

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Mengacu Sandu & Sodik (2015:98) desain adalah sebuah strategi dimana sebuah tujuan penelitian yang sudah ditetapkan dan di dalam proses penelitian dianggap sebagai sebuah panduan bagi peneliti. Desain penelitian dalam arti luas yakni proses yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan penelitian. Mulai dari semua struktur dalam penelitian dari ditemukannya ide sampai hasil yang diperoleh oleh peneliti. Pada penelitian yang dilaksanakan memanfaatkan 2 jenis variabel, yakni variabel independennya (bebas) Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Konsumen (X3). Variabel dependennya (terikat) Loyalitas Konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan jenisnya yang terstruktur, terencana, dan sistematis, dari awal sampai proses dibuatnya desain penelitiannya.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut Sandu & Sodik (2015:51), di dalam penelitian terdapat objek penelitian yang menjadi fokus atau menjadi suatu perhatian itu disebut variabel penelitian. Bisa disimpulkan bahwa suatu atribut, perlakuan, faktor dan penilaian orang terhadap objek atau sebuah kegiatan yang memiliki suatu keberagaman yang penetapannya sudah dibuat peneliti guna dipelajari atau diteliti untuk diambil kesimpulannya disebut variabel penelitian.

### 3.2.1 Variabel Independen

Mengacu Sandu & Sodik (2015:52) Variabel independen atau variabel bebas atau dapat disebut variabel stimulus, predictor, *antecedent* adalah variabel dimana yang menjadi penyebab timbulnya variabel terikat. Variabel bebas diartikan variabel dimana oleh pembuat eksperimen sudah dimanipulasi. Jadi kesimpulannya variabel bebas yakni variabel penyebab. Pada penelitian ini variabelnya yakni :

1. Kualitas Pelayanan (X1)
  - f. Menurut WARDI, bahwa di dalam kualitas pelayanan terdapat lima indikator, yaitu:
    - a. Bukti fisik
    - b. Keandalan
    - c. Ketanggapan
    - d. Jaminan
    - e. Empati
2. Kepercayaan (X2):
  - g. Adapun indikator dari kepercayaan menurut..
    - a. Persepsi integritas
    - b. Persepsi kebaikan
    - c. Persepsi kompetensi
3. Kepuasan Konsumen (X3):
  - h. Adapun indikator dari kepuasan konsumen menurut:
    - a. Kualitas layanan
    - b. Kualitas produk/jasa

- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya dan kemudahan

**Tabel 3.1** Operasional Variabel Independen(Bebas)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Segala yang hal harus dilaksanakan penyedia jasa dengan bak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Kehandalan</li> <li>4. Gaya tanggap</li> <li>5. Jaminan</li> </ol>	Likert
2	Kepercayaan (X2)	Kekuatan suatu jasa memiliki atribut tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi Integritas</li> <li>2. Persepsi kebaikan</li> <li>3. Persepsi</li> </ol>	Likert
3	Kepuasan Konsumen (X3)	Hasil yang dirasakan konsumen setelah menggunakan suatu jasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas layanan</li> <li>2. Kualitas produk/jasa</li> <li>3. Emosional</li> <li>4. Harga</li> <li>5. Biaya dan kemudahan</li> </ol>	Likert

**Sumber:** (Mutmainnah, 2017:205), (Fian & Yuniati, 2016:5), (Suwarsito & Aliya, 2020:30)

### 3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Variabel dependen atau variabel terikat yang dapat dikatakan juga variabel kriteria, konsekuen, output, merupakan suatu variabel yang menjadi penyebab atau mendapat pengaruh sebab variabel bebas yang ada. Variabel terikat tidak dimanipulasikan, tetapi dilihat variasi tersebut menjadi hasil praduga yang asalnya dari variabel bebas. Jadi kesimpulannya, variabel terikat yakni variabel penyebab. Pada penelitian variabel dependennya yakni:

1. Loyalitas Konsumen (Y)
  - i. Terdapat tiga indikator dalam loyalitas konsumen (Fatihudin & Firmansyah, 2019:211), yaitu:
    - a. Penggunaan Jasa Berulang
    - b. Penggunaan Jasa lain dalam satu perusahaan
    - c. Merekomendasikan jasa kepada orang lain

