

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* yaitu riset yang dirancang untuk menilai pengaruh antara variabel *independent* (kualitas pelayanan) yakni meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Koperasi Amartha.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei yakni penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis regresi linier berganda. Data diolah dan diuji dengan beberapa teknik analisis data yang menggunakan teknik regresi linier berganda.

3.2 Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian ini berfokus pada bidang manajemen pemasaran khususnya kualitas pelayanan pada industri jasa keuangan (*finance*) adalah persepsi keandalan (*reliability*) (*X1*), persepsi daya tanggap (*responsiveness*) (*X2*), persepsi jaminan (*assurance*) (*X3*), persepsi empati (*empathy*) (*X4*), persepsi bukti fisik (*tangible*) (*X5*), dalam mempengaruhi (Y). Lokasi penelitian berada di Jl. Raya Centong, Desa Centong, Kecamatan Gondang, kabupaten Mojokerto.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima variabel independen (kualitas pelayanan) yakni meliputi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5) serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

3.3.2 Definisi Operasional

1. Kepuasan konsumen (Y)

Mengacu konsep yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik, dan kepuasan konsumen dapat diukur dengan :

- a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa Koperasi Amartha Cabang Mojopacet yang diharapkan nasabah, dengan yang dirasakan nasabah setelah menggunakan jasa tersebut.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan penggunaan ulang jasa Koperasi Amartha Cabang Mojopacet.
- c. Kesediaan merekomendasikan, kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa Koperasi Amartha Cabang Mojopacet yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

2. Kualitas layanan

Mengacu konsep yang dikemukakan oleh Apriliani (2018) kualitas pelayanan merepresentasikan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan oleh Koperasi Amartha Cabang Mojopacet dengan ekspektasi konsumen yang akan menggunakan jasa tersebut, berikut 5 dimensi beserta indikator pada kualitas layanan :

1. Keandalan (*reliability*) (X1)

Adalah kemampuan Koperasi Amartha Cabang Mojopacet dalam memberikan pelayanan yang tepat sejak pertama kali tanpa adanya kesalahan apapun serta menyampaikan pelayanannya sesuai atas waktu yang disepakati, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Pelayanan yang baik
- b. Prosedur pelayanan yang baik

2. Daya Tanggap (*responsiveness*) (X2)

Adalah kesanggupan dan kemampuan karyawan dalam membantu para nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet dan merespon permintaan, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan kemudian memberikan pelayanan secara cepat, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Tanggapan terhadap keluhan
- b. Kesigapan karyawan

3. Jaminan (*assurance*) (X3)

Adalah sebuah bentuk kepastian yang ditawarkan oleh Koperasi Amartha Cabang Mojopacet kepada nasabah, sehingga nasabah merasakan puas akan mutu produk jasa Koperasi Amartha Cabang Mojopacet, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Keramahan karyawan
- b. Pengetahuan karyawan
- c. Keamanan pelanggan

4. Empati (*empathy*) (X4)

Adalah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet mengetahui masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan afeksi personal kepada para nasabah, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Mampu memenuhi kebutuhan modal usaha nasabah
- b. Mampu berkomunikasi dengan baik

5. Bukti fisik (*tangible*) (X5)

Adalah suatu tindakan nyata yang kasat mata yang dapat digunakan untuk membantu pelayanan yang diberikan Koperasi Amartha Cabang Mojopacet kepada nasabah, yang dapat diukur dengan indikator:

- a. Bangunan
- b. Kebersihan
- c. Kelengkapan sarana

Tabel 3.1
Kisi – Kisi Pengembangan Instrumen

VARIABLE	INDIKATOR		ITEM
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan	Y1.1.	Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Amartha Cabang Mojopacet sesuai dengan harapan konsumen
	Minat berkunjung kembali	Y1.2.	Konsumen berminat untuk mengajukan pembiayaan kembali di Koperasi Amartha Cabang Mojopacet
	Kesediaan merekomendasikan	Y1.3.	Konsumen berkenan untuk merekomendasikan kepada koleganya untuk mengambil pembiayaan di Koperasi Amartha Cabang Mojopacet
Kehandalan (<i>reliability</i>) (X1)	Pelayanan dengan baik	X1.1.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet melayani konsumen dengan baik
	Prosedur pelayanan	X1.2.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet melayani konsumen sesuai aturan
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) (X2)	Tanggapan terhadap keluhan	X2.1.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet tanggap dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan konsumen
	Kesigapan karyawan	X2.2.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet memberikan respon yang cepat terhadap keluhan konsumen
Jaminan (<i>assurance</i>) (X3)	Keramahan karyawan	X3.1.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet melayani konsumen dengan ramah
	Pengetahuan karyawan	X3.2.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet mampu memberikan jawaban dengan tepat seputar produk Koperasi Amartha Cabang Mojopacet yang ditanyakan oleh konsumen
	Keamanan pelanggan	X3.3.	Koperasi Amartha Cabang Mojopacet menjamin kerahasiaan data konsumen
Empati (<i>emphaty</i>) (X4)	Mampu memenuhi keinginan pelanggan	X4.1.	Koperasi Amartha Cabang Mojopacet mampu memenuhi kebutuhan konsumen
	Mampu berkomunikasi dengan baik	X4.2.	Petugas Koperasi Amartha Cabang Mojopacet mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
Bukti Fisik (<i>tangible</i>) (X5)	Bangunan	X5.1.	Ruang pelayanan Koperasi Amartha Cabang Mojopacet nyaman
	Kebersihan	X5.2.	Ruang pelayanan Koperasi Amartha Cabang Mojopacet bersih
	Kelengkapan sarana	X5.3.	Ruang pelayanan Koperasi Amartha Cabang Mojopacet memiliki sarana entertainment (TV,Majalah,Koran dll) untuk menghilangkan kejenuhan konsumen saat menunggu antrian

