

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Nazir (2013: 84) Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam pengertian yang sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data saja. Dalam pengertian yang lebih luas, desain penelitian mencakup proses-proses sebagai berikut:

1. Identifikasi dan pemilihan masalah penelitian
2. Pemilihan kerangka konseptual untuk masalah penelitian
3. Memformulasikan masalah penelitian
4. Membangun penyelidikan atau percobaan
5. Memilih dan memberi definisi terhadap pengukuran variable-variabel
6. Memilih prosedur dan teknik *sampling* yang digunakan
7. Menyusun alat dan teknik untuk mengumpulkan data
8. Membuat *coding* serta mengadakan *editing* dan *prosesing* data
9. Menganalisis data serta pemilihan prosedur statistik untuk mengadakan generalisasi serta *inferensi* statistik
10. Pelaporan hasil penelitian, termasuk proses penelitian, diskusi serta intepretasi data, generalisasi, kekurangan-kekurangan dalam penemuan, serta menganjurkan beberapa saran-saran kerja penelitian yang akan datang.

Pada penelitian ini dilakukan dalam kausalitas yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih yang meliputi variabel independen dan variabel dependen, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Asia Panganindo Jaya.

3.2 Operasional Variabel

Pada penelitian ini, terdiri dari variabel dua variabel independen dan satu variabel dependen. Dua variabel bebas tersebut masing-masing adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas pertama (X1), dan kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas kedua (X2), sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pelanggan (Y).

Untuk mempermudah dalam melakukan pengukuran variabel-variabel tersebut maka dilakukan pendefinisian sebagai berikut :

3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel dependen ini sering juga disebut variabel terikat, yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan (Y) adalah kesediaan pelanggan untuk terus menerus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan sukarela

merekomendasikannya kepada pihak lain. Adapun indikator-indikator dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

1. *Say Positive Thing.*
2. *Recommend Friends.*
3. *Continue Purchasing.*

3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang di dapat. Adapun indikator-indikator dalam variabel ini adalah sebagai berikut :
 - a. Reliabilitas (*Reliability*)
 - b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - c. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
 - d. Empati (*Empathy*)
 - e. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Kepuasan Pelanggan (X2) adalah seorang individu atau kelompok yang berulang kali datang ketempat yang sama untuk memuaskan keinginannya

dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Adapun indikator-indikator dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga

Tabel 3.1Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan (Y)	Kesediaan pelanggan untuk terus menerus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikannya kepada pihak lain, menurut Lovelock dan Jochen (2011: 338).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Say Positive Thing.</i> 2. <i>Recommend Friends.</i> 3. <i>Continue Purchasing.</i> 	Likert
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 	Likert

Tabel 3.1Lanjutan

	dengan apa yang di dapat, menurut Barner (2007: 45).		
Kepuasan Pelanggan (X ₂)	Seorang individu atau kelompok yang berulang kali datang ketempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut, menurut Lupiyoadi (2013: 211).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosional 4. Harga 	Likert

Sumber: Menurut Lovelock dan Jochen (2011: 338), Menurut Barnes (2007:45), menurut *Webster's Dictionary* dalam buku Lupiyoadi (2013: 211)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

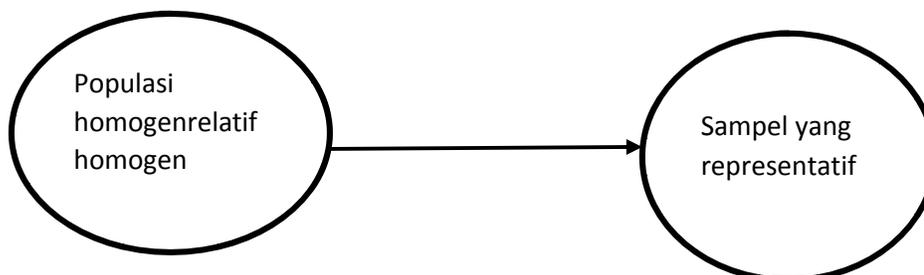
Menurut Sugiyono (2012: 80) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini karena adanya keterbatasan waktu, maka responden yang diambil hanya meliputi pelanggan yang masih aktif dalam melakukan transaksi pada PT Asia Panganindo Jaya selama periode tahun 2016 dengan jumlah populasi yang diambil sebanyak 146 pelanggan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berbagai metode dalam penentuan sampel adalah cara yang digunakan pada situasi yang tidak memungkinkan dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis sampel yang termasuk dalam *Probability Sampling* yaitu teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 82) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut sugiyono (2012: 82) *simple random sampling* dikatakan sample (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.