**Tabel 3.2** Variabel Operasional Dependen (Terikat)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Loyalitas Konsumen (Y)	Penggunaan suatu jasa secara berulang-ulang.	1. Penggunaan jasa yang berulang 2. Penggunaan jasa lain dalam satu perusahaan 3. Merekomendasikan suatu jasa kepada orang lain	Likert

**Sumber:** (Fatihudin & Firmansyah, 2019)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Ahyar et al., (2020:361) Di dalam penelitian terdapat populasi dimana seluruh objek penelitian yaitu bisa berbentuk manusia, hewan, benda, gejala atau peristiwa yang dapat menjadi sumber data yang mempunyai ciri tersendiri pada penelitian. Tujuannya agar peneliti dapat memperkecil atau membatasi berlakunya daerah generalisasi dengan cara menentukan berapa anggota sampelnya yang diambil dari populasi. Penelitian dilaksanakan dengan populasinya yakni konsumen yang menggunakan aplikasi Maxim di kota Batam. Apabila individu di dalam suatu kelompok jumlahnya tidak pasti atau jumlahnya tidak diketahui atau tidak terhingga maka disebut populasi *infinite* (Susilana, 2015:3).

### 3.3.2 Sampel

Menurut Ahyar et al. (2020:362) sampel merupakan perhitungan bukan keseluruhan dari anggota populasi yang artinya sebagian saja dari suatu kelompok yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Sedangkan menurut Sandu & Sodik (2015:64) sampel adalah bagian kecil dari suatu kelompok yang diteliti. Pada penelitian ini populasi tidak diketahui oleh karenanya sampel diambil dengan memanfaatkan perumusan *Cochran*:

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2 = \left( \frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

**Rumus 3.1 Cochran**

Sumber:(Amilia, 2017:666)

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- $Z_{\alpha}$  = nilai tabel Z = 0,05
- $\sigma$  = standar deviasi populasi
- e = tingkat kesalahan

Dengan rumus *cochran* yang dimanfaatkan diperoleh sampel responden berjumlah 96,04 dengan pembulatan 105 responden yang penulis ambil. Sampel penelitian diambil mengacu teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* merupakan teknik yang mana anggota populasi akan dipilih menjadi sampel tidak diberikan kesempatan yang sama terhadap setiap unsur ataupun anggota dari suatu kelompok atau populasi (Sandu & Sodik, 2015:67).

Pada penelitian sampel *non-probability sampling* yang dimanfaatkan yakni *purposive sampling*. Mengacu Rasyid (2017: 213) *purposive sampling* yakni teknik penarikan sampel dimana terdapat karakteristik yang sudah ditetapkan terhadap target yang akan diberikan pertanyaan. Penulis menyebar 105 kuesioner kepada konsumen Maxim yang memiliki aplikasi Maxim di *handphone* dan telah menggunakan jasa transportasi Maxim dalam enam bulan terakhir. Adapun dari keseluruhan jumlah kuesioner disebarkan hanya di kota Batam.

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Menurut Sandu & Sodik (2015:67) Data adalah suatu informasi yang masih mentah dan perlu adanya pengolahan dan diubah menjadi informasi. Data bisa berupa gambar, suara, keadaan, angka, bahasa, huruf, atau simbol lain yang dipakai bahan guuna melihat konsep, kejadian, aatau objek. Pada penelitian jenis data yang dimanfaatkan yakni :

1. Data primer : Data primer ialah data yang didapat dari sumber penelitiannya secara langsung. Peneliti yang ingin memperoleh data primer harus melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner kepada responden dan juga dapat melakukan observasi. Penulis melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner dalam melakukan penelitian ini.

- a. Kuesioner

Kuesioner (Angket), adalah suatu cara untuk memperoleh jawaban responden dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan.

**Tabel 3.3** Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1

**Sumber:** (Rasyid, 2017:219)

b. *Interview* (wawancara)

Wawancara ialah suatu cara atau teknik mencari informasi yang lebih dalam terhadap responden yang sedikit dengan diawali oleh menemukan suatu masalah yang ingin diteliti dalam melakukan studi pendahuluan. Wawancara terbagi menjadi dua, yaitu secara terstruktur atau tidak terstruktur. Ini artinya wawancara bisa dilaksanakan dengan melakukan tatap muka secara langsung ataupun dapat dilakukan melalui telepon.

