

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya mengenai hubungan antara Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*) Bioskop *Mall Arion* dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa UNJ pendidikan Tata Niaga 2008

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang berlokasi di Kampus A Jl. Rawamangun Muka. Tempat ini dipilih karena UNJ dengan jarak ke Arion Mall lebih dekat. Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai bulan Juni 2012. Waktu tersebut dipilih untuk melaksanakan penelitian karena bulan tersebut merupakan kegiatan efektif dalam proses belajar mengajar sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian

C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Metode survei dipilih karena penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat

pengumpulan data yang pokok. Pendekatan korelasional dilakukan untuk melihat seberapa jauh keterkaitan hubungan antara Variabel bebas dengan Variabel terikat, dalam hal ini Variabel bebas (Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*)) dan Variabel terikat (kepuasan konsumen).

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya¹. Sementara sampel adalah sebagian dari jumlah dan karekteristik yang di miliki oleh populasi tersebut².

Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa UNJ Pendidikan Tata Niaga 2008 karena berdasarkan survey awal mahasiswa yang paling banyak pernah merasakan fasilitas fisik bioskop *mall* arion yaitu 45 mahasiswa dengan karakteristik tertentu, kemudian dengan taraf kesalahan (*sampling error*) 5% di ambil sampel penelitian yang diambil sebanyak 40 mahasiswa yang pernah merasakan kepuasan fasilitas fisik jasa Bioskop Arion Mall.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana (*simple random sampling*) yang diharapkan dapat mewakili apa yang disimpulkan dalam penelitian.

¹ SugiYono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta;2007), p.90.

² *Ibid*

Dikatakan Simple Random Sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu³.

E. Teknik Pengumpulan Data/ Instrumen Penelitian

1. Variabel Kepuasan Konsumen

a. Definisi Konseptual

Kepuasan konsumen/ pelanggan akan tercapai bila harapannya sama dengan pelayannya yang diperoleh setelah mengkonsumsi barang atau jasa. Kepuasan konsumen/ pelanggan akan membawa konsumen kepada pemakaian ulang atau pembelian ulang terhadap produk atau jasa.

b. Definisi Operasional

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan indikator wujud dengan sub indikator penampilan, hasil pelayanan dari suatu perusahaan, indikator kepercayaan dengan sub indikator ketepatan pelayanan, jaminan dalam pelayanan indikator koresponsifan dengan sub indikator kesigapan karyawan dan penanganan keluhan konsumen/ pelanggan, indikator kepastian dengan sub indikator pengetahuan dan keahlian, indikator empaty dengan sub indikator kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan, kejelasan penyampaian informasi kepada konsumen/ pelanggan dan keramahan/ kepedulian karyawan.

³ SugiYono, *ibid.*

c. Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Konsumen

Kisi-kisi instrumen penelitian kepuasan konsumen yang di sajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen untuk mengukur Variabel kepuasan konsumen dan memberikan gambaran sejauh mana insturmen ini mencerminkan indikator Variabel kepuasan konsumen dapat terlihat pada tabel III.1

Tabel III.1
Indikator Kepuasan Konsumen (Variabel Y)

Indikator	Sub Indikator	No. Butir			
		Uji Coba	Drop	Valid	Final
Wujud	1. Penampilan,	1, 3, 8, 13	8	1, 3, 13	1, 3, 11
	2. Hasil pelayanan dari suatu perusahaan	2, 14	-	2,14	2, 12
kepercaYaan	1. ketepatan pelayanan,	4, 17, 10	4	17,10	8,15
	2. jaminan dalam pelayanan	12,18, 22	-	12,18,22	10,16,20
keresponsifan	1.kesigapan karyawan,	5, 19	-	5, 19	4, 17
	2.penanganan keluhan konsumen/ pelanggan	6, 15, 21	-	6, 15, 21	5, 13, 19
Kepastian	1.pengetahuan,	11, 23	-	11, 23	9, 21
	2. keahlian	7, 25, 29	-	7, 25, 29	6, 23, 27
EmpatY	1.kemudahan untuk memanfaatkan jasa,	9, 27	-	9, 27	7, 25
	2.kejelasan penyampaian informasi kepada konsumen/ pelanggan	20, 28	-	20,28	18, 26
	3. keramahan/ kepedulian karyawan	16, 22, 26, 30	-	16, 22, 26, 30	14, 22, 24, 28

Dan untuk mengisi kuesioner dengan model Skala Likert, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan. Responden dapat memilih satu jawaban sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel III.2

Tabel III.2
Skala Penelitian Untuk Kepuasan Konsumen (Variabel Y)

