

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Seluruh aktivitas pengumpulan data penelitian dilakukan di restoran cepat saji Kentucky Fried Chicken cabang Buaran Plaza yang berlokasi di Buaran Plaza, Jakarta Timur. Seluruh tahapan aktivitas penelitian mulai dari penyusunan usulan penelitian sampai dengan penyerahan akhir laporan penelitian diperkirakan memerlukan waktu sekitar 3 bulan yaitu bulan Mei 2014 sampai dengan bulan Juli 2014.

#### **3.2. Strategi dan Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Strategi penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih. Karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu mengetahui seberapa erat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dimaksud adalah Diferensiasi Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Loyalitas pelanggan (Y).

##### **3.2.2. Metode penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, dilakukan untuk memperoleh data dari responden dengan menggunakan kuesioner, yang meliputi penelitian terhadap perilaku responden terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan responden terhadap atribut jasa KFC. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, maksudnya adalah telah disediakan sejumlah pilihan jawaban yang sudah ditentukan nilainya dengan skala Likert.

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 707 pelanggan rata-rata perbulannya. Data tersebut merupakan rata-rata jumlah pelanggan perbulan dari bulan Januari 2014 sampai dengan bulan Juli 2014.

#### 3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel yang diteliti adalah calon responden yang berada di restoran KFC cabang Buaran Plaza pada saat penyebaran kuesioner yang minimal sudah 2 (dua) kali berkunjung dan melakukan transaksi pembelian produk. Dalam melakukan penelitian ini digunakan metode *purposive sampling* dimana pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dan melakukan transaksi pembelian produk dianggap dapat mewakili populasinya.

Adapun jumlah sampel penelitian yang diambil adalah sebanyak 88 responden. Jumlah ini diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin seperti berikut: <sup>26</sup>

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

Keterangan:

n = ukuran Sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%).

Sehingga 
$$n = \frac{707}{1 + (707 \times 10\%^2)}$$

$$n = \frac{707}{1 + (707 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{707}{8,01} = 87,61 \text{ responden}$$

### **3.4. Unit-unit Analisis Penelitian**

Unit analisis adalah sesuatu yang dianalisis. Unit analisis penelitian ini adalah individu, yaitu pelanggan KFC Buaran Plaza, Jakarta Timur. Mengetahui Informasi tentang diferensiasi produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan ditujukan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada pelanggan KFC Buaran Plaza, Jakarta Timur. Alasan penulis menggunakan unit analisis individu karena setiap kuesioner yang disebarakan penulis hanya untuk ditulis oleh satu orang saja.

Diferensiasi produk, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga faktor penting yang saling berhubungan dan sangat penting. Karena apabila diferensiasi produk dan kualitas pelayanan mengandung nilai positif dimata pelanggan, maka loyalitas pada diri pelanggan akan muncul.

### **3.5. Metoda Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

#### **1. Data primer**

Data penelitian ini diperoleh dengan cara mendatangi tempat penelitian dan mewancarai pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti yaitu pihak perusahaan (KFC), serta menyebarkan angket/kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **2. Data sekunder**

Data ini diperoleh dengan cara membaca buku-buku literatur atau sumber-sumber lainnya seperti melalui situs internet untuk mendapatkan data yang sesuai dengan obyek penelitian dalam penulisan skripsi ini.

### **3.6. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, maksudnya adalah telah disediakan sejumlah pilihan jawaban yang sudah ditentukan nilainya dengan skala Likert, yaitu skala yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial menurut. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi beberapa indikator variabel dan masing-masing indikator variabel akan mempunyai sub indikator, dan sub indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner.<sup>27</sup>

**Tabel 3.1. Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak setuju	2
4.	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2008 : 133)

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pelanggan KFC Buaran Plaza, Jakarta Timur mengenai diferensiasi produk dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada KFC Buaran Plaza, Jakarta Timur. <sup>28</sup>