2. Data sekunder : Banyak hal yang bermanfaat dengan menjadikan sumber-sumber yang sudah ada sebagai pijakan walaupun kualitasnya berbeda beda. Sumber-sumber data yang ada disebut sebagai data sekunder harus lebih dahulu diakses sebelum penelitian baru dilakukan untuk mengambil “data primer”. Data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber misalnya publikasi, penelitian historis dan antropologis, penelitian lembaga penelitian/ LSM, sumber Biro Pusat Statistik(BPS), peta/kartografi, koran, orang, arsip dan catatan local.(Mustori, 2012: 40-43). Penulis mengambil sumber seperti publikasi, orang, berita online dan lembaga peneleitian.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2015:207) aktivitas yang dilaksanakan peneliti setelah semua data pada penelitian kuantitatif didapatkan dari responden. Aktivitas tersebut berupa data yang dikelompokkan mengacu jenis responden dan variabel. Setelah itu Menyusun data berdasarkan variabel dari semua responden, lalu setelah itu mengemukakan data tiap variabel untuk dihitung dan kemudian dapat diketahui apakah sudah mendapatkan jawaban hipotesis dan permasalahan yang dirumuskan. Teknik penganalisisan data pada penelitian memanfaatkan statistic deskriptif dan statistic inferensial. Data penelitian ini menggunakan SPSS 25 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Penggunaan statistik deskriptif tidak dimaksudkan guna pembuatan kesimpulan dengan generalisasi dan umum dimana mendiskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan. Statistik deskriptif digunakan hanya kepada sampel yang sudah dipilih dari populasi oleh peneliti (Sugiyono, 2015:207). Digunakan tidak dimaksudkan pada kesimpulan yang dibuat dengan generalisasi dan umum dimana mendiskripsikan data yang sudah dikumpulkan. Statistik deskriptif digunakan hanya kepada sampel yang sudah dipilih dari populasi.

Analisis deskriptif dilaksanakan melalui penyusunan tabel frekuensi distribusi guna melihat tingkatan penilaian yang diperoleh variabel penelitian dengan penggolongan : sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat setuju. Pengumpulan data memanfaatkan teknik pengukuran penelitian dengan skala



likert. Skala likert adalah pengisian sebuah kuesioner yang diisi oleh responden. Responden menjadi penentu tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan melakukan pemilihan pada satu dari pilihan yang disediakan.

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Pada penelitian yang dilaksanakan, memanfaatkan metode angket ataupun kuesioner. Metode kuesioner ialah sebuah form yang isinya pernyataan yang dibuat oleh penulis dan dibagikan kepada responden mengenai suatu masalah, pengujian ini dilakukan guna melihat apakah instrumen yang dimanfaatkan valid dan reliabel. Adapun uji yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas yaitu dimana skor masing-masing pada tiap pertanyaan di setiap variabel dikorelasikan dengan skor totalnya. Uji validitas ialah pengukuran guna petunjuk tingkat keabsahan atau kehandalan suatu alat ukur. Menurut Mustori (2012:9) validitas dalam penelitian kuantitatif berarti konsep-konsep di dalam peringkat konseptual harus selaras dengan definisi konsep-konsep tersebut dalam tingkatan operasional dapat mewakili dengan tepat. Tingkat validitas kuesioner diukur melalui uji signifikansi korelasi dengan taraf signifikansinya 0.05, dimana berarti suatu item dinilai valid apabila berkorelasi terhadap skor item-total (Priyatno, 2012:19). Adapun rumus *Pearson Product Moment* menurut yakni:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.2** *Pearson Product Moment*

**Sumber:** (Wibowo, 2012:37)

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi

$i$  = Skor item

$x$  = Skor total dari  $x$

$n$  = Jumlah banyaknya subjek

Pembuktian nilai uji yakni memanfaatkan pengujian dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Diterima ataupun tidaknya data yang valid mengacu pada kriteria yakni apabila :

1. Jika  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05), maka dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap skor total item pada pernyataan tersebut, maka dinyatakan valid untuk item tersebut.
2. Jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel uji (dua sisi dengan sig 0,05), maka dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap skor total item pada pernyataan item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