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand A., 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 1.432 orang. Jumlah ini berasal dari total jumlah nasabah yang menjalin kontrak dengan Koperasi Amarta Cabang Mojopacet pada tahun 2021.

3.4.2 Sampel

Untuk membuktikan kebenaran jawaban yang masih sementara (hipotesis), maka peneliti melakukan pengumpulan data pada obyek tertentu. Karena obyek dalam populasi terlalu luas, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini jumlah populasinya di ketahui sejumlah 1.432 orang maka besarnya sampel di tentukan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus Taro Yamane atau Slovin. Berikut rumus pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (Ayuningtyas, 2016) :

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas ketelitian yang di tetapkan dan dapat ditoleransi yang setiap populasi jumlahnya berbeda.

Dengan demikian hasil perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini dengan batas kesalahan 10% adalah:

$$n = \frac{1432}{1432 \cdot (0.1)^2 + 1} = 93,5 = 94 \text{ orang}$$

Jadi batas minimum pengambilan sampel pada penelitian ini adalah 94 nasabah dari 1.432 nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode penelitian *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yaitu, merupakan jenis dalam teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilannya dengan random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih. Pengambilan sampel dengan cara mengumpulkan data melalui nasabah yang ditemui oleh peneliti di Koperasi Amartha Kantor Cabang Mojopacet (Ferdinand A., 2014).

3.5 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh peneliti secara langsung. Data primer diperoleh dari responden melalui

kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder diperoleh dari mempelajari berbagai studi melalui buku, jurnal, dan informasi yang lain yang dapat mendukung penelitian ini.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data, peneliti menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah yang berisikan beberapa pernyataan sehingga responden hanya perlu memilih pernyataan yang sudah disediakan. Daftar pernyataan ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dan memperoleh data yang diberikan dengan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y), *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5).

3.7 Skala Pengukuran

Pengukuran angket dengan menggunakan skala likert. (Sugiyono, 2013) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2017)

Berdasarkan tabel 3.2 dapat didefinisikan bahwa semakin tinggi bobot yang didapatkan dari responden, maka responden tersebut memiliki sifat yang semakin positif terhadap obyek yang diteliti.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu angket dalam penelitian layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian kata valid adalah data “yang tidak beda” antara data yang dilaporkan oleh penlit dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2012).

Cara mencari nilai validitas disebuah pernyataan adalah dengan mengkorelasikan skor pernyataan tersebut dengan keseluruhan item-item dari variabel. Apabila menguji validitas instrumen menggunakan rumus *product moment* (Sugiyono, 2014), sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n (\sum x^2 - (\sum x)^2)\} - \{n (\sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

Dimana : r = korelasi

x = skor item x

y = total item y

n = banyaknya sampel dalam penelitian

Apabila hasil uji kemaknaan untuk r menunjukkan r -hitung $>$ 0,3
maka instrumen dinyatakan valid (Sugiyono, 2017).

Table 3.3 Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-kritis	Keterangan
Kehandalan (<i>reability</i>) (X1)	X1.1	0,879	0,3	Valid
	X1.2	0,858	0,3	Valid
	X1.3	0,710	0,3	Valid
Data Tanggap (<i>responsiveness</i>) (X2)	X2.1	0,938	0,3	Valid
	X2.2	0,837	0,3	Valid
	X2.3	0,871	0,3	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>) (X3)	X3.1	0,742	0,3	Valid
	X3.2	0,851	0,3	Valid
	X3.3	0,899	0,3	Valid
Empati (<i>empathy</i>) (X4)	X4.1	0,837	0,3	Valid
	X4.2	0,871	0,3	Valid
	X4.3	0,938	0,3	Valid
Bukti Fisik (<i>tangible</i>) (X5)	X5.1	1,000	0,3	Valid
	X5.2	0,783	0,3	Valid
	X5.3	0,401	0,3	Valid
	X5.4	0,538	0,3	Valid
	X5.5	0,929	0,3	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,881	0,3	Valid
	Y.2	0,936	0,3	Valid
	Y.3	0,838	0,3	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa korelasi setiap item pernyataan menunjukkan bahwa r -hitung $>$ 0.3 yang artinya seluruh item pernyataan dari masing-masing variabel dinyatakan valid dan layak untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian ini.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian yang dilakukan (Yudhiharti, 2019) menyatakan bahwa Reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Uji Alpha Cronbach* dengan kriteria hasil pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai *Alpha Cronbach* hasil perhitungan $> 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah *reliable*.
- Jika nilai *Alpha Cronbach* hasil perhitungan $< 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian tidak *reliable*.

