

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Metode penelitian adalah prosedur ilmiah yang terstruktur dan langkah-langkah yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan penelitian dan tujuan tertentu(Sugiyono,2018). Metode penelitian adalah suatu pendekatan atau langkah-langkah sistematis yang dilakukan untuk mengungkap kebenaran, kondisi, serta penyebab akibat suatu fenomena. Pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan logis yang didukung oleh data yang cukup dan nyata, yang dapat diamati, dilihat, atau bahkan dialami oleh individu. Dalam review ini, strategi pemeriksaan kuantitatif digunakan dengan menerapkan *Partial Least Square-Structural Equation Model*(PLS-SEM).

PLS-SEM adalah strategi logis yang memiliki kualitas karena dapat diterapkan pada berbagai jenis skala informasi(seperti skala nyata, ordinal, rentang, dan proporsi) dan memiliki prasyarat anggapan yang lebih mudah beradaptasi(Yamin & Kurniawan, 2011). PLS juga memiliki kemampuan untuk meramalkan apakah ada atau tidak ada korelasi, lalu membuat proposisi yang dapat diuji. Tujuan utamanya adalah memberikan penjelasan tentang keterkaitan antara konsep-konsep dan mengedepankan pemahaman tentang signifikansi dari hubungan tersebut. Dalam hal ini, perlu ditekankan bahwa terdapat pentingnya memiliki dasar teori yang memberikan asumsi untuk membentuk model, pemilihan variabel, metode analisis yang digunakan, serta interpretasi hasilnya.

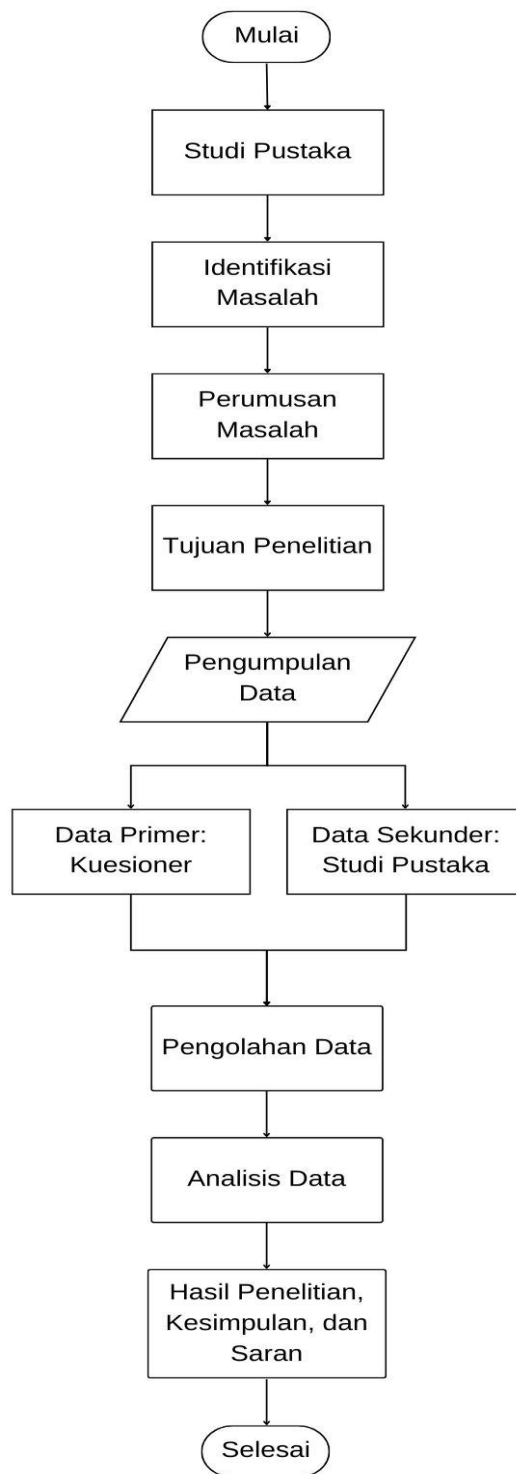
Keunggulan-keunggulan PLS(Jogyanto dan Abdillah, 2009):

1. Mampu menggambarkan hubungan dari sejumlah besar variabel dependen dan variabel independen dalam model yang kompleks.
2. Mampu mengatasi isu multikolinearitas yang terjadi antara variabel independen.
3. Memberikan hasil yang masih kredibel bahkan ketika data memiliki distribusi yang tidak normal atau memiliki nilai yang hilang.

