

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kenagarian Kapeh Panji Jaya Talaok yaitu masyarakat Kapeh Panji Jaya Talok yang melakukan pelayanan di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok. Alasan penelitian ini mengambil lokasi ini dikarenakan Kantor Wali Nagri Kapeh Panji Jaya Talok baru mengalami pemakaran dan lokasi penelitian berada di daerah tempat tinggal peneliti, sehingga hal ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan sampel penelitian.

#### **B. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian digolongkan kepada penelitian assosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat sebab akibat.<sup>1</sup>

Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka atau

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2006) hlm,36-37

data berupa kata-kata atau kalimat yang di konversi menjadi data yang berupa angka.<sup>2</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pengaruh kehandalan, empati dan responsif pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok. Kec Bayang, Kab Pesisir Selatan, Provinsi Sumatra Barat.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dan di bantu dengan menggunakan perangkat SPSS versi 16.

## **2. Data dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik dari induvidu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian konsioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.<sup>3</sup> sedangkan data primer dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran konsioner. Pengisi konsioner ini yaitu masyarakat Kapeh panji Jaya Talaok yang pernah melakukan pengurusan di kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talok.

### **b. Data skunder**

Data sekunder adalah data yang di ambil secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya mengambil dari dokumen-dokumen (laporan, karya tulis orang lain, koran, majalah) atau

---

<sup>2</sup>Nanang martono, *Metode Penelitian Kuntitatif* ( Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2010) hlm 20

<sup>3</sup>Umar husein, *metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, (Jakarta: pt rajagrafindo persada, 2004) hal,42

seseorang yang mendapatkan informasi dari orang lain.<sup>4</sup>pada penelitian ini data sekunder di peroleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecah masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar di percaya dan akurat. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

#### a. Angket (*kuesuoner*)

Teknik angket (*kuensuoner*) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas dasar pertanyaan tersebut.<sup>5</sup> *kuesuoner* yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *kuesuoner* tertutup yang mana alternatif-alternatif jawabnya telah di sediakan dan intrumen yang digunakan berupa skala. Penelitian ini digunakan untuk memperoleh data primer dan data-data yang di peroleh secara tidak langsung yang di kumpulkan melalui beberapa responden, yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah melakukan pengurusan di Kantor Wali nagari Kapeh Panji Jaya Talok.

---

<sup>4</sup>Irawan prasetya, *logika prosedur penelitian, pengantar teori dan pengaduan praktis penelitian sosial bagi mahasiswa dan peneliti pemula*( Jakarta : STIA -LAN 1999) hal, 86

<sup>5</sup>Umar husein, *metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, (Jakarta: pt rajagrafindo persada, 2004) hal, 49

## **b. Dokumentasi**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi melalui internet dan studi kepustakaan. Dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan penulis. Data tersebut diperoleh dalam bentuk buku, jurnal dan berbagai literature dari internet.

## **C. Populasi dan sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.<sup>6</sup> Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang pernah melakukan pengurusan administrasi di Kantor Wali Nagari Kapeh panji Jaya Talaok yaitu sebanyak 693 orang.

### **b. Sampel**

Sampel diambil secara representatif dimana sampel yang diambil mewakili jumlah populasi, sehingga pada akhirnya dapat di generalisasikan. Tujuan sampel adalah menggunakan sebagian objek penelitian yang diselidiki tersebut untuk memperoleh informasi tentang populasi.

---

<sup>6</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, ( Jakarta: Rajawali, 2013) hlm, 161

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan Slovin yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan menggunakan 10% (0,1) sebagai persen kelonggaran ketidakteelitian.

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{693}{1 + 693(0.1)^2}$$

$$n = \frac{693}{7,93}$$

$$n = 87,38/88$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 87,38 responden atau dapat dibulatkan menjadi sebanyak 88 responden.

