

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey, penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari yaitu data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga dapat ditemukan kejadian relative, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2017 : 14). Menurut Suryani dan Hendaryadi (2015:119) Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif / korelasional. Penelitian asosiatif / korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Metode yang digunakan untuk mendukung strategi dalam penelitian ini yaitu metode survey yang bersifat asosiatif, dengan cara melakukan pengumpulan data dan menganalisis data dengan mencari pendapat dari subjek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang diteliti.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:148), populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi sasaran (target) yaitu populasi yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri (Suryani dan Hendaryadi, 2015:190). Maka populasi penelitian ini adalah semua pelanggan Bengkel Nimetler Auto Detailing.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat mewakili karakteristik populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2010:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki populasi. Teknik nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang / kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, teknik penentuan sampel yang diambil berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Adapun kriteria pemilihan sampel tersebut adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan Bengkel Nimetler Autodetailing minimal 2 kali. Penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel
- moe : *margin of error* atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleri
- z : nilai yang diperoleh dari table z pada level of confidence tertentu mengenai mengacu nilai z. jika yang dipakai 90%, z = 1,65 ; 95%, z = 1,96 ; 99%, z = 2,58.

Dengan menggunakan margin of error sebesar 10%, sampel minimal yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{1,96^2}{4(0.10)^2}$$

= 96,04 = dibulatkan menjadi 97.

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal, oleh karena itu peneliti menetapkan 100 responden dalam penelitian.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metoda pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Sumber Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:223). Penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner dan observasi. Kuesioner yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Observasi yaitu proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian.

Penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner kepada responden tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan juga wawancara.

- **Kuesioner.**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Di penelitian ini peneliti menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah disediakan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

- **Wawancara.**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

2. Sumber Sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016:223). Dalam penelitian ini, sumber sekunder diperoleh dari studi pustaka melalui berbagai jurnal yang menunjang data penelitian serta buku – buku yang didapat diperpustakaan, maupun artikel yang diambil dari internet.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang kompensasi, motivasi, lingkungan kerja, kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Bobot Nilai

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

Responden dapat memilih jawaban yang tersedia. Pernyataan diberikan bobot 4 untuk penelitian sangat setuju, bobot 3 untuk penelitian setuju, bobot 2 untuk penelitian tidak setuju dan bobot 1 untuk penelitian sangat tidak setuju. Tahap selanjutnya data diperoleh dengan menggunakan pengambilan data sekunder dalam bentuk table yang dianalisis berdasarkan variabel kualitas pelayanan, promosi, lokasi, kepuasan pelanggan.

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur, dijabarkan ke dalam beberapa indikator, dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator.

Sub indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan 3.3.

Tabel 3.2. Kisi – kisi instrument penelitian

Indikator halaman 1 dari 2.

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (X_1) (Tjiptono 2014)	Berwujud (Tangibles),	1. Kelengkapan Peralatan coating mobil dan kenyamanan prasarana yang tersedia	1
		2. Karyawan berpakaian rapi	2
	Keandalan (Reliability),	1. Kemampuan karyawan	3
		2. Keterampilan karyawan dalam pelayanan	4
Daya Tanggap (Responsiveness),	1. Kesigapan dan tanggap dalam melayani konsumen	5	
	2. Memberikan informasi secara jelas dan tepat	6	
Kepastian (Assurance),	1. Penyampaian informasi yang tepat.	7	
	2. Memberikan garansi	8	
Harga (X_2) (Kotler & Armstrong 2012)	Keterjangkauan harga	1. Harga yang terjangkau bagi semua kalangan	9
		2. Harga lebih terjangkau dibanding harga bengkel coating lainnya	10
	Kesesuaian harga dengan kualitas	1. Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan	11
		2. Harga sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan	12

Indikator halaman 2 dari 2.

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Lokasi (X ₃) (Kasmir 2016)	Akses	1. Strategis, dekat dan mudah dijangkau.	13
		2. Sarana dan transportasi yang tersedia mudah didapatkan.	14
		3. Lokasi terlihat jalan utama dan adanya petunjuk lokasi	15
	Lingkungan	1. Bersih dan nyaman	16
		2. Lahan parker cukup luas	17
Kepuasan Pelanggan (Y) (Y1) (Lupiyoadi 2017)	Emosional	1. Perasaan puas menggunakan jasa bengkel tersebut.	18
		2. Pelayanan yang diberikan memuaskan dan hasilnya bagus	19
		3. Kualitas yang diberikan sangat baik.	20
		4. Merekomendasikan ke rekan terkait pelayanan jasa yang memuaskan	21
	Biaya dan kemudahan	1. Biaya pelayanan jasa coating mobil terjangkau sehingga akan memutuskan untuk menggunakannya jasanya kembali.	22
		2. Mudah nya mendapatkan informasi baik dari karyawan bengkel maupun owner	23

