

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hal ini karena data yang digunakan dan dianalisis dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu berupa pendapat responden yang menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya tentang sesuatu yang kemudian diangkakan (dikuantitatifkan). Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Azwar, (2007:5) bahwa: penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan data statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.

Penelitian ini ingin memperoleh gambaran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hipotesis, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *explanatory*. Singarimbun & Effendi (2011) menyatakan bahwa *explanatory/confirmatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa. Penelitian *explanatory* pada umumnya bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Dalam suatu penelitian selalu terdapat populasi. Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan individu yang karakteristiknya akan diduga. Seperti yang dikemukakan oleh Nisfiannoor (2009:5) bahwa: “Populasi adalah keseluruhan dari jumlah yang akan diamati atau diteliti”. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. Berdasarkan data yang

didapat dari PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, jumlah seluruh nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri adalah sebanyak 4.162 nasabah.

3.2.2 Sampel

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel menurut Nisfiannoor (2009:6) adalah: “Sebagian yang diambil dari suatu populasi”. Pengertian lain diungkapkan oleh Sugiyono (2008:116), bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Syarat utama dalam pengambilan sampel adalah bahwa sampel itu harus memiliki sifat representatif. Sampel dikatakan representatif jika sampel mampu mewakili populasi yang ada. Mengenai ukuran ideal yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian, sampai saat ini belum ada ketentuan yang bisa diterima secara umum. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari seluruh nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri.

Widayat & Amirullah (2002:60) menyarankan bahwa besar sampel minimum untuk tiap jenis penelitian yaitu berdasar pada jenis penelitiannya: “Penelitian deskriptif sebanyak 100, penelitian korelasional sebanyak 50, penelitian kausal-perbandingan 30/group dan untuk penelitian eksperimental sebanyak 30/15”.

Sedangkan pendapat yang lainnya mengenai penentuan jumlah sampel dikemukakan oleh Widayat & Amirullah (2002) bahwa: “Pada setiap penelitian, ukuran sampel harus berkisar antara 30 sampai 500”.

Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil maka akan dikemukakan pendapat dari beberapa ahli, diantaranya menurut rumus Slovin (Widayat dan Amirullah, 2002:60) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan

Berdasar jumlah populasi sebesar 4.162, maka dengan menggunakan rumus Slovin dapat diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

$$n = \frac{4.162}{1 + (4.162 \times (0,1^2))} = \frac{4.162}{1 + 41,62} = \frac{4.162}{42,62} = 97,65 \approx 100$$

Berdasarkan pendapat di atas, maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dan teknik pengambilan sampel dengan metode sampling aksidental. Sampling aksidental adalah: “Teknik Sampling Kebetulan (*accidental sampling*) dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai” (Usman dan Akbar, 2003:47). Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi yang diketahui sebelumnya. Dengan kata lain, unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian (Zuriah, 2007:124). *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel secara tidak acak dengan tujuan target tertentu yaitu nasabah yang menggunakan jasa PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, dan dalam hal ini nasabah yang menggunakan jasa PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, sudah lebih dari 1 tahun.

3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Variabel dan Operasionalisasi

1. Variabel Bebas (X)

Pada penelitian ini, variabel bebas yang ditentukan penulis adalah dimensi kualitas pelayanan. Variabel tersebut meliputi:

a. Keandalan (*Reliability*) (X_1)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan kata lain menunjukkan

kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.

Didalam variabel ini item-itemnya adalah:

- 1) Kecepatan penanganan kepada nasabah
- 2) Prosedur untuk memperoleh pelayanan yang tidak berbelit-belit
- 3) Kesesuaian antara pelayanan dengan yang diinformasikan
- 4) Memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_2)

Merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan selaku nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.

Didalam variabel ini item-itemnya adalah:

- 1) Kemauan karyawan untuk membantu nasabah jika terjadi masalah
- 2) Layanan yang segera/cepat dari karyawan
- 3) Karyawan yang selalu bersedia membantu nasabah
- 4) Karyawan menanggapi permintaan nasabah dengan cepat

c. Jaminan (*Assurance*) (X_3)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank yang bersangkutan.

Didalam variabel ini itemnya meliputi:

- 1) Kredibilitas PT. BPRS Sarana Prima Mandiri
- 2) Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa
- 3) Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap tiap nasabah
- 4) Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah

d. Empati (*Empathy*) (X_4)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (nasabah) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (nasabah).