Berdasarkan perhitungan di atas, sudah diketahui bahwa sampel yang di ambil adalah 88 sampel masyarakat dari jumlah populasi, yaitu sebanyak 693 masyarakat di Kenagarian Kapeh Panji Jaya Talaok. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan

---

<sup>7</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Edisi 1, h.180

metode *purposive sampling* yaitu merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria yang penulis tetapkan dalam penelitian ini adalah 1.) masyarakat yang pernah mengurus surat di kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok.

#### **D. Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

Untuk menghindari pemahaman yang keliru dalam penelitian maka penulis akan menjelaskan secara operasional setiap variabel yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Variabel penelitian merupakan objek penelitian atau sesuatu yang menjadi titik perhatian. Variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain (y) dan variabel independen (bebas) adalah variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain (X).<sup>8</sup>

Variabel penelitian dalam penelitian ini terdiri dari :

##### **1. Kepuasan Masyarakat (Y)**

Kata kepuasan (*Satisfaction*) yang berasal dari bahasa Latin “satis” artinya, cukup baik, memadai dan “*Facio*” (melakukan atau membuat).<sup>9</sup>

Kepuasan bisa diartikan sebagai Upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

<sup>8</sup>Suliyanto, *Ekonometrika Terapan* ( Yogyakarta ; Andi OFFICET, 2011) hlm, 7

<sup>9</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Jakarta : C.V ANDI OFFSET, 2004), Edisi 2, hlm. 195

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya.<sup>10</sup> Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.

Indikator:<sup>11</sup>

- a. kepuasan memberikan informasi
- b. kepuasan memberikan pelayanan
- c. kepuasan memberikan perhatian.
- d. Kepuasan menanggapi keluhan.
- e. Kepuasan Terhadap fasilitas

## 2. Keandalan

Keandalan (*Reliability*) Menurut Kotler dan Keller “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat.” Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggung jawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu<sup>12</sup>. Hubungan keandalan (*reliability*), terhadap kepuasan masyarakat. Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat termasuk memiliki pegawai-

<sup>10</sup> Philip Kotler dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Klaten: PT Macanan Jaya Cemarlang, 2009), hal. 177

<sup>11</sup> Dani Tria Saputra dan Soedjono, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014) hlm, 8

<sup>12</sup> Viona Aprilya, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, hal 3

pegawai yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan.

Indikator:<sup>13</sup>

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Ketepatan pelayanan

### 3. Empati

Empati (*Empathy*) Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra( menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”.<sup>14</sup> Hubungan empati dengan kepuasan masyarakat adalah apabila masyarakat telah merasa puas dengan empati yang diberikan Kantor Wali Nagari maka masyarakat pun akan loyal dengan jasa yang diberikan Kantor Wali Nagari tersebut.

Indikator<sup>15</sup>

- a. Kemudahan pelayanan
- b. Waktu operasi
- c. Komunikasi efektif
- d. Perhatian atas keluhan
- e. Memahami kebutuhan

---

<sup>13</sup> Ahmad Bari dan budhi satrio, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12 (2014)hlm, 8

<sup>14</sup> Viona Aprilya, *op cit*, hal 3

<sup>15</sup> Ahmad Bari dan budhi satrio, *op cit* (2014) hlm, 8



#### 4. Responsif

Daya Tanggap (*Responsiveness*), Menurut Kotler dan Keller “Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.” Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan. “Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan pegawai untuk membantu para masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila pegawai cepat tanggap melayani masyarakat maka Kantor Wali Nagari akan mendapat simpati dari masyarakat itu sendiri”.

Indikator:<sup>16</sup>

- a. Mampu memberikan pelayanan cepat
- b. Mampu menanggapi keluhan
- c. Mampu menanggapi masalah.