$$\text{Rumus : } r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ = varian total

a_1^2 = jumlah varian item

Tabel 3.4 Uji Realiabilitas

Variabel	Nilai <i>cronbach alpha</i>	r-kritis	Variabel nilai Cronbach
Keandalan (<i>reliability</i>)	0,754	0,6	Reliabel
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	0,857	0,6	Reliabel
Jaminan (<i>assurance</i>)	0,772	0,6	Reliabel
Empati (<i>emphaty</i>)	0,857	0,6	Reliabel
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	0,873	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,862	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* instrumen untuk semua variabel penelitian mempunyai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan dan penelitian.

3.9 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

3.9.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2017) analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik analisa deskriptif dengan metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta, sifat dan hubungan indikator dalam variabel yang ada dalam penelitian secara sistematis, akurat, dan faktual.

Pengukuran variabel diukur menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Nilai rata-rata dapat dilihat berdasarkan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Range} &= \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{skala}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0,8 \end{aligned}$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut:

- a. 1,0 – 1,8 = sangat buruk
- b. 1,81 – 2,6 = buruk
- c. 2,61 – 3,4 = cukup
- d. 3,41 – 4,2 = baik

e. $4,21 - 5,0 =$ sangat baik

Sumber: (Ridwan, 2013)

3.9.2 Analisis Inferensial

1. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis asumsi-asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Model regresi akan menghasilkan penduga yang tidak biasa jika memenuhi asumsi klasik, yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *one sample kolmogrov smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 5% atau 0,5 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji menghasilkan nilai signifikan di bawah 5% atau 0,5 maka data tidak memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016).

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel

independen sama dengan nol. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factors* (VIF). Dikatakan bebas multikolinieritas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, jadi bila nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10 berarti terdapat kasus multikolinearitas (Ghozali, 2016).

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah suatu keadaan dimana terjadi korelasi antara residual tahun ini dengan tingkat kesalahan tahun sebelumnya. Autokorelasi memiliki tujuan untuk mengkaji apakah suatu model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya (t-1). Jika terjadi korelasi maka dinamakan penyakit autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari autokorelasi (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui gejala autokorelasi pada penelitian adalah dengan cara menggunakan nilai DW (*Durbin Watson*) yang hanya digunakan untuk auto korelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada *variable* lagi diantara *variable independent*. Untuk menentukan auto korelasi dapat dilihat dalam tabel *Durbin Watson* sebagai berikut:

Tabel 3.5 Durbin Watson

Durbin Watson	Kesimpulan
$0 < d < dl$	Autokorelasi
$dl \leq d \leq du$	Tidak dapat disimpulkan
$du < d < 4-du$	Tidak ada autokorelasi
$4-du \leq d \leq 4-dl$	Tidak dapat disimpulkan
$4-dl < d < 4$	Autokorelasi negative

Sumber: Ghozali, 2016

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi (Ghozali, 2016). Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat nilai varian antara nilai Y apakah sama atau heterogen atau tidak. Cara yang digunakan untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas adalah dengan metode uji Glejser dengan cara menyusun regresi antar nilai absolut residual dan variabel independen. Dikatakan apabila nilai signifikansi antar variabel independen dan absolut residual $> 0,05$ itu berarti tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

2. Analisis regresi linier berganda

Regresi berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal variabel independen dengan variabel dependen. Regresi linier berganda hanya akan dilakukan apabila variabel independen dalam sebuah penelitian berjumlah lebih dari satu atau minimal dua variabel (Sugiyono, 2017). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi keandalan (X1), persepsi daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Persamaan regresi linier berganda menggunakan rumus:

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

Keterangan :

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3,$

- b_4, b_5 = koefisien variabel bebas
- X_1 = persepsi keandalan (*reliability*)
- X_2 = persepsi daya tanggap (*responsiveness*)
- X_3 = persepsi jaminan (*assurance*)
- X_4 = persepsi empati (*empaty*)
- X_5 = persepsi bukti fisik (*tangible*)

3. Uji hipotesis

1. Uji Parsial (uji t)

Menurut (Ghozali, 2016) uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

2. Uji Simultan (uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Hasil dari uji F dapat dilihat dari tabel ANOVA yang terdapat pada kolom *significant* dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Nilai probabilitas dengan tingkat signifikan $< 0,05$ yang diartikan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
 - b. Nilai probabilitas dengan tingkat signifikan $> 0,05$ yang diartikan tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
4. Uji koefisien determinasi

Menurut (Ghozali, 2016) koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas, dan sebaliknya apabila nilai mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel dependen.