

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat *positivistic* digunakan pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2010;13).

3.2 Lokasi Penelitian

Obyek penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Semen Gresik, Jl. R. A. Kartini No. 280, Sidomoro, Kebomas, Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2010;115). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Hasil analisis sampel merupakan kesimpulan yang berlaku untuk populasi. Sehingga sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2010;116). *Sampling* (pengambilan sampel) dilakukan karena peneliti tidak mungkin meneliti seluruh populasi yang relatif besar.

Ukuran sampel yang baik dalam penelitian adalah 30 – 500 responden (Roscoe (1982) dalam Sugiyono, 2010;129). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah minimal sampel dalam analisis multivariat.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010;122). Metode *Nonprobability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data dengan kriteria yang dibutuhkan, yaitu pasien rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik (minimal telah melakukan dua kali kunjungan dan berusia 17 tahun).

Penentuan batas minimal telah melakukan dua kali kunjungan adalah mengacu pada pengertian loyalitas itu sendiri. Loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga

mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli (Kotler dan Keller, 2009;259). Artinya seseorang dapat dikatakan loyal jika telah melakukan pembelian atau telah melakukan kunjungan lebih dari satu kali, atau minimal dua kali.

Dalam penentuan batas usia, peneliti memakai acuan batasan pengukuran kedewasaan dalam penentuan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Undang-undang Pemilihan Umum (Pemilu) dalam menentukan penduduk yang berhak mendapatkan kartu tanda penduduk dan hak untuk memilih yaitu 17 tahun. Pemakaian batas usia ini dipilih dengan alasan telah memenuhi batas kedewasaan secara hukum di Indonesia, yaitu dengan adanya kewenangan dalam diri seseorang untuk melakukan perbuatan hukum sendiri, tanpa bantuan orang tua atau wali, dan telah dibebani tanggung jawab atas segala perbuatan hukum yang dilakukannya (<http://habibadjie.dosen.narotama.ac.id>, diakses pada 15 Juli 2014).

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:58). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari: variabel eksogen (citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan), variabel intervening (kepuasan), dan variabel endogen (loyalitas).

3.4.1 Variabel Eksogen (X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas atau terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2010:59). Sedangkan dalam *path analysis*, variabel bebas disebut sebagai variabel eksogen.

Variabel eksogen (X) dalam penelitian ini adalah citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan.

1. Citra merek (X_1)

Menurut Keller, citra merek (*brand image*) adalah persepsi tentang merek yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut. Dobni dan Zinkhan mengatakan bahwa citra merek (*brand image*) merupakan konsep yang diciptakan oleh konsumen karena alasan subyektif dan emosi pribadinya. Oleh karena itu dalam konsep ini persepsi konsumen menjadi lebih penting daripada keadaan sesungguhnya (Ferrinadewi, 2008;165-166).

Adapun indikator yang digunakan adalah:

- a. Keyakinan terhadap merek;
- b. Kesan terhadap merek;
- c. Tingkat kesukaan terhadap merek; dan
- d. Manfaat yang dipersepsikan jika menggunakan.

2. Fasilitas (X_2)

Menurut Tjiptono (1997) dalam Apriani, 2011, menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan

jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam suatu jasa sebelum dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa. Adapun indikator yang digunakan adalah:

- a. Kondisi fasilitas;
- b. Kelengkapan fasilitas;
- c. Desain interior bangunan;
- d. Desain eksterior bangunan;
- e. Kebersihan fasilitas; dan
- f. Tempat parkir.

3. Kualitas pelayanan (X_3)

Menurut Zeithaml, dkk (Laksana, 2008;88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Adapun indikator yang digunakan adalah:

- a. Kecakapan;
- b. Ketanggapan;
- c. Sistem (alur) pelayanan; dan
- d. Ramah.

3.4.2 Variabel Intervening (Y)

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen (bebas) dengan dependen (terikat), tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyalur (antara) yang terletak di antara variabel eksogen dan endogen, sehingga variabel eksogen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel endogen (Sugiyono, 2010;61).

Variabel intervening (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan. Menurut Kotler dan Keller (2009;138-139), secara umum, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif. Indikator yang digunakan adalah:

- a. Kebutuhan pelanggan terpenuhi;
- b. Keinginan pelanggan terpenuhi; dan
- c. Harapan pelanggan terpenuhi.

3.4.3 Variabel Endogen (Z)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat atau tergantung. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010;59). Sedangkan dalam *path analysis* variabel terikat disebut sebagai variabel endogen.