#### E. Instrumen Penelitian

*Instrument* adalah suatu alat mengumpulkan data. Adapun bentuk instrument pengumpulan data primer adalah dengan menggunakan *kuesioner* atau angket. *Kuesioner* yang digunakan dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian.<sup>17</sup> Teknik pengukuran yang ditetapkan

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm 8

<sup>17</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal.96

adalah berdasarkan rangking atau peringkat yang ditanyakan, di mana responden hanya memilih satu dari lima alternatif yang disediakan yang masing-masing jawaban diberi skor seperti terlihat di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Instrument Pertanyaan Kepuasan**

No	Pertanyaan	Nilai
1	Sangat setuju	5
2	setuju	4
3	Cukup setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat Tidak setuju	1

Sumber: sarworo 2006

Untuk memperoleh instrumen yang baik maka perlu disusun kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen penelitian yang dilakukan sebagai berikut

No	Variabel	Indikator
1.	Kehandalan ( $X_1$ )	Kecepatan pelayanan
		Ketepatan pelayanan
2.	Empati ( $X_2$ )	Kemudahan pelayanan
		Waktu operasi
		Komunikasi efektif
		Perhatian atas keluhan
		Memahami kebutuhan
3.	Responsif ( $X_3$ )	Mampu memberikan pelayanan cepat
		Mampu menanggapi keluhan
		Mampu menanggapi masalah.
4.	Kepuasan masyarakat (Y)	kepuasan memberikan informasi kepuasan memberikan pelayanan kepuasan memberikan perhatian. Kepuasan menanggapi keluhan. Kepuasan Terhadap fasilitas

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini mengumpulkan data primer menggunakan kuesioner atau angket, *kuesioner* tersebut berisikan pernyataan-pernyataan yang berhubungan identitas dan variabel penelitian yang akan di jawab oleh

responden. Sebelum *kuesioner* di sebar, terlebih dahulu peneliti meminta izin kepada pihak yang berwenang yaitu kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok dan menjelaskan bahwa penelitian semata-mata bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan berupa penulisan skripsi.

Peneliti mendatangi responden yaitu masyarakat Kapeh Panji Jaya Talaok dan kembali menjelaskan tujuan penelitian, setelah itu meminta sampel untuk mengisi *kuesioner* tersebut sesuai dengan pandangan mereka. Setelah semua responden mengisi secara lengkap responden penelitian, maka peneliti kembali mengumpulkan kembali *kuesioner* tersebut dan menjawab responden diolah dan siap untuk dientrikan sebagai data penelitian.

## **G. Uji Instrumen Penelitian**

Sebelum menggunakan instrumen terlebih dahulu dilakukan uji coba untuk mendapatkan butir pernyataan yang valid dan handal, maka di lakukan uji validitas dan reliabilitas

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji analisis yang bertujuan untuk melihat seberapa kuat variabel-variabel yang diukur dengan variabel lain. Validitas menggambarkan bahwa pernyataan yang digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur (valid). Dari proses analisis dengan korelasi *product moment*, maka instrumen dinyatakan valid jika nilai *corrected item correlation* ( $r$ ) lebih besar dari 0,3061 Untuk menguji

validitas instrumen digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :<sup>18</sup>

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi suatu item dengan nilai item total

X = Jumlah skor setiap item

X<sup>2</sup> = Jumlah kuadrat skor item

Y = Jumlah skor seluruh item

Y<sup>2</sup> = Jumlah kuadrat skor seluruh item

Y<sup>2</sup> = Jumlah kuadrat skor seluruh item

XY = Jumlah hasil kali skor seluruh item

N = Jumlah responden

Kriteria pengujianya adalah jika  $r_h > r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_h < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

## 2. Uji reliabilitas

Reabilitas mempunyai banyak arti bagi banyak orang, tapi dalam kebanyakan konteks muncul pemikiran mengenai konsistensi. Suatu pengukuran adalah sepanjang pengukuran tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten.<sup>19</sup>

Uji ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan alat pengukuran yang dipakai.