**Tabel 3.2 Indikator Variabel Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Instrumen
Diferensiasi Produk (X1)	Bentuk	berdasarkan ukuran, bentuk, atau struktur fisik produk	1
	Keistimewaan	Variasi Menu	2
		Keunikan Menu	
	Mutu Kesesuaian	Pembeli mengharapkan produk mempunyai kualitas kesesuaian yang tinggi, memenuhi spesifik yang dijanjikan	4
	Keandalan	Pembeli biasanya akan membayar lebih untuk produk yang lebih dapat diandalkan	3
	Model/Gaya	Kesan Ayam Goreng KFC dengan produk lain	5
Tampilan Menu KFC lebih menarik dari yang lain.		6	

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Instrumen
Kualitas Pelayanan (X2)	Penampilan Fisik	Kenyamanan ruangan, kerapihan pegawai	1
	Kehandalan	Kemampuan, keterampilan, kecepatan dalam melayani	2
	Daya tanggap	Kesiapan dan kesediaan dalam melayani, tindakan menangani keluhan konsumen	3
	Jaminan	Keramahan, meyakinkan dan menanamkan rasa aman	5
	Empati	Perhatian terhadap konsumen	4
Loyalitas pelanggan (Y)	<i>Repeat purchase</i>	Kesetiaan dalam pembelian produk	1
	<i>Retention</i>	ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan	2,3
	<i>Referalls</i>	mereferensikan secara total eksistensi perusahaan	4

Sumber: Dody Hermana (2006), Fandy Tjiptono (2008), Kotler & Keller (2006)

### 3.6.1. Uji validitas instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Maksudnya untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Validitas instrumen ini berguna pula untuk mengukur validitas item butir pernyataan dengan teknik *Bivariate Pearson* yaitu mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah yaitu jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , maka instrumen dinyatakan valid. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka instrumen makan instrumen dinyatakan tidak valid.

### 3.6.2. Uji reliabilitas Instrumen

Uji realibilitas digunakan untu mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50).

Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = *varian total*

$\sum \sigma_b^2$  = *Jumlah varian butir*

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.

### 3.7. Metoda Analisis Data

#### 3.7.1 Pengolahan Data

Data maupun informasi yang diterima kemudian dianalisis lebih lanjut, karena dari analisis tersebut adapat disimpulkan jawaban dari masalah pokok penelitian yang dirumuskan. Analisis statistik yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda, korelasi parsial dan berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis kemudian diolah menggunakan program SPSS.

#### 3.7.2 Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah penulis dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

#### 3.7.3 Analisis Statistik Data

**Analisis Data** adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. <sup>29</sup>

### 3.7.3.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik 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.<sup>30</sup>

### 3.7.3.2 Analisis Statistik

Analisis statistik digunakan untuk membahas data kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah statistik inferensial atau disebut statistik induktif atau statistik probabilitas yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Dalam melakukan analisis statistik ada beberapa langkah pengujian statistik yang harus dilakukan. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

#### 1. Asumsi klasik

Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dicek apakah data tersebut memenuhi regresi linier berganda yang baik, dimana model regresi yang baik yaitu model yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Kriteria BLUE ini dapat diraih jika syarat-syarat asumsi klasik telah dipenuhi. Adapun tahapan dari uji asumsi klasik ini adalah sebagai berikut:

##### a) Uji Normalitas

Uji signifikan pengaruh variabel independen terhadap dependen melalui uji t hanya akan valid jika residual yang kita dapatkan mempunyai distribusi normal. Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak.

##### b) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1(sebelumnya). Pada prosedur pendeteksian masalah auto korelasi dapat digunakan pengujian:

Durbin-Watson ( $d^2$ ) dengan rumus:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

sumber: Gujarati, Damodar N (*United States Military Academy, West Point*). *Essentials of Econometrics. Third Edition. McGraw-Hill International Edition. 2006.*

dimana:

$d$  = nilai Durbin Watson

$\sum e_i$  = jumlah kuadrat sisa

Nilai Durbin Watson kemudian dibandingkan dengan nilai  $d$ -tabel. Hasil perbandingan akan menghasilkan kesimpulan seperti kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $d < d_l$ , berarti terdapat autokorelasi positif
2. Jika  $d > (4 - d_l)$ , berarti terdapat autokorelasi negatif
3. Jika  $d_u < d < (4 - d_l)$ , berarti tidak terdapat autokorelasi
4. Jika  $d_l < d < d_u$  atau  $(4 - d_u)$ , berarti tidak dapat disimpulkan

#### c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya hubungan multikolinieritas diantara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat pada *tolerance value* atau *variance inflation* faktor variabel independen terhadap variabel dependen (VIF). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas dan mempunyai angka toleransi mendekati 1. Batas VIF adalah 1.0, jika nilai VIF dibawah 1.0, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.



#### d) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Deteksi adanya heterokedastisitas, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Dasar pengambilan keputusan:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbuY, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variable independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: <sup>31</sup>

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

- $\hat{Y}$  = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)  
 $X_1$  dan  $X_2$  = Variabel independen  
 $a$  = Konstanta (nilai  $\hat{Y}$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )  
 $b$  = Koefisien regresi  
 (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### 3. Analisis korelasi Berganda dan Parsial

Analisis Korelasi Berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) secara serentak/ bersama. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel dependen ( $Y$ ). Nilai  $R$  berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Adapun rumus untuk menghitungnya adalah sebagai berikut:<sup>32</sup>

$$R_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

Dimana :

$R_{y.x_1.x_2}$  = Korelasi antara variabel  $X_1$  dengan  $X_2$  secara bersama-sama dengan variabel  $Y$ .

$r_{y.x_1}$  = Korelasi Product Moment antara  $X_1$  dengan  $Y$ .

$r_{y.x_2}$  = Korelasi Product Moment antara  $X_2$  dengan  $Y$ .

$r_{x_1.x_2}$  = Korelasi Product Moment antara  $X_1$  dengan  $X_2$ .

Sedangkan korelasi parsial digunakan untuk menetapkan tingkat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat disertai persyaratan bahwa apabila yang sedang diteliti adalah pengaruh variabel  $X_1$  terhadap variabel  $Y$ , maka variabel-variabel yang lain dianggap konstan. Adapun rumus untuk menghitungnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Korelasi parsial} = r_{X_2Y.X_1} = \frac{r_{X_2Y} - (r_{X_2X_1})(r_{YX_1})}{\sqrt{1 - r_{X_2X_1}^2} \sqrt{1 - r_{YX_1}^2}}$$

Keterangan:

$X$  = variabel pertama

$Y$  = variabel kedua

$Y$  = variabel control

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

**Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi**

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

Sumber: Sugiyono (2008:250)

#### 4. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan dalam koefisien determinasi ini adalah sebagai berikut: <sup>33</sup>

$$Kd = R^2 \times 100 \%$$

Dimana:

Kd = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda

#### 5. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ).<sup>34</sup>

Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$T \text{ hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

$b_i$  = Koefisien regresi variabel i

$s_{b_i}$  = Standar error variabel i

Atau dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi parsial  
 k = Jumlah variabel independen  
 n = Jumlah data atau kasus

### A. Uji koefisien regresi pengaruh $X_1$ terhadap Y

#### 1. Menentukan Hipotesis

$H_0 : \beta_1 \leq 0$  : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan.

$H_a : \beta_1 > 0$  : secara parsial ada pengaruh signifikan antara diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan.

#### 2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$ .

#### 3. Menentukan t hitung

Menentukan tabel t hitung berdasarkan hasil perhitungan t tabel tersebut.