Variabel endogen (Z) dalam penelitian ini adalah loyalitas. Loyalitas secara harfiah diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Loyalitas dapat diterjemahkan menjadi kesediaan pelanggan untuk membayar harga yang lebih tinggi – seringkali 20% sampai 25% lebih tinggi dari merek pesaing. Artinya penetapan merek dapat menjadi alat yang berguna untuk mengamankan keunggulan kompetitif (Kotler dan Keller, 2009;259). Adapun indikator yang digunakan adalah:

- a. Kesediaan datang kembali;
- b. Mempunyai sikap positif;
- c. Kesediaan membayar lebih tinggi; dan
- d. Kesediaan merekomendasikan.

3.5 Pengukuran Variabel

Nilai variabel yang diteliti perlu diukur dengan menggunakan suatu instrumen atau alat penelitian. Pengukuran tiap variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan alat bantu yaitu skala Likert. Menurut Sugiyono (2010;132), “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian”. Variabel yang akan diukur dalam skala Likert dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Umumnya indikator tersebut diamati dengan menggunakan kuesioner (angket) yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden tentang suatu hal. Skala pengukuran menggunakan skala likert. Jawaban diberi nilai 1 sampai dengan nilai 5.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai preferensi sebagai berikut:

1. Jika responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju) maka diberikan nilai 1.
2. Jika responden menjawab TS (Tidak Setuju) maka diberikan nilai 2.
3. Jika responden menjawab RG (Ragu-ragu) maka diberikan nilai 3.
4. Jika responden menjawab S (Setuju) maka diberikan nilai 4.
5. Jika responden menjawab SS (Sangat Setuju) maka diberikan nilai 5.

3.6 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2010;193), “data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer didapatkan dari hasil pengisian kuesioner (angket) pasien rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik (minimal telah melakukan dua kali kunjungan dan berusia 17 tahun).

3.7 Jenis Data

Data adalah kumpulan angka-angka yang berhubungan dengan observasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka.

3.8 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010;199).

Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan langsung kepada responden atau dikirim melalui pos dan yang lainnya. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa pernyataan tertutup.

3.9 Uji Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner (Ghozali, 2005;45). Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai *r hitung* pada tabel kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan nilai *r tabel* dengan ketentuan untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$), dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan (Ghozali, 2005;45).

Uji validitas ini juga sering disebut dengan uji keshahihan butir. Sebuah item dikatakan valid atau shahih, jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Dua syarat yang harus dipenuhi agar suatu butir dikatakan valid yaitu:

1. Arah korelasi harus positif. Ini berarti r_{bt} (nilai korelasi yang akan digunakan untuk mengukur validasi) harus lebih besar dari r_{tabel} ($r_{bt} > r_{tabel}$).
2. Korelasi harus kuat dan peluang kesalahan tidak terlalu besar (menurut teori, maksimal 5% dalam uji pertama).

Keterangan:

$r_{bt} = r_{hitung}$

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005;41). Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian

bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk baik digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Alpha *Cronbach*. Adapun rumus perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1)k}$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per variabel x

r = mean korelasi antar item

Alpha Cronbach merupakan salah satu koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan. Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai Alpha Cronbach >0,60 (Nunnally, 1967 dalam Ghazali, 2005; 41). Alpha Cronbach dapat diinterpretasikan sebagai korelasi dari skala yang diamati (*observed scale*) dengan semua kemungkinan pengukuran skala lain yang mengukur hal yang sama dan menggunakan jumlah butir pertanyaan yang sama.

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Multikolonieritas

Salah satu asumsi model regresi linear adalah tidak adanya korelasi yang sempurna, atau korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi pada variabel - variabel bebasnya (Umar, 2005;325).

Pengujian terhadap multikolonieritas berguna untuk mengetahui apakah antara variabel bebas itu tidak saling berkorelasi. Disebut multikolonieritas adalah adanya hubungan linear di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2005;91).

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas pada suatu model regresi, diantaranya dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) (Priyatno, 2008:39) yaitu:

1. Jika nilai *tolerance* > 0.10 dan VIF < 10 , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolonieritas pada penelitian tersebut.
2. Jika nilai *tolerance* < 0.10 dan VIF > 10 , maka dapat diartikan bahwa terjadi gangguan multikolonieritas pada penelitian tersebut.

3.10.2 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya (Ghozali, 2005;95).

Autokorelasi dapat dideteksi dengan melihat nilai koefisien Durbin-Watson Test (DW Test), dengan pengambilan keputusan terdapat atau tidaknya autokorelasi sebagai berikut:

1. Jika nilai DW terletak di antara batas atas (du) dan ($4-du$), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, ini berarti tidak terdapat autokorelasi.
2. Jika nilai DW lebih rendah daripada batas bawah (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, ini berarti terdapat autokorelasi positif.