4. Menciptakan variabel laten independen melalui hasil perkalian silang yang melibatkan variabel laten dependen sebagai faktor prediksi.
5. Berlaku baik untuk konstruk reflektif maupun formatif.
6. Berfungsi baik pada sampel dengan ukuran yang terbatas.
7. Tidak memerlukan asumsi bahwa data harus terdistribusi normal.
8. Dapat diterapkan pada data dengan berbagai jenis skala, termasuk nominal, ordinal, dan kontinu.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut (Sugiyono, 2019) yakni Rencana atau strategi yang diterapkan untuk mengatur alur atau struktur pelaksanaan penelitian dengan tujuan mencapai hasil yang sesuai dengan sasaran penelitian. Desain penelitian mencakup berbagai komponen, seperti sumber data, metode pengumpulan data, jumlah sampel yang digunakan, serta metode analisis data yang akan diterapkan. Berikut adalah rincian dari desain penelitian ini:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Sumber: Data diolah Peneliti, 2023

3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah komponen yang diamati, diukur, atau dikendalikan dalam suatu studi. Mereka dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu variabel independen (faktor yang mempengaruhi atau mengendalikan variabel lainnya), variabel dependen (variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya), dan variabel mediasi (variabel yang digunakan dalam sebuah penelitian atau eksperimen untuk mempengaruhi atau mengubah nilai atau tingkat variabel dependen yang sedang diamati). Dalam penelitian ini beberapa variabel yang ada yakni sebagai berikut:

3.3.1. Variabel Dependen

Variabel dependen yakni variabel yang nilainya tergantung pada variabel lain dalam suatu studi atau eksperimen. Ini juga dikenal sebagai variabel respons, variabel efek, atau variabel yang diukur. Dalam konteks penelitian atau eksperimen, variabel dependen adalah variabel yang diukur atau diamati untuk mengevaluasi efek atau pengaruh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependennya yakni Kualitas Layanan Logistik.

3.3.2. Variabel *Intervening* (Mediasi)

Variabel mediasi adalah variabel yang digunakan dalam sebuah penelitian atau eksperimen untuk mempengaruhi atau mengubah nilai atau tingkat variabel dependen yang sedang diamati. Dalam penelitian ini variabel *intervening* nya yakni Kepuasan Pelanggan.

3.3.3. Variabel Independen

Variabel independen merujuk pada variabel yang digunakan dalam suatu penelitian atau eksperimen untuk menguji pengaruhnya terhadap variabel dependen. Variabel independen juga dikenal sebagai variabel prediktor, variabel penyebab, atau variabel yang dimanipulasi. Dalam penelitian, variabel independen dapat diubah atau dikontrol oleh peneliti untuk memeriksa apakah ada efeknya terhadap variabel dependen. Maksudnya adalah untuk mengidentifikasi apakah adanya perubahan pada variabel independen berdampak pada perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independennya yakni Loyalitas Pelanggan.