Sumber : Tjiptono (2014), Kotler & Armstrong (2012), Kasmir (2016), Lupiyoadi (2017),

Atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) tersebut valid. Valid berarti instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas yaitu sejauh alat ukur (tes) benar – benar menggambarkan apa yang khendak diukur (Suryani dan Hendryadi, 2015:144). Instrument penelitian yang telah dibuat disebarkan kepada pasien. Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan akan dilakukan pengujian validitas konstruksi (*Construct Validity*). Untuk menguji validitas konstruksi dapat menggunakan pendapat para ahli, aspek yang diukur dengan berlandaskan teori tertentu selanjutnya dikonsultasikan dengan para ahli. Instrumen pernyataan dikatakan valid apabila mempunyai hasil korelasi yang besarnya lebih dari 0,3 (Sugiyono, 2014:203). Jika lebih kecil dari 0,3 maka instrument penelitian ini tidak memiliki validitas konstruksi yang baik.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel yaitu instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016 : 203). Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Pengujian reliabilitas instrument ini dilakukan dengan *Cronbach's Alpha* yaitu ukuran konsistensi internal, bagaimana kerekatan hubungan satu set item sebagai sebuah kesatuan konsep. Instrument dapat digunakan dengan tehnik belah dua (*splithalf*) yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Suatu instrument dinyatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas minimal 0,6 (Sugiyono, 2014:220).

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah upaya pengenalan konsep atau variabel yang digunakan pada penelitian serta untuk memandu penghimpunan data (Yaniawati, Indrawan, 2016:51). Variabel dalam penelitian ini adalah *Kualitas jasa, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen*.

Menurut Sugiyono (2016:178), Instrumen Penelitian yaitu suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrument penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini instrument pengumpulan data yang dipilih yaitu kuesioner. Untuk melihat persepsi dan sikap dari responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dalam hal ini menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2016:168).

3.3.1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang secara struktur menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel yang lainnya (Indrawan dan Yaniawati, 2016:13).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan.

3.3.2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain (Indrawan, Yaniawati, 2016:13).

Tabel 3.3. Definisi Variabel Independen

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran
1	<i>Kualitas Pelayanan</i> (X_1)	Keseluruhan sifat – sifat dan karakter – karakter suatu produk atau jasa serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2014)	1. Berwujud (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Kepastian (<i>Assurance</i>) (Sumber : Fandy Tjiptono, 2014)	Skala Likert
2	<i>Harga</i> (X_2)	Harga merupakan pernyataan nilai dari suatu produk (a statement of value) (Tjiptono,2014:194)	1. Kesesuaian harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas	Skala Likert
3	<i>Lokasi</i> (X_3)	Tempat melayani pelanggan, lokasi sebagai tempat produksi barang atau jasa (Kasmir, 2016)	1. Akses 2. Lingkungan (Sumber: Kasmir, 2016)	Skala Likert
4	<i>Kepuasan Konsumen</i> (X_4)	Perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk. Jika kinerja memenuhi harapan maka artinya pelanggan puas.	1. Emosional 2. Biaya dan Kemudahan (Sumber: Lupiyoadi, 2017)	Skala Likert

3.4. Metoda Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah (Sujarweni, 2014:103).

Menurut Sugiyono (2012;199) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan dalam analisis data akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, yang nantinya akan dilakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono, 2012;148).

3.4.1. Pengolahan Data

Pengolahan data analisis ini menggunakan program komputer yaitu software SPSS 22 untuk analisis data. Penyajian datanya dengan menggunakan tabel dan grafik. Metoda analisis yang dilakukan adalah analisis statistik dengan menggunakan metoda kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah bentuk analisa yang menggunakan angka dan perhitungan statistik. Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik regresi, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis.

3.5.2. Penyajian Data

Setelah dilakukan proses pengolahan data, langkah selanjutnya adalah penyajian. Penyajian data yang dalam penelitian ini peneliti menyajikannya dalam bentuk tabel. Penyajian data dalam bentuk tabel adalah penyajian dalam bentuk angka yang disusun secara teratur dalam bentuk kolom dan baris, agar mudah memperoleh gambaran secara rinci dari data penelitian.