<sup>18</sup>Umar husein, *metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*, (Jakarta: pt rajagrafindo persada, 2004) hal, 132

<sup>19</sup>Muhamad, *metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kuantitatif*, (Jakarta: rajawali, 2013) hlm, 13

Sedangkan untuk mengukur koefisien keandalan (reliability) kusioner digunakan rumus *Croanbach alpa*, yaitu :<sup>20</sup>

$$R_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

$r_{tt}$  = Koefesien reliabilitas

$k$  = Banyak butir pertanyaan atau banyaknya jumlah item

$b^2$  = Jumlah varians skor item

$i^2$  = Varians skor total

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam menginterpretasikan data-data temuan dari hasil penelitian guna menjawab pertanyaan yang ada adalah sebagai berikut:

### 1. Metode analisis deskriptif

Merupakan proses penggolongan data yang telah didapat dari responden berikut:

#### a. Verifikasi data

Yaitu memeriksa kembali kuisisioner yang telah diisi responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap

<sup>20</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 196.

b. Menghitung nilai variable

- 1) Menghitung nilai frekuensi dari variable yang diteliti di setiap sub indikator. Kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan rumus berikut :

$$p = \frac{\text{frekuensi } (f)}{\text{jumlahresponden } (N)} \times 100\%$$

Dimana:

P = Persentase hasil yang dicari

F = Frekuensi hasil yang diperoleh

N = Jumlah responden yang akan dijadikan sampel

100% = Angkat tetap untuk persentase

- 2) Menghitung rata-rata skor total item dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{(5 \times f_i) + (4 \times f_i) + (3 \times f_i) + (2 \times f_i) + 1 \times f_i}{n}$$

Dimana:

X = Skor rata-rata total item

f<sub>i</sub> = Frekuensi

n = Jumlah responden

5 = Nilai untuk jawaban sangat setuju

4 = Nilai untuk jawaban setuju

3 = Nilai untuk jawaban netral

2 = Nilai untuk jawaban tidak setuju

1 = Nilai untuk jawaban sangat tidak setuju

3) Menghitung nilai *TCR* (*Total Capain Responden*) dengan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100\%$$

Dimana :

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban

Nilai persentase dimasukkan ke dalam criteria sebagai berikut:

- a. Interval jawaban responden 81-100% = sangat setuju
- b. Interval jawaban responden 61-80% = setuju
- c. Interval jawaban responden 41-60% = cukup setuju
- d. Interval jawaban responden 21-40% = tidak setuju
- e. Interval jawaban responden 20% = sangat tidak setuju

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah distribusi data mendekati atau mengikuti distribusi normal. Data yang baik adalah data yang punya pola distribusi normal atau titik data terkumpul disekitar garis distribusi normal. Selain itu juga bias dilihat dengan menggunakan tabel *one sample kolmogrov-smirnov* test, jika nilai data signifikan uji *kolmogrov-smirnov* > 0,05 berarti distribusi data dinyatakan normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini didapat dengan menggunakan SPSS, berguna untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi di

antara variable independen. Jika terjadi korelasi maka terjadinya *problemamultikolinearitas*. Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan rumus VIF (*Variance Inflation Factor*) jika nilai VIF < 5 dan tolerance > 0.10 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena multikolinearitas.

c. Uji Heterokedaktisitas

Heterokedaktisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik Heterokedaktisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi, apabila model yang baik maka tidak terjadi heterokedaktisitas, untuk mengetahuinya menggunakan scatterplot.

#### 4. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengaitkan dua variabel atau lebih, dalam hal ini menghubungkan antara kualitas pelayanan dan kinerja dengan kepuasan masyarakat di Kenagarian Kapeh Panji Jaya Talaok.

Untuk mengetahui pengaruh keandalan, empati dan responsif pegawai terhadap kepuasan masyarakat digunakan model regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = +_1X_1 + +_2X_2 + +_3X_3 +$$

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan masyarakat

= Nilai intercept (konstanta)

B<sub>1</sub> B<sub>2</sub> = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = kehandalan



- $X_2$  = empati  
 $X_3$  = responsive  
= Faktor lain yang mempengaruhi

## 5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel penelitian.

### b. Uji signifikan simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen yaitu keandalan ( $X_1$ ) empati ( $X_2$ ) dan responsif ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y) ketentuan dari uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

c. Uji Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel independen, dengan kriteria ketentuan hipotesis sebagai berikut :

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak ,  $H_a$  diterima
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima ,  $H_a$  ditolak



UIN IMAM BONJOL  
PADANG