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi
Kualitas Layanan Logistik(X)	<p>Kualitas layanan logistik merujuk pada ukuran atau standar yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia logistik. Ini melibatkan segala aspek yang berkontribusi pada kehandalan, responsifitas, kecepatan, keakuratan, dan keselamatan proses logistik.</p> <p>Sumber: (Junaedy, 2017)</p>	<p>a). <i>Timeliness</i>. b). <i>Accuracy of Order</i>. c). <i>Quality of Information</i>. d). <i>Quality of Contact Personnel</i>.</p> <p>Sumber:(Ho, et al, 2012)</p>
Kepuasan Pelanggan(Z)	<p>Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu merek, perusahaan, atau</p>	<p>a) Kualitas Produk b) Harga c) Kualitas pelayanan(<i>Service quality</i>) d) Emosional e) Biaya dan kemudahan</p> <p>Sumber:(Irawan, 2014)</p>

	<p>penyedia layanan. Ini merupakan refleksi dari sejauh mana ekspektasi pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi dalam interaksi mereka dengan entitas tersebut.</p> <p>Sumber: (Daeli, 2021)</p>	
<p>Loyalitas Pelanggan(Y)</p>	<p>Loyalitas pelanggan merujuk pada kecenderungan pelanggan untuk secara terus-menerus membeli produk atau menggunakan layanan dari suatu merek, perusahaan, atau penyedia tertentu dalam jangka waktu yang panjang. Hal ini mencerminkan hubungan yang kuat antara pelanggan dan merek atau perusahaan, di mana pelanggan memilih untuk kembali bertransaksi dengan entitas yang sama berulang kali.</p> <p>Sumber: (Firmansyah, 2019)</p>	<p>a) Pembelian ulang b) Retensi atau ketahanan untuk tidak beralih ke pesaing, c) Merekomendasikan layanan kepada orang lain</p> <p>Sumber: (Hapsari. et al., 2017)</p>

3.4 Populasi dan Sampel

Mengidentifikasi populasi adalah langkah pertama dalam pengumpulan dan analisis data penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017), Populasi adalah konsep yang mencakup objek atau subjek yang dijadikan fokus penelitian. Hal ini melibatkan pengidentifikasian dan pengumpulan data tentang individu, kelompok, atau entitas yang direncanakan untuk dipelajari. Data tersebut kemudian dianalisis untuk mengambil kesimpulan yang didasarkan pada kualitas dan karakteristik khusus yang relevan dengan penelitian tersebut.

3.3.1. Populasi

Populasi penelitian merujuk pada kelompok individu, objek, atau entitas yang menjadi fokus penelitian dan dari mana sampel diambil. Populasi penelitian mencakup semua anggota yang memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan oleh peneliti dan relevan dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan PT. Trans Nusantara Logistik yakni 50 pelanggan.

(Sekaran & Bougie, 2013) Populasi dapat didefinisikan sebagai kategori umum yang mencakup seluruh subjek yang menjadi fokus penelitian. Ini bisa termasuk semua anggota, kelompok orang, kegiatan, atau subjek yang telah (tentukan dengan jelas. Populasi memiliki kualitas, sifat, atau atribut serupa yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diinvestigasi dan dianalisis untuk membuat kesimpulan.

3.3.2. Sampel

Sampel penelitian merujuk bagian dari populasi penelitian yang dipilih untuk diobservasi atau diuji dalam rangka penelitian. Sampel dipilih sebagai representasi yang mewakili populasi yang lebih besar dengan tujuan membuat generalisasi hasil penelitian yang lebih luas dan efisien. Proses pemilihan sampel yang tepat sangat penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa sampel yang digunakan mencerminkan karakteristik dan variasi yang ada dalam populasi secara keseluruhan.

Dalam konteks penelitian ini, seluruh anggota populasi yang berjumlah 50 diambil sebagai sampel. Ketika keseluruhan populasi digunakan sebagai sampel

dalam penelitian, disebut sebagai "sensus" atau "pengambilan sampel sensus". Teknik ini digunakan ketika populasi memiliki jumlah yang relatif kecil atau mudah diakses sehingga memungkinkan untuk mengumpulkan data dari seluruh populasi.

