > F table maka Ho ditolak dan Ha diterima hal ini berarti terdapat pengaruh yang simultan terhadap variabel X dan Y.

b. Uji t (uji persial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan konstanta dari variabel bebas secara persial atau individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila t hitung > t tabel dengan signifikan dibawah 0,05 (5%), maka secara persial atau individual variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitulah juga sebaliknya rumus uji t hitung:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana: r = Koefisien regresi

n = jumlah responden

t = uji hipotesis

Hipotesis:

H₀: tidak berpengaruh

H_a: berpengaruh

keputusan diambil dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel

jika t hitung < t tabel maka Ho diterima

jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak

Ho ditolak berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y

Ho diterima berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y

Tahapan pengujian uji t

a. Perumusan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatifnya (H_a)

1. H_0 = variable bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variable bukti fisik (*tangibles*) ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. H_0 = variable keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variable keandalan (*reliability*) ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. H_0 = variable daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variable daya tanggap (*responsiveness*) ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. H_0 = variable jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variable jaminan (*assurance*) ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. H_0 = variable empati (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variable empati (*empathy*) ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

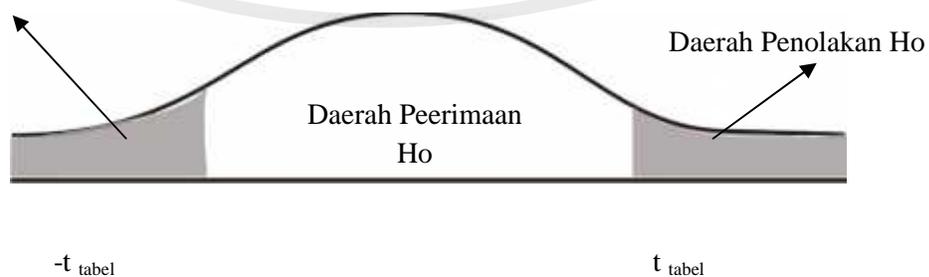
b. Menentukan nilai kritis dengan level of signifikan

$\alpha = 5\%$

$T_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2; n-k-1)}$

c. Daerah penerimaan dan penolakan

Daerah Penolakan H_0



d. Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan H_0 diterima jika :

$t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_0 ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variable X dan Y.

$t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variable X dan Y

1.10 Uji Dominan

Untuk mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, dapat digunakan hasil analisis regresi berganda dari nilai partial yang dikuadratkan. Dalam menentukan variabel yang paling dominan dengan cara membandingkan nilai partial yang dikuadratkan dari sikap dan norma subjektif. Nilai yang paling besar menunjukkan variabel independen yang paling dominan.

1.11 Koefisien Determinasi

Kofisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SS_{regresi}}{SS_{total} + SS_{kolerasi}} \times 100\%$$

Makin besar nilai kofisien determinasi, maka sumbangan yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar .

Tabel 3.3
Pedoman tingkat kolerasi

Interval kolerasi	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat kuat

Sumber: sugiono (dalam Fuadi2004:183)