3. Jika nilai DW lebih besar daripada $(4-dl)$, maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, ini berarti terdapat autokorelasi negatif.
4. Jika nilai DW terletak di antara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika *variance* tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005;105).

Gejala heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat ketidaksamaan data, terlalu bervariasinya data yang diteliti. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas (Ghozali, 2005;105) salah satunya yaitu: dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Dasar analisisnya adalah:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Pada prinsipnya, normalitas data dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau histogram dari residualnya (Ghozali, 2005;112). Data normal dan tidak normal dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, tidak menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Ghozali (2005;112) uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan apabila tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan selain menggunakan uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirov* (K-S).

Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis :

H_0 : Data residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan $< 5\%$ (0,05).

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikan $> 5\%$ (0,05).

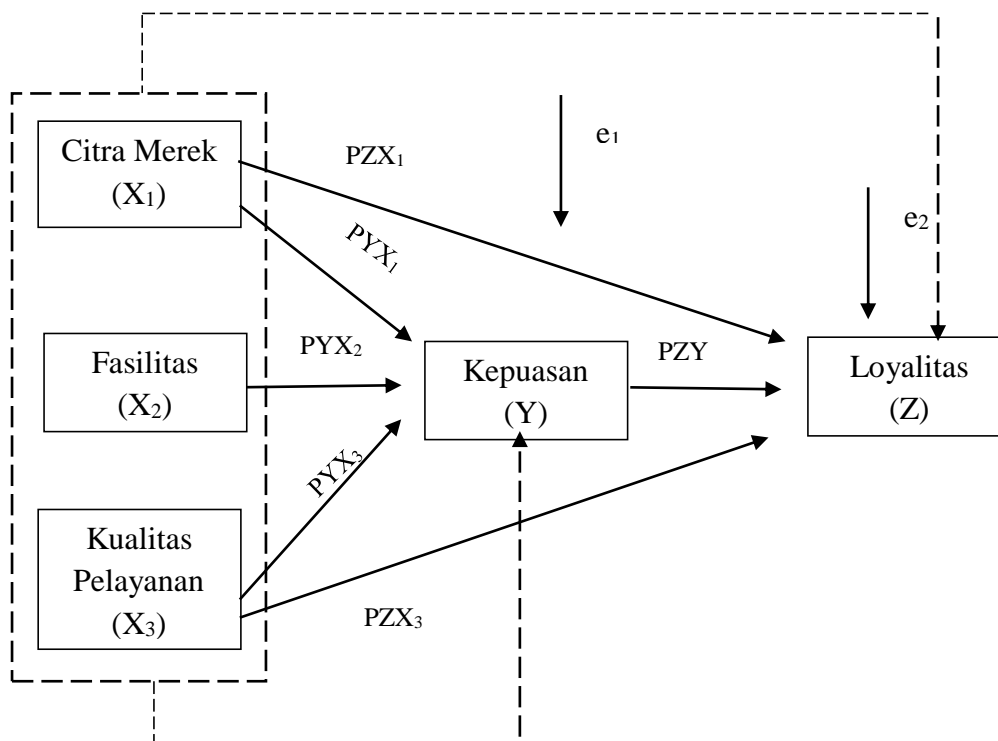
3.11 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode *path analysis* (analisis jalur) dengan model mediasi melalui variabel Y (variabel intervening/perantara), variabel X (eksogen) berpengaruh terhadap variabel Z (endogen) secara langsung dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap variabel Z melalui variabel intervening (Y). *Path analysis* merupakan perluasan dari regresi linear berganda dan yang memungkinkan analisis model-model yang lebih kompleks (Streiner dalam Sarwono, 2012;17).

Path analysis (analisis jalur) adalah metode analisis data multivariat dependensi yang digunakan untuk menguji hipotesis hubungan asimetris yang dibangun atas dasar kajian teori tertentu, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variabel penyebab terhadap variabel akibat yang dapat diobservasi secara langsung (Kusnendi, 2008;147).

Menurut Paul Webley (Sarwono, 2012;17), *Path analysis* merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel. *Path analysis* dapat diklasifikasikan ke dalam teknik analisis multivariat dependensi karena dalam *path analysis* terdapat lebih dari satu variabel eksogen (bebas) dan satu atau lebih variabel endogen (terikat) dalam pengukuran secara bersamaan (Sarwono, 2012;22).