### **3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data**

Reliabilitas berhubungan dengan akurasi instrumen dalam pengukuran yang telah dilakukan, kecermatan pengukuran yang dihasilkan dan akurat tidaknya pengukuran ketika dilaksanakan pengukuran ulang. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empirik digambarkan nilai angka yang dikenal koefisien reliabilitas (Sandu & Sodik, 2015:91). Reliabilitas diuji dilaksanakan melalui cara belah dua, yakni pembelahan kuesioner menjadi dua bagian. Bagian pertama memiliki nomor ganjil sedangkan bagian kedua memiliki nomor genap. Kemudian, jumlah skor dari tiap belahan dikorelasikan berdasarkan rumus.

$$r = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

**Rumus 2.3** *Conbrach Alpha*

**Sumber:** (Wibowo, 2012:52)

Keterangan:

$r$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$S_j$  = jumlah varian pada butir

$S_x$  = varian total

Menurut Wibowo (2012:53) Guna melihat suatu data dipercaya atau tidaknya yakni dengan nilai *alpha* lebih besar daripada nilai r-tabel. Apabila nilai di atas 0,7 maka termasuk kriteria yang tinggi, dan apabila nilai di bawah 0,4 maka masuk kriteria rendah. Data dengan nilai 0,80 masuk ke kriteria sangat tinggi. Beberapa ahli menyarankan untuk berpegangan dengan membandingkan nilai dengan kriteria indeks koefisien reliabilitas. Untuk menentukan sebuah data reliabel atau tidak dalam suatu penelitian dengan melihat kriteria pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.4** Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

**Sumber:** (Wibowo, 2012:53)

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai realibilitas  $\geq 0,6$  maka pernyataan di terima.

Jika nilai realibilitas  $< 0,6$  maka pernyataan tidak di terima.

### **3.5.3 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan guna melihat parameter uang yang dihasilkan memiliki *BLUE* (*Best linier unbiased estimation*) atukah tidak, berarti pada persamaan koefisien regresinya tidak terjadi penyimpangan berarti. Guna mendapatkan *BLUE* terdapat keadaan persyaratan minimum yang diharuskan ada pada data, syarat ini disebut uji asumsi klasik. Uji ini meliputi :

#### **3.5.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dibuat untuk melihat nilai residu yang diteliti apakah menghasilkan distribusi normal atau tidak normal. Perbedaan yang ada itulah disebut nilai residu. Kurva akan berbentuk seperti sebuah lonceng apabila nilai residu terdistribusi normal. Uji normalitas menggunakan *Histogram Regression Residual*, *P-p-plot* dan Nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual dikatakan normal apabila nilai *Kolmogorov-Smirnov*  $Z < Z_{tabel}$ , atau menggunakan nilai *Probability Sig*  $> a: sig > 0,05$ . (Wibowo, 2012:62)

#### **3.5.3.2 Uji Multikolinearitas**

Mengacu Wibowo (2012:87) di dalam uji multikolinearitas seharusnya tidak dapat terjadi multikolinearitas di dalam persamaan regresi. Jadi seharusnya di antara variabel bebas tidak boleh mempunyai korelasi hubungan yang hampir sempurna atau sempurna. Dengan uji tool yang disebut *Variance Inflation Factor* (*VIF*) untuk mengetahui adakah gejala multikolinearitas. Dilihat dengan ketentuan apabila nilai *VIF*  $< 10$  dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, itu artinya model

tidak adanya gejala multikolinearitas atau tidak mempunyai hubungan antara variabel bebas.

### 3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas ialah uji yang tidak sama pada seluruh hal yang diamati dalam model regresi. Pada uji ini, jika tidak terjadi heteroskedastisitas itu menandakan regresi yang baik (Purnomo, 2016:125). Adanya masalah gejala heteroskedastisitas di suatu model apabila terdapat varian variabel dalam model yang berbeda. Pada uji ini penulis akan memanfaatkan uji Spearman's rho untuk menguji nilai regresi residual dengan variabel independen. Apabila hasilnya lebih dari lima persen atau 0,05, maka dapat dinyatakan nilai profabilitas tidak tadanya gejala heteroskedastisitas (Wibowo, 2012:93).