3.5 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi

Sumber dan cara penentuan data/informasi dalam penelitian kuantitatif dapat bervariasi tergantung pada subjek penelitian dan desain penelitian yang digunakan. Berikut adalah beberapa sumber umum dan cara penentuan data/informasi yang digunakan dalam penelitian:

1. Survei: Survei merupakan pendekatan umum dalam penelitian kuantitatif. Data diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang mewakili populasi yang sedang diinvestigasi. Survei dapat dilaksanakan secara tatap muka (*face-to-face*), melalui komunikasi telepon, mengirimkan kuesioner melalui pos, atau melalui platform daring (*online*).
2. Pengamatan: Pengamatan melibatkan pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau variabel yang relevan. Pengamatan dapat dilakukan secara langsung, di mana peneliti secara aktif mengamati situasi yang diteliti, atau secara tidak langsung dengan menggunakan teknologi seperti kamera pengawas.
3. Studi Pustaka: Data ini dapat berasal dari lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, atau publikasi ilmiah. Penggunaan data sekunder dapat menghemat waktu dan biaya, tetapi perlu memeriksa keandalan dan validitasnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Data Primer

a) Kuesioner

Kuesioner yang diterapkan memiliki tujuan untuk menilai pandangan pelanggan mengenai kualitas layanan logistik, tingkat kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan. Pertanyaan-pertanyaan dalam survei atau kuesioner dapat dirancang untuk mengumpulkan data tentang persepsi pelanggan terhadap aspek-aspek kualitas layanan logistik (seperti keandalan, responsifitas, ketepatan waktu), tingkat

kepuasan mereka terhadap layanan, dan tingkat loyalitas mereka terhadap PT. Trans Nusantara Logistik.

b) Data keluhan pelanggan

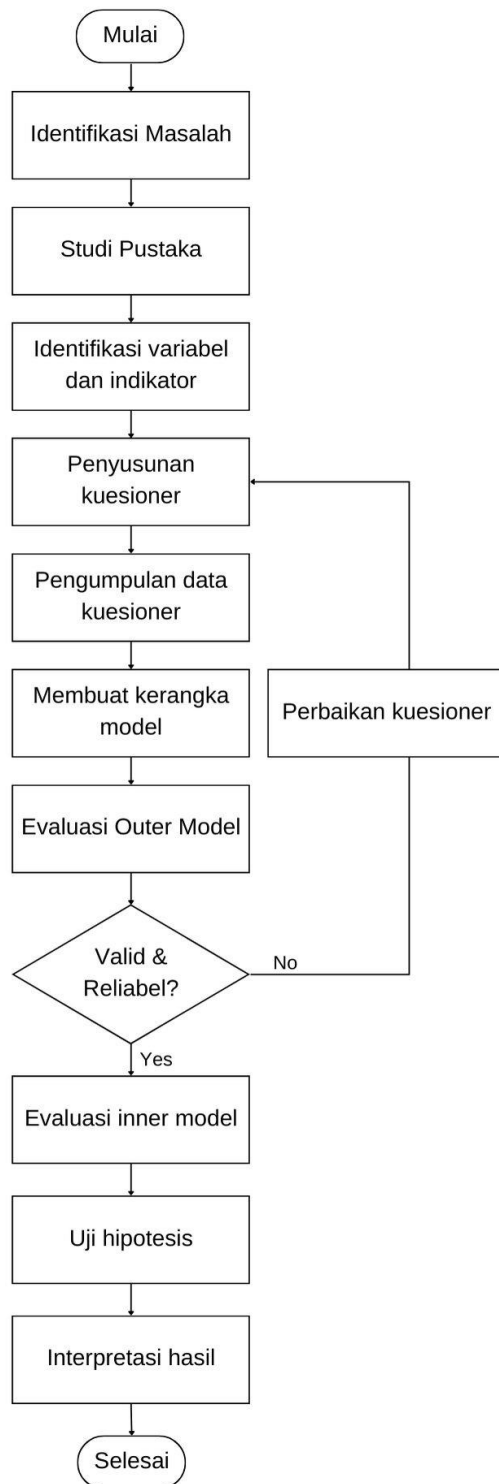
Data ini dapat memberikan wawasan tentang masalah-masalah yang dihadapi pelanggan terkait dengan layanan logistik dan sejauh mana keluhan-keluhan tersebut mempengaruhi loyalitas pelanggan.