Berdasarkan variabel empati tersebut, maka item-itemnya adalah:

- 1) Keramahan karyawan bank dalam melayani nasabah

- 2) Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para nasabah
- 3) Staf yang sabar dalam melayani nasabah
- 4) Pihak bank secara bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap nasabah

e. Sarana Fisik (*Tangible*) (X_5)

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal ini adalah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Item-item yang dapat ditentukan dari variabel *tangible* (produk-produk fisik) tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Peralatan mutakhir/terbaru
- 2) Fasilitas fisik yang berdaya tarik
- 3) Karyawan yang berpenampilan rapi
- 4) Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y). Tingkat Kepuasan Nasabah merupakan suatu penilaian yang diberikan oleh nasabah selaku pelanggan setelah menggunakan jasa di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. Penilaian kepuasan yang dilakukan nasabah mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menjadi pengguna jasa di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri.

Oleh karena itu dari variabel tersebut dapat ditentukan itemnya sebagai berikut:

- 1) Merekomendasikan ke nasabah lainnya
- 2) Mempertimbangkan penawaran jasa/produk lain yang disediakan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri
- 3) Meminimalkan perilaku komplain
- 4) Tidak ingin pindah ke bank lain

Untuk lebih jelas mengenai operasionalisasi dari variabel penelitian berikut disajikan dalam bentuk Tabel 3.1:

Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Item

Variabel	Dimensi	Item
Kualitas jasa (X)	Keandalan (<i>Reliability</i>) (X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan penanganan kepada nasabah b. Prosedur untuk memperoleh pelayanan yang tidak berbelit-belit c. Kesesuaian antara pelayanan dengan yang diinformasikan d. Memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X ₂)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemauan karyawan untuk membantu nasabah jika terjadi masalah b. Layanan yang segera/cepat dari karyawan c. Karyawan yang selalu bersedia membantu nasabah d. Karyawan menanggapi permintaan nasabah dengan cepat
	Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₃)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kredibilitas PT. BPRS Sarana Prima Mandiri b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap tiap nasabah d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah
	Empati (<i>Emphaty</i>) (X ₄)	<ul style="list-style-type: none"> a. Keramahan karyawan bank dalam melayani nasabah b. Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para nasabah c. Staf yang sabar dalam melayani nasabah d. Pihak bank secara bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap nasabah
	Sarana Fisik (<i>Tangible</i>) (X ₅)	<ul style="list-style-type: none"> a. Peralatan mutakhir/terbaru b. Fasilitas fisik yang berdaya tarik c. Karyawan yang berpenampilan rapi d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Nasabah (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. Merekomendasikan ke nasabah lainnya b. Mempertimbangkan penawaran jasa/produk lain yang disediakan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri c. Meminimalkan perilaku komplain d. Tidak ingin pindah ke bank lain

Sumber: data diolah 2019

3.3.2 Pengukuran Variabel

Setelah diterapkan item-item dari variabel yang ada, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2008:132-133) menyatakan bahwa:

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

1. Sangat Setuju(SS)	5
2. Setuju(S)	4
3. Netral(N)	3
4. Kurang Setuju(KS)	2
5. Tidak Setuju(TS)	1

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner.

- Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden terpilih guna mengetahui tanggapan atau hal-hal yang diketahuinya, yang diantaranya berkenaan dengan informasi yang relevan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Menurut Umar (2008:49) bahwa teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden sehingga responden memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dalam rangka melakukan pengujian terhadap item-item yang dipergunakan dan untuk mendapatkan jawaban dari kondisi yang diharapkan, maka diperlukan uji validitas. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pengertian valid tidaknya suatu alat ukur tergantung kemampuan alat tersebut untuk mengukur objek yang diukur dengan cermat dan tepat (Suliyanto, 2005:40). Valid atau tidaknya suatu instrument dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan signifikansi 5%. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka instrumen dinyatakan tidak valid. Sebaliknya, jika hasil korelasi lebih besar dari 0.05 maka instrumen dinyatakan valid. Hal ini seperti dikemukakan oleh Sanusi (2003:53) adalah sebagai berikut:

Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen ditentukan dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari semua skor pertanyaan atau pernyataan. Bila skor tiap butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alpha tertentu, misalnya 1% atau 5%; maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Jogiyanto (2005:132) menjelaskan reliabilitas (*reliability*) adalah tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Reliabilitas dapat dilihat dari *conbach's coefficient alpha*.