No	Alternatif Jawaban	Bobot Skor
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Kurang Puas (KP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

d. Validasi Instrumen

Proses pengembangan instrumen perilaku dimulai dengan penyusunan kuesioner skala likert berbentuk kuesioner sebanyak 30 butir pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator Variabel Kepuasan Konsumen seperti terlihat pada tabel 3.2.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari Variabel kepuasan konsumen sebagaimana tercantum pada tabel 3.1. Setelah disetujui, tahap selanjutnya adalah instrumen di ujicobakan kepada 30 Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi UNJ yang pernah merasakan Kepuasan Fasilitas Fisik Bioskop *Mall Arion*.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan menggunakan skor total instrumen.

$$r_{it} = \frac{\sum X_i \cdot X_t}{(\sum X_i^2)(\sum X_t^2)} \quad 4$$

Keterangan :

r_{it} = koefisien korelasi skor butir dengan skor total

X_i = jumlah kuadrat deviasi skor dari X_i

X_t = jumlah kuadrat deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan butir yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid (drop) atau tidak digunakan.

Berdasarkan perhitungan tersebut dari nomor pernyataan setelah di validitaskan terdapat 2 butir yang drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 28 butir pernyataan. Selanjutnya, dihitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan varian butir, yaitu dengan jalan mencari jumlah antara X_i dikurangi \hat{Y} (rata-rata Y) dikuadratkan dan dibagi dengan jumlah responden, sehingga didapat jumlah varian butir (S_i^2) adalah 9,744 dan jumlah varians total (S_t^2) adalah 114,5 kemudian dimasukkan dalam rumus *alpha cronbach*.

⁴ Pudji Muljono, *Validasi Instrumen dan Teknik Analisis Data*, (Jakarta: LokakarYa FIS UNJ,2003), p. 8.

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] \quad ^5$$

Keterangan:

r_{ii} = koefisien reliabilitas tes

k = cacah butir

S_i^2 = varians skor butir

S_t^2 = varians skor total

Sehingga dari perhitungan di dapat r_{ii} sebesar 0,949 (perhitungan terlampir), dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 28 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur Variabel kepuasan konsumen.

2. Variabel Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*)

a. Definisi konseptual

Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*) merupakan bentuk *tangible* yang berada dalam lingkungan fisik sebagai bukti nyata di mana sangat penting untuk posisi dan memperkuat penampilan karena dengan penampilan yang bagus maka akan memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat para konsumen siap untuk mengidentifikasi dan membandingkannya dengan jasa lainnya.

b. Definisi Operasional

Fasilitas fisik jasa dapat di ukur dengan indikator *Ambient Conditions* dengan sub indikator suhu/udara, suasana, kebersihan dan bau (wangi), indikator *Spatial layout and Functionality* dengan sub

⁵ Pudji Muljono. *Ibid*, p. 9

indikator peralatan, furniture, ukuran, bentuk dan jarak, indikator *Signs, Symbols, Artifacts* dengan sub indikator tanda, pakaian karyawan, gaya dekorasi

c. Kisi – kisi Instrumen Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*)

Kisi-kisi instrumen penelitian kepuasan konsumen yang di sajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen untuk mengukur Variabel Fasilitas Fisik Jasa dan memberikan gambaran sejauh mana instrumen ini mencerminkan indikator Variabel Fasilitas Fisik Jasa dapat terlihat pada tabel III.3

Tabel III.3
Indikator Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*) (Variabel X)

Indikator	Sub Indikator	No. Butir						
		Uji Coba		Drop	Valid		Final	
		+	-		+	-	+	-
<i>Ambient</i>	1.suhu/udara,	6, 9	13	13	6, 9		6,8	
	2.suasana,	1, 7	16	7, 16	1,		1	
	3.kebersihan	2, 5, 8		-	2, 5, 8		2, 5,7	
	4.wangi	11	26	26	11		10	
<i>Spatial laYout and Functionalit Y</i>	1.peralatan,	3, 14	24	-	3, 14	24	3, 11,	19
	2.furniture,	15		-	15		12	
	3.ukuran,	10, 18	25	25	10, 18		9, 13	
	4.bentuk	19	12	12	19		14	
	5.jarak	22		-	22		17	
<i>Signs, SYmbols, Artifacts</i>	1.tanda	17, 20, 28		17	20, 28		15, 21	
	2. pakaian karwawan	4, 29		29	4		4	
	3.gaya dekorasi	21, 23,30	27	-	21, 23, 30	27	16,18, 22	20

Dan untuk mengisi kuesioner dengan model Skala Likert, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan. Responden dapat memilih satu jawaban sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1

(satu) sampai dengan 5 (lima), sesuai dengan tingkat jawabannya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel III.4

Tabel III.4
Skala Penelitian Untuk Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*)
(Variabel X)