#### 4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025).

#### 5. Kriteria Pengujian

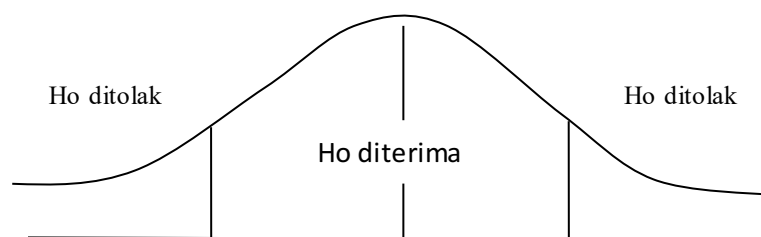
$H_0$  diterima jika hitung  $\leq$  t tabel

$H_0$  ditolak jika t hitung  $>$  t tabel

#### 6. Membandingkan t hitung dengan t tabel

#### 7. Gambar

Gambar 3.1. Daerah Penentuan  $H_0$   $X_1$  terhadap Y



#### 8. Kesimpulan

## B. Uji koefisien regresi pengaruh $X_2$ terhadap $Y$

### 1. Menentukan Hipotesis

$H_0 : \beta_2 \leq 0$  : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

$H_a : \beta_2 > 0$  : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

### 2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$ .

### 3. Menentukan tabel t hitung

Berdasarkan hasil perhitungan t tabel tersebut.

### 4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  ( $n$  adalah jumlah kasus dan  $k$  adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025).

### 5. Kriteria Pengujian

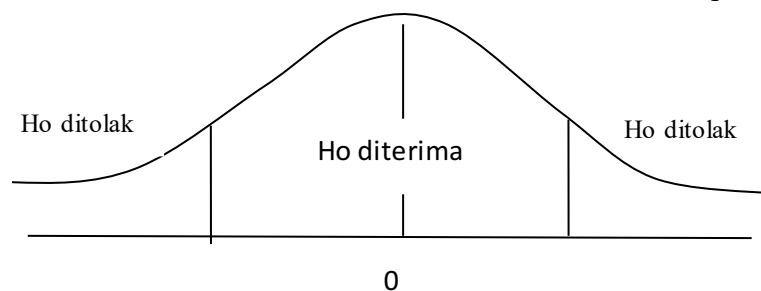
$H_0$  diterima jika hitung  $\leq t$  tabel

$H_0$  ditolak jika tabel atau t hitung  $> t$  tabel

### 6. Membandingkan t hitung dengan t tabel

### 7. Gambar

Gambar 3.2. Daerah Penentuan  $H_0$   $X_2$  terhadap  $Y$



### 8. Kesimpulan

## 6. Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi).<sup>35</sup>

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

R = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Adapun kriteria uji f adalah sebagai berikut:

Ho diterima jika  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$

Ho ditolak jika  $f_{hitung} \geq f_{tabel}$

Ho diterima artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama, sedangkan jika Ho ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama.

Pengujian hipotesis uji F:

### 1. Merupakan Hipotesis

Ho :  $\beta_1, \beta_2 \leq 0$  : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara diferensiasi produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan.

Ha :  $\beta_1, \beta_2 > 0$  : Ada pengaruh secara signifikan antara diferensiasi produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap harga saham.

### 2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan F hitung

Berdasarkan tabel yang diperoleh F hitung.

4. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ , df 1 (jumlah variabel – 1) = 2, dan df 2 (n-k-1) atau  $88-2-1 = 86$  (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen),

5. Kriteria pengujian

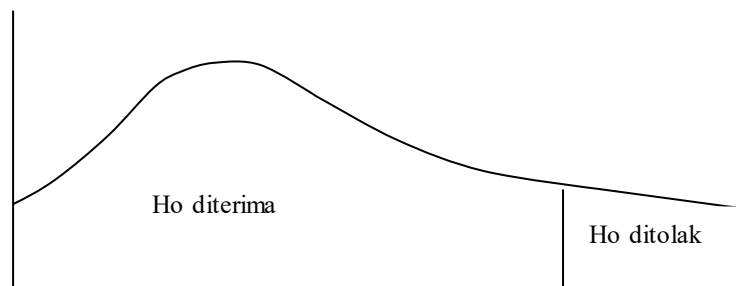
Ho diterima bila F dihitung  $\leq$  F tabel

Ho ditolak bila F hitung  $>$  F tabel

6. Membandingkan F hitung dengan F tabel.

7. Gambar

Gambar 4.8 Daerah Penentuan Ho



8. Kesimpulan