Sehubungan dengan reliabilitas maka Widayat (2004:87) menyatakan bahwa suatu pendekatan yang cukup populer untuk mengatasi persoalan ini adalah dengan menggunakan koefisien Alpha. Nilai alpha akan berkisar antara 0 sampai

dengan satu. Suatu pengukuran dikatakan reliabel bilamana paling tidak nilai alphanya 0,6.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Salah satu alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan alat analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak bias. Maka dari itu perlu dilakukan Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas.

1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan garis regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor* (VIF).

Menurut Suliyanto (2005:63-34) menyatakan: “Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinearitas”. Menurut Santoso (2002:206), untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besaran VIF (*variance inflation factor*) dan tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikol adalah:

- Mempunyai nilai VIF di sekitar angka 1
- Mempunyai angka Tolerance mendekati 1

2. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan asumsi heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian berbeda, tersebut *heteroskedastisitas*. Menurut Santoso (2002:208), model regresi yang baik adalah tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Model regresi yang bebas *heteroskedastisitas* dapat dilihat melalui *charts scatterplot*. Menurut Santoso (2002:210), dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi *heteroskedastisitas*.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

3. Uji Normalitas

Tujuan asumsi normalitas data adalah untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso, 2002:212).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik), pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Menurut Santoso (2002:214) metode yang digunakan untuk menguji normalitas dengan melihat penyebaran dua (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normalitas. Jika data menyebar pada garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh bila jumlah variabel independennya minimal 2. Dimana rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots \dots + b_nX_n + e \text{ (Sugiyono, 2008:277)}$$

Dimana:

Y = Variabel terikat (variabel Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas (Keandalan (*Reliability*) (X_1), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_2), Jaminan (*Assurance*) (X_3), Empati (*Emphaty*) (X_4), dan Sarana Fisik (*Tangible*) (X_5))

Analisis regresi berganda dikerjakan menggunakan program SPSS.

1. Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen pada penelitian ini adalah 2, maka koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam persentase.

Untuk mengetahui besarnya tingkat sumbangan (kontribusi) dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5) terhadap naik turunnya variabel terikat (Y) secara bersama-sama, yang dapat dilihat melalui koefisien determinasi dengan simbol R^2 . Koefisien Determinasi mempunyai kegunaan yaitu:

- a. Untuk mengukur ketetapan suatu garis regresi yang ditetapkan terhadap suatu kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai R^2 , semakin tepat pula garis regresinya. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 maka semakin tidak tepat garis regresinya untuk mewakili data hasil observasi. Nilai R^2 antara 0 sampai dengan 1. Model persamaan dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.
- b. Untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap naik turunnya nilai Y.

2. Analisis Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis I

- Pengujian secara parsial

Pengujian hipotesis ini untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji hipotesis

ini dilakukan dengan menggunakan uji t statistik. Adapun langkah-langkah pengujian t statistik adalah sebagai berikut:

$$t_h = \frac{b_i}{SE_{b_i}}$$

b_i = koefisien regresi

SE_{b_i} = *standart error* dari koefisien regresi

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Bila nilai signifikansi t lebih kecil dari alfa, maka variabel-variabel bebas yang digunakan secara parsial (tiap variabel bebas) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji Hipotesis II

- Pengujian secara simultan

Pengujian hipotesis II adalah uji untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Uji ini dilakukan dengan menerapkan uji F statistik.

Dimana formula dari uji F ini adalah:

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

Dimana:

F = Koefisien penentu

R = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Bila nilai signifikansi F lebih kecil dari alfa, maka variabel-variabel bebas yang digunakan secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

c. Uji Hipotesis III

Koefisien regresi (β) atau *standardized coefficient* digunakan untuk menentukan variabel bebas yang paling besar berpengaruh terhadap variabel terikat. Koefisien regresi (β) dapat dilihat pada hasil (*output*) analisis regresi. Variabel independen yang mempunyai *standardized coefficient* terbesar berarti mempunyai pengaruh terbesar. Untuk pengolahan data digunakan program SPSS.