No	Alternatif Jawaban	Bobot Skor	
		+	-
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu (RR)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

c. Validasi Instrumen

Proses pengembangan instrumen perilaku dimulai dengan penyusunan kuesioner skala likert berbentuk kuesioner sebanyak 30 butir pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator Variabel Fasilitas Fisik Jasa seperti terlihat pada tabel 3.4.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari Variabel Fasilitas Fisik Jasa sebagaimana tercantum pada tabel 3.3. Setelah disetujui, tahap selanjutnya adalah instrumen di ujicobakan kepada 30 Mahasiswa Program Studi Ekonomi UNJ yang pernah merasakan Fasilitas Fisik Bioskop *Mall Arion*.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan menggunakan skor total instrumen.

$$r_{it} = \frac{\sum X_i \cdot X_t}{(\sum X_i^2)(\sum X_t^2)} \quad 6$$

Keterangan :

r_{it} = koefisien korelasi skor butir dengan skor total

X_i = jumlah kuadrat deviasi skor dari X_i

X_t = jumlah kuadrat deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan butir yang diterima adalah r_{tabel} = 0,361. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap tidak valid dan didrop atau tidak digunakan.

Berdasarkan perhitungan tersebut dari nomor pernyataan setelah di validitaskan terdapat 8 butir yang drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 22 butir pernyataan. Selanjutnya, dihitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan varian butir, yaitu dengan jalan mencari jumlah antara X_i dikurangi \hat{Y} (rata-rata Y) dikuadratkan dan dibagi dengan jumlah responden, sehingga didapat jumlah varian butir (S_i^2) adalah 11,9 dan jumlah varians total (S_t^2) adalah 65,58, kemudian dimasukkan dalam rumus *alpha cronbach*.

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] \quad 7$$

⁶ Pudji Muljono, *Validasi Instrumen dan Teknik Analisis Data*, (Jakarta: LokakarYa FIS UNJ, 2003), p. 8.

⁷ *Ibid*, p. 9

Keterangan:

r_{ii} = koefisien reliabilitas tes

k = cacah butir

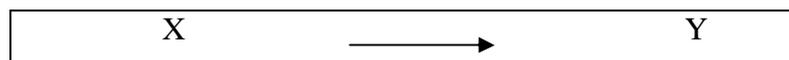
S_i^2 = varians skor butir

S_t^2 = varians skor total

Sehingga dari perhitungan di dapat r_{ii} sebesar 0,857 (perhitungan terlampir), dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 28 butir pernyataan inilah Yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur Variabel Fasilitas Fisik Jasa.

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi hubungan antar Variabel merupakan suatu bentuk yang memberikan gambaran atau arah dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan konstelasi hubungan antara dua Variabel dengan menggunakan desain korelasi sebagai berikut :



Keterangan X : Variabel bebas (Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*))

Y : Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

→ : arah hubungan

G. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data Yang digunakan adalah uji persamaan regresi, uji persYaratan analisis dan uji hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Persamaan Regresi

Persamaan regresi bertujuan untuk memperkirakan bentuk hubungan yang terjadi antara Variabel bebas (Fasilitas Fisik Jasa (servicescape) dengan Variabel terikat Kepuasan Konsumen. Persamaan regresi tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX \quad ^8$$

Dimana koefisien a dan b untuk persamaan regresi tersebut dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2} \quad ^9$$

$$a = \bar{Y} - \bar{bX}$$

Dimana :

$$\sum xy = \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}$$

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

$$\sum y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

Keterangan :

$\sum X$ = jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$ = jumlah hasil skor X dan skor Y yang berpasangan

$\sum X^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

n = jumlah sampel

⁸ Sujana, *Metode Statistika*, (Bandung:Tarsito, 2005), p. 312

⁹ J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2004), p.172

2. Uji Persyaratan Analisis

Setelah mencari persamaan regresi kemudian dilakukan uji persyaratan analisis yang terdiri dari :

a. Uji Normalitas Galat Taksiran

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah data sampel Yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak.

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* pada taraf signifikan

$\alpha = 0,05$ dengan rumus sebagai berikut :¹⁰

$$L \text{ hitung} = | F(Z_i) - S(Z_i) |$$

keterangan :

L hitung = harga mutlak terbesar

F(Z_i) = peluang angka baku

S(Z_i) = Proporsi angka baku

Untuk menerima atau menolak hipotesis nol, bandingkan L hitung ini dengan nilai kritis L tabel Yang diambil dari tabel dngan taraf signifikan $\alpha = 0,05$

Hipotesis Statistik

H₀ = data berdistribusi normal

H₁ = data berdistribusi tidak normal

Kriteria Pengujian

Jika L tabel > L hitung maka H₀ diterima berarti galat taksiran regresi

Y atas X berdistribusi normal

¹⁰ Sudjana, *Op Cit*, p. 466

b. Uji Kelinieran Regresi

Uji kelinieran regresi digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi tersebut linier atau tidak