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda asalnya menjadi perkembangan dari regresi linier sederhana, dimana variabel bebas yang sebelumnya hanya satu berubah menjadi dua ataupun lebih. Ini artinya ada penambahan terhadap jumlah variabel bebas. Uji ini dimanfaatkan guna mengetahui kekuatan hubungan dari variabel independent terhadap variabel dependen yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Maxim di kota Batam. Model persamaan regresi yang dimanfaatkan yakni mengacu rumus:

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

**Rumus 3.3** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Wibowo, 2012: 127)

Di mana:

- Y = Variabel dependen
- A = nilai konstanta
- X1 = variabel independen pertama (kualitas pelayanan)
- X2 = variabel independen kedua (kepercayaan)
- X3 = variabel independen ketiga (Kepuasan Konsumen)

#### 3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini dilakukan guna mengetahui secara bersama-sama berapa persen sumbangan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien ini merujuk pada besarnya persentase variasi variabel bebas yang dimanfaatkan bisa menggambarkan variasi variabel terikat.  $R^2$  sama dengan 0, artinya variabel terikat atau dependen tidak dapat pengaruh dari variabel bebas atau variabel independen. Jika  $R^2$  sama dengan 1, artinya adanya memberikan pengaruh oleh variabel independent terhadap variabel dependen adalah sempurna (Priyatno, 2010:66). Guna melihat besar kekuatan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat melihat tabel di bawah ini:

**Tabel 3.5** Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	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, 2015:257)

#### 3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis memiliki persamaan arti yakni menguji signifikansi secara parsial koefisien regresi linier berganda yang sekait dengan hipotesis penelitian

yang dinyatakan. Uji hipotesis dapat dikatakan juga metode guna mengambil keputusan yang mengacu pada teknik analisis data. Pengujian pada penelitian ini memanfaatkan penyajian secara simultan (uji f) dan pengujian secara parsial (uji t).

### 3.5.5.1 Uji Parsial (Uji-T)

Uji ini dimanfaatkan guna melihat secara parsial model regresi variabel independent atau variabel bebas apakah memiliki pengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat dengan signifikan (Priyatno, 2010:68). Jika t hitung lebih besar daripada t tabel maka variabel bebas memiliki pengaruh pada variabel terikat. Pengukuran t hitung mengacu rumus yakni :

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Rumus 3.4 Uji T}$$

**Sumber:** (Priyatno, 2010: 68)

Di mana:

$b_i$ = Koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$ = standar error variabel i

Penerimaan dan penolakan hipotesis berpedoman atas indikator yakni :

- a.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika nilai t hitung  $>$  t tabel dan nilai signifikansi  $<$  0,05.
- b.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika nilai t hitung  $<$  t tabel dan nilai signifikansi  $>$  0,05.

### 3.5.5.2 Uji F (Uji simultan)

Uji F atau pengujian simultan memiliki tujuan yakni secara bersama-sama melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil *F-test* ini pada output SPSS dapat mengacu tabel ANOVA (*Analysis of Varians*) (Priyatno,2010:67) Dimana pada pengujian variabel secara bersama-sama memiliki rumus, yakni :

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

**Rumus 3.5** Uji F-test

**Sumber:** (Priyatno, 2010: 67)

Keterangan:

$R^2$  = efek total variabel x

n = jumlah total ukuran sampel

k = jumlah variabel x

Acuan yang dimanfaatkan dalam penerimaan dan penolakan hipotesis secara individual yakni melalui perbandingan F hitung dengan F tabel Kriteria uji yang dimanfaatkan :

- a.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila nilai F hitung  $>$  F tabel dan signifikansi  $<$  0,05.
- b.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila nilai F hitung  $<$  F tabel dan nilai signifikansi  $>$  0,05.



### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Maxim di kota Batam, yaitu akan dilakukan di kota Batam kepada orang yang sudah pernah menggunakan transportasi online Maxim dalam enam bulan terakhir di kota Batam.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.6** Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	September 2020				Oktober 2020				November 2020				Desember 2020				Januari 2020			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■																			
2	Penyusunan Bab I					■	■	■	■												
3	Penyusunan Bab II									■	■	■	■								
4	Penyusunan Bab III									■	■	■	■	■	■	■					
5	Penyebaran Kuesioner														■						
6	Pengolahan data															■	■				
7	Penyusunan Bab IV&V															■	■	■			
8	Penyelesaian Skripsi																				■