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh oleh individu atau entitas dari sumber yang telah ada atau telah dipublikasikan sebelumnya. Data ini dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan lain, tetapi kemudian dapat digunakan oleh orang lain untuk keperluan penelitian, analisis, atau pengambilan keputusan. Data sekunder dapat berupa publikasi ilmiah, laporan penelitian, data statistik, basis data, catatan sejarah, buku, jurnal, surat kabar, majalah, dan sumber informasi lainnya yang tersedia secara umum.

3.7 Rancangan Analisis Data

Grafik urutan tindakan penelitian dan langkah-langkah Structural Equation Modeling(SEM) menggunakan Partial Least Square(PLS):



Gambar 3. 2 Rancangan Analisis

Sumber: Data diolah Peneliti, 2023

A. Identifikasi Masalah

1. Tingkat keterlambatan pengiriman barang yang menunjukkan persentase yang cukup tinggi oleh PT. Trans Nusantara Logistik.
2. Kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri logistik menjadi salah satu faktor kunci dalam keberlangsungan perusahaan. Pada saat yang bersamaan, kualitas layanan merupakan salah satu unsur yang mungkin berkontribusi pada kepuasan, dan kepuasan adalah salah satu unsur/faktor yang mungkin berkontribusi pada loyalitas.

B. Studi Pustaka

Melakukan studi pustaka terkait topik permasalahan yang di angkat dan metode yang digunakan. Studi pustaka dilakukan dengan review artikel ilmiah maupun penelitian terdahulu.

C. Identifikasi variabel dan indikator

Setelah studi pustaka dilakukan selanjutnya penulis menentukan variabel yang akan diambil serta indikator dari masing-masing variabel. Dalam penelitian ini, penulis mengambil tiga variabel yaitu kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

D. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan instrumen pertanyaan dari dimensi setiap variabel. Skala Pengukuran: Instrumen pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan tipe skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk menilai sikap, pandangan, atau persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan. Nama skala ini diambil dari ahli psikologi yang merancanganya, yaitu *Rensis Likert* (Butarbutar, 2018).

Dalam skala *Likert*, terdapat lima alternatif jawaban yang memiliki nilai penilaian yang beragam. Di bawah ini adalah kelima alternatif jawaban tersebut beserta nilai-nilai penilaian yang sesuai:

- a. Opsi "Sangat Tidak Setuju"(STS) menunjukkan bahwa responden merasa sangat tidak sejalan dengan pernyataan dalam kuesioner. Opsi STS diberikan skor 1.

- b. Opsi "Tidak Setuju"(TS) mengindikasikan bahwa responden tidak sejalan dengan pernyataan dalam kuesioner. Opsi TS diberikan skor 2.
- c. Opsi "Netral"(N) menggambarkan bahwa responden tidak memiliki pendapat yang tegas mengenai pernyataan dalam kuesioner. Opsi N diberikan skor 3.
- d. Opsi "Setuju"(S) menunjukkan bahwa responden sejalan dengan pernyataan dalam kuesioner. Opsi S diberikan skor 4.
- e. Opsi "Sangat Setuju"(SS) menyatakan bahwa responden merasa sangat sejalan dengan pernyataan dalam kuesioner. Opsi SS diberikan skor 5.

Berikut Instrumen pertanyaan yang sudah dikembangkan melalui dimensi setiap variabel:

Tabel 3. 2 Instrumen Pertanyaan

No.	Variabel	Dimensi	Instrumen Pertanyaan	Kode pertanyaan
1.	Kualitas Layanan Logistik(X)	<i>Timeliness</i>	Pengiriman barang oleh PT. Trans Nusantara Logistik selalu tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan.	X1
		<i>Accuracy of Order</i>	Barang yang saya kirim sampai tepat di tujuan pengiriman	X2
			Ketepatan Jenis Barang dan Jumlah barang yang dikirim sesuai