Adapun diagram jalur dalam *path analysis* (analisis jalur) penelitian ini adalah:



Gambar 3.1

Diagram Jalur Pengaruh Variabel Citra Merek, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Secara Langsung dan Secara Tidak Langsung Melalui Variabel Kepuasan

Adapun rumusan *path analysis* (analisis jalur) penelitian ini adalah:

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + PYX_3 + e_1 \text{ (sebagai persamaan sub struktur 1)}$$

$$Z = PZX_1 + PZY + PZX_3 + e_2 \text{ (sebagai persamaan sub struktur 2)}$$

Keterangan:

P = Koefisien regresi

X₁ = Variabel eksogen (citra merek)

X₂ = Variabel eksogen (fasilitas)

X₃ = Variabel eksogen (kualitas pelayanan)

Y = Variabel intervening (kepuasan)

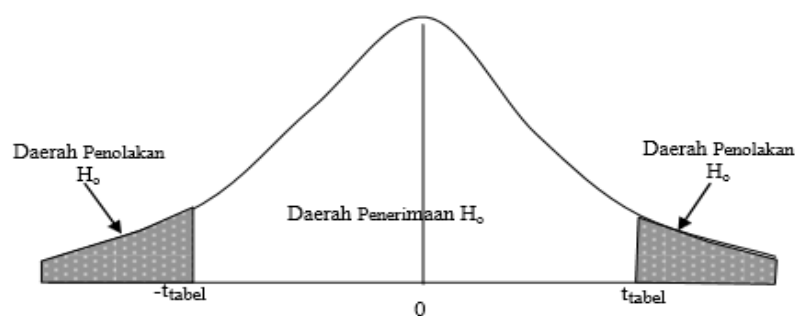
Z = Variabel endogen (loyalitas)

e = Standar error

3.12 Uji Hipotesis

3.12.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji perbandingan dua rata-rata sampel yang berpasangan (Priyatno, 2012;91) atau bisa juga disebut pengujian koefisien regresi secara parsial atau sendiri-sendiri dengan menentukan formula statistik yang akan diuji. Tingkat kepercayaan atau tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 5\% \div 2 = 2,5\%$, uji dua sisi dengan derajat kebebasan $(df) = n - k - 1$.



Gambar 3.2
Kurva Distribusi Penolakan atau Penerimaan Hipotesis secara Parsial

Kaidah Pengujian sebagai berikut:

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel citra merek berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan, variabel fasilitas berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan, variabel citra merek berpengaruh secara langsung terhadap variabel loyalitas, variabel fasilitas berpengaruh secara langsung terhadap variabel loyalitas, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap variabel loyalitas.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan, variabel fasilitas tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan, variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel kepuasan, variabel citra merek tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel loyalitas, variabel fasilitas tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel loyalitas, dan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap variabel loyalitas.

3.12.2 Uji F (Simultan)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari seluruh variabel eksogen (citra merek, fasilitas dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel intervening (kepuasan) dan variabel endogen (loyalitas). Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F kritis (F_{tabel}) dengan (F_{hitung}) yang terdapat pada tabel *analysis of variance*.

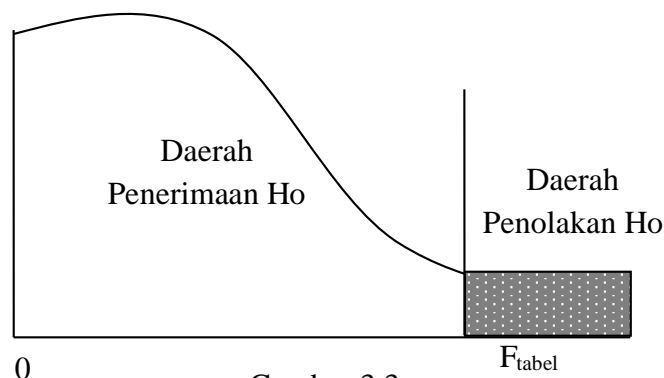
Untuk menentukan nilai F_{tabel} , tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = (n-k)$ dan $(k-1)$. Menentukan F_{hitung} , dapat dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut :

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

Keterangan:

- R^2 = Koefisien determinasi.
 n = Jumlah observasi
 k = Jumlah variabel bebas

Tingkat signifikan α : 5% (0,05) dengan df_1 = jumlah variabel -1 dan df_2 = $n-k-1$ (Priyatno, 2012;93).



Gambar 3.3
Kurva Distribusi Penolakan atau Penerimaan Hipotesis secara Simultan

Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya variabel eksogen (citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan) secara bersamaan mempengaruhi variabel intervening (kepuasan) secara signifikan. Variabel eksogen (citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan) secara bersamaan mempengaruhi variabel endogen (loyalitas) secara signifikan.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya variabel eksogen (citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan) secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel intervening (kepuasan) secara signifikan. Variabel eksogen (citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan) secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel endogen (loyalitas) secara signifikan.