3.5.3 Analisis Statistik Data

Dalam menentukan teknis analisis data merupakan sebuah proses yang terintegrasi dalam prosedur penelitian (Suryani dan Hendrayadi, 2015;210). Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah analisis Koefisien Determinasi. Selanjutnya penelitian ini menggunakan uji hipotesis, dengan data yang diperoleh berasal dari pengumpulan data sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

3.5.3.1. Uji Asumsi Klasik Regresi

Untuk menentukan model regresi perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang mendasari model regresi sebagai berikut :

3.5.3.1.1. Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2017:109) yaitu uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal di grafik normal P-P Plot *of regression standardized residual* atau dengan uji One Sample Kolmogorov - Smirnov.

Grafik P-Plot *of regression standardized residual* terdistribusi normal jika titik – titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal (Priyatno, 2017:114).

3.5.3.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi, regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2017:126).

Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Menurut Priyatno (2017:133), dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas dengan grafik *Scatterplot* :

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.5.3.1.3 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas yaitu antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1) (Priyatno, 2017:120).

Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.

Menurut Priyatno (2017:120), untuk pengambilan keputusan dalam menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai $VIF > 10$ atau jika nilai *tolerance* $< 0, 1$, maka ada multikolinearitas dalam model regresi.

Jika nilai $VIF < 10$ atau jika nilai *tolerance* $> 0, 1$, maka tidak ada multikolinearitas dalam model regresi.

3.5.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier anatar dua atau lebih variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y) (Priyatno, 2017:169).

Adapun bentuk model regresi yang digunakan sebagai dasar adalah bentuk fungsi linier yakni :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

X₃ = Lokasi

a = Konstanta

Perkiraan kepuasan konsumen dengan asumsi variabel *Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi* bernilai 0.

b = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan kepuasan konsumen yang diakibatkan *kualitas pelayanan, harga dan lokasi*.

3.5.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R₂)

Menurut Ghozali (2012:97) Koefisien Determinasi (R₂) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R₂ yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Namun jika nilai yang mendekati angka 1 maka variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, akan digunakan dengan rumus koefisien determinasi (KD) :

1. Koefisien Determinasi Parsial

a) Determinasi Parsial X₁ terhadap Y (X₂ dan X₃ Konstan)

$$KD_1 = (r)^2 \times 100 \%$$

b) Determinasi Parsial X₂ terhadap Y (X₁ dan X₃ Konstan)

$$KD_2 = (r)^2 \times 100\%$$

c) Determinasi Parsial X₃ terhadap Y (X₁ dan X₂ Konstan)

$$KD_3 = (r)^2 \times 100\%$$

2. Koefisien Determinasi Simultan

Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing.

3.5.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial dan berganda. Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Parsial

a) Pengaruh X₁ terhadap Y

$H_0 : \rho_1 \leq 0$: (secara parsial tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen).

$H_0 : \rho_1 > 0$: (secara pasrsial terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen).

b) Hubungan antara X₂ dengan Y

$H_0 : \rho_2 \leq 0$: (secara parsial tidak terdapat hubungan antara harga terhadap kepuasan konsumen).

$H_0 : \rho_2 > 0$: (secara pasrsial terdapat hubungan antara harga terhadap kepuasan konsumen).

c) Hubungan antara X₃ dengan Y

$H_0 : \rho_3 \leq 0$: (secara parsial tidak terdapat hubungan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen).

$H_0 : \rho_3 > 0$: (secara pasrsial terdapat hubungan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen).

Untuk menguji hubungan perubahan variabel bebas pada perubahan variabel terikat secara parsial dapat dilihat dari Significance t dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\%=0,05$) dengan kriteria:

H_0 ditolak, jika Significance $t < 0,05$

H_0 diterima, jika Significance $t \geq 0,05$

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian hipotesis terhadap ρ digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Langkah – langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

(a) Merumuskan hipotesis

$H_0: \rho_1 \rho_2 \rho_3 \leq 0$: (secara simultan tidak terdapat hubungan antara kualitas jasa, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen).

$H_0: \rho_1 \rho_2 \rho_3 > 0$: (secara simultan terdapat hubungan antara kualitas jasa, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen).

(b) Menentukan taraf nyata (α) atau tingkat keyakinan ($1-\alpha$)

Taraf nyata (α) yang digunakan 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan ($1-\alpha$) 95%

(c) Kriteria pengujian

H_0 ditolak, jika Significance $F < 0,05$

H_0 diterima, jika Significance $F \geq 0,05$