Perhitungan kelinieran regresi adalah sebagai berikut :¹¹

$$1. F \text{ hitung} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}}$$

2. F tabel dicari dengan menggunakan dk pembilang = (k-2) dan dt penyebut = (n-k)

Hipotesis Penelitian

$$H_0 : Y = \alpha + \beta X$$

$$H_1 : Y \neq \alpha + \beta X$$

Kriteria Pengujian

Ho diterima jika F hitung < F tabel maka regresi linier

Ho ditolak jika F hitung > F tabel maka regresi tidak linier

Untuk Mengetahui Kelinieran persamaan regresi dengan keberartian regresi digunakan tabel ANAVA (Analisis Varians) sebagai berikut :

¹¹ *Ibid*, p. 32

Tabel III.5
DAFTAR ANALISIS VARIANS (ANOVA)
Untuk uji kelinieran dan keberartian regresi

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	n	ΣY^2	\square		
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	-		Fo > Ft Maka regresi Berarti
Regresi (b/a)	1	b . Σxy	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{1}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(res)}$	
Residu	n - 2	Jk (S)	$\frac{JK(S)}{n-2}$		
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$\frac{JK (TC)}{k-2}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$	Fo < Ft Maka
Galat Kekeliruan	n - k	JK (G)	$\frac{JK (G)}{n - k}$		Regresi Linier

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} > F_{tabel}$

ns) Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} < F_{tabel}$

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi digunakan untuk mengetahui berarti tidaknya hubungan antara Variabel X dengan Variabel Y yang telah dibentuk melalui uji persamaan regresi. Perhitungan keberartian regresi adalah sebagai berikut :

$$1. F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}}$$

2. F tabel dicari dengan menggunakan dk pembilang satu dan dk penyebut (n-2) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$

Hipotesis Penelitian

$$H_0 : \beta \leq 0$$

$$H_1 : \beta > 0$$

Kriteria Pengujian

Ho diterima jika F hitung < F tabel maka regresi tidak signifikan

Ho ditolak jika F hitung > F tabel maka regresi signifikan

b. Uji Koefisien Korelasi

Perhitungan ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara kedua Variabel penelitian dan besar kecilnya hubungan tersebut. Menghitung koefisien korelasi product moment dari pearson dengan rumus sebagai berikut :¹²

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan atau koefisien korelasi antara Fasilitas Fisik Jasa (servicescape) dengan Kepuasan Konsumen

X = Fasilitas Fisik Jasa (servicescape)

Y = Kepuasan Konsumen

Hipotesis Statistik

1. Ho: $r_{xy} \leq 0$ berarti terdapat hubungan negatif antara Variabel X dan Y
2. Hi : $r_{xy} > 0$ berarti terdapat hubungan positif antara Variabel X dan Y

¹² SugiYono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), p. 274.

Kriteria Pengujian

Ho diterima jika $r_{xy} \leq 0$

Ho ditolak jika $r_{xy} > 0$

Kesimpulan : Jika $r > 0$ maka Ho ditolak dan Hi diterima. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang positif antara Variabel X (Fasilitas Fisik Jasa (servicescape)) dengan Variabel Y (Kepuasan Konsumen) .

4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi

Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah antara Variabel X dengan Variabel Y terdapat hubungan berarti atau tidak yaitu dengan rumus statistik t (uji t)

$$t \text{ hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} \quad ^{13}$$

Keterangan :

t hitung = skor signifikan koefisien korelasi

r = koefisien korelasi product moment

n = jumlah sampel Yang diambil

Hipotesis statistik

$$H_0 : \rho \leq 0$$

$$H_1 : \rho > 0$$

Kriteria Pengujian

Ho ditolak jika t hitung > t tabel

Hi diterima jika t hitung < t tabel

$$t \text{ tabel} = t (1-\alpha) (n-2)$$

¹³ J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2004), p 245

Kesimpulan : jika t hitung $>$ t tabel maka itu diterima, ini berarti bahwa antara Variabel X Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*) dengan Variabel Y Kepuasan Konsumen terdapat hubungan yang berarti (signifikan).

5. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui persentase besarnya perubahan Variabel terikat (Tingkat Kepuasan Konsumen) yang disebabkan Variabel bebas Fasilitas Fisik Jasa (*servicescape*) dilakukan uji koefisien determinasi dengan rumus :

$$KD = r_{XY}^2 \quad ^{14}$$

Keterangan :

KD = koefisien Determinan

r_{XY} = koefisien korelasi

¹⁴ *Ibid*, p. 249