Gambar 3.1 Teknik *Simple Random*

Sumber : Sugiyono (2012: 82)

Menurut Noor (2011: 158) cara menentukan jumlah elemen/anggota sampel dari suatu populasi dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Rumus 3.1 Slovin
Sumber: Noor (2011: 158)

Keterangan rumus:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

α = *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 dapat dipilih oleh peneliti)

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan yang melakukan transaksi sehari-hari di PT Asia Panganindo Jaya dalam periode 2016 yaitu sebanyak 146 pelanggan (Sumber : PT Asia Panganindo Jaya). Namun dalam penelitian ini diambil tingkat kesalahan pengambilan sampel 5% untuk menjaga representatif dari sampel penelitian, maka diperoleh perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{146}{1 + 146 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = 106,9$$

$$n = 107 \text{ (pembulatan)}$$

Untuk keperluan penelitian, maka peneliti membulatkan perhitungan sampel yaitu menjadi 107 responden dari jumlah hitung rumus Slovin.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpul data dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Menurut Sugiyono (2012: 137) pengumpulan data berdasarkan tekniknya sebagai berikut :

1. Interview (wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

- a. Wawancara terstruktur, digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pernyataan-pernyataan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan.

- b. Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan cara wawancara secara langsung yaitu dengan wawancara tidak terstruktur. Peneliti mengambil data jumlah perkembangan pelanggan serta kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan PT Asia Panganindo Jaya dan, kepuasan pelanggan.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden dan harus dijawab oleh responden agar dapat menerima informasi yang kita inginkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara kuesioner (angket) sebagai teknik untuk mengumpulkan informasi dari responden. Dalam penelitian ini, digunakan angket yang memiliki indeks skala *Likert* 1-5.

Peneliti membagikan kuesioner (angket) kepada pelanggan-pelanggan PT Asia Panganindo Jaya untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan atau pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

No.	Pertanyaan	J a w a b a n				
		SS	ST	RG	TS	STS
1	Prosedur kerja yang baru itu akan segera diterapkan di perusahaan anda		√			
2					

Sumber : Sugiyono (2012: 94)

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2012: 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik ini digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati pada saat pelanggan melakukan transaksi pada PT Asia Panganindo Jaya untuk mengetahui tingkat respon

kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan PT Asia Panganindo Jaya kepada pelanggan.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang akan mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut sugiyono (2012: 147) penelitian kuantitatif, merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab perumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan. Analisis data dalam penelitian ini digunakan alat bantu yaitu dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*)

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif data berisi data mengenai deskripsi dari jawaban responden yang mengisi data kuisisioner dalam penelitian. Menurut Wibowo (2012: 24) statistik deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Biasanya meliputi gambaran atau mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut dari suatu data; mean,

median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, standar deviasi.

Statistik deskriptif ini biasanya meliputi kegiatan berupa penyajian data yang berupa grafik dan tabel. Dan melakukan kegiatan peringkasan data dan penjelasan data, berupa; letak data, bentuk data dan variasi data. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel di ambil, tetapi bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial (Sugiyono 2012: 147).

Menurut Wibowo (2012: 24) statistik inferensi ada nama lain adalah statistik induktif. Dalam statistik inferensi setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis dengan metode statistik yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan datanya, selanjutnya diambil suatu keputusan dan pengambilan kesimpulan dari hasil olahan data tersebut. Dalam statistik inferensi ada kebutuhan untuk menginterpretasikan data tersebut guna mengarahkan pada keputusan yang bersifat strategik.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Suatu penelitian diungkap dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diadalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah. Akibat dari pengambilan kesimpulan yang salah ini maka dapat berakibat buruk dalam pengambilan keputusan

terhadap suatu masalah yang sedang dihadapi. Kesimpulan yang salah dapat menyesatkan dan pada akhirnya akan dapat membawa hal buruk bagi pengguna informasi tersebut. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrumen penelitian dengan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut Sumanto (2014: 78) menyatakan validitas adalah tingkat di mana suatu instrument mengukur apa yang seharusnya di ukur. Suatu instrument tidak bisa valid untuk sembarang keperluan atau kelompok suatu instrument hanya valid untuk suatu keperluan dan pada kelompok tertentu. Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi $> r$ -tabel atau minimal 0,3 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

Alternatif menghitung validitas dengan teknik ini dapat dirumuskan dalam rumus perhitungan korelasi berikut ini:

$$r_{i(x-1)} = \frac{r_{ix}(s_x) - (s_i)}{\sqrt{s_x^2 + s_i^2 - 2r_{ix}s_i s_x}}$$

Rumus 3.2 Korelasi *Corrected Item – Total Correlation*

Sumber: Sumanto (2014: 80)

Keterangan rumus:

$r_{i(x-1)}$ = koefisien korelasi item – total setelah dikoreksi

r_{ix} = koefisien korelasi item total sebelum dikoreksi

S_x = standar deviasi skor total

S_i = standar deviasi skor item yang dihitung

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sumanto (2014: 81) menyatakan reliabilitas adalah tigtatan pada mana suatu tes secara konsisten mengukur berapa pun hasil pengukuran itu. Reliabilitas dinyatakan dengan angka-angka (biasanya sebagai suatu koefisien), koefisien yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Koefisien reliabilitas yang dapat diterima ditentukan oleh jenins tes. Jika suatu tes disusun dari beberapa sub-tes, tiap sub-tes harus dinilai reliabilitasnya tidak hanya reliabilitas tes keseluruhan.

Ada beberapa metode yang dapat diguakan untuk menguji reliabilitas alat ukur seperti: Spearman-Brown Prophecy, *Cronbach Alpha*, Formula Rulon, Formula a, Formula Kuder-Richardson-20, Kristof, Analisis Varians, dan sebagainya. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_j^2}{\sum s_x^2} \right)$$

Rumus 3.3 Cronbach Alpha
Sumber: Sumanto (2012: 83)

Keterangan rumus:

- a = reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya belahan
- S^2_j = jumlah varian skor belahan
- Sx^2 = varian total

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak biasa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau BLUE terpenuhi. (Wibowo, 2012: 61)

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Menurut Wibowo (2012: 61) uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak

normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*.

Selain itu normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis *Chi-Square* dan juga menggunakan Nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residu terstandarisasi dikatakan normal jika Nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z < Z_{Tabel}$ atau menggunakan nilai probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$.

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Wibowo (2012:87) menjelaskan bahwa gejala multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat alat uji yang disebut Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas. Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan mengorelasikan antar variabel bebasnya, bila nilai koefisien korelasi antar variabel bebasnya tidak lebih besar dari 0,5 maka dapat ditarik kesimpulan model persamaan tersebut tidak mengandung multikolinearitas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wibowo (2012: 93) suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada

beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode *Barlet* dan *Rank Spearman* atau Uji *Spearman's rho*, metode grafik *Park Gleyser*.

Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas akan digunakan uji *Park Gleyser* dengan cara mengkorelasikan nilai *absolute* residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitas memiliki nilai signifikan > nilai *alpha*-nya (0.05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Hipotesis

Menurut Subagyo (1993) dalam Wibowo (2012: 123) hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya.

3.5.4.1 Uji Hipotesis T

Wibowo (2012:122) menjelaskan bahwa uji statistik t merupakan hasil pengujian tingkat signifikansi koefisien yang didapat dari nilai koefisien regresi dibagi dengan kesalahan bakunya. Hal ini dirumuskan sebagai berikut:

$$t = \frac{B}{\text{Std. Error}}$$

Rumus 3.4 Uji Statistik t

Sumber: Wibowo, (2012: 122)

Koefisien regresi sebuah variabel independen memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel dependen jika nilai t-hitung > t-tabel, atau probabilitas (sig.t) < α .

3.5.4.2 Uji Hipotesis F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam,

tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01(1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%) (Sanusi, 2012: 137). Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (5 %).

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

Rumus 3.5 Uji F

Sumber: Sugiyono, (2014: 192)

Keterangan :

F = nilai F hitung

R²= koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas (*independent variable*)

n = jumlah anggota sampel

Berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel}:

1. Jika nilai F_{hitung} > F_{tabel} atau nilai sig < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai F_{hitung} < F_{tabel} atau nilai sig > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang di perlukan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Asia Panganindo Jaya . PT Asia Panganindo Jaya didirikan pada tahun 2002 yang berlokasi di komplek union industrial park Blok D No. 15-16, Batu Ampar. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa .

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN	PERTEMUAN-													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Penentuan tempat dan judul penelitian	■	■	■											
Input Judul Penelitian			■	■										
Permintaan persetujuan perusahaan				■										
Penulisan Bab I					■	■	■							
Penulisan Bab II						■	■	■						
Penulisan Bab III								■	■					
Pembuatan Kuesioner									■					
Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner									■	■				
Pengolahan data dan Penulisan Bab IV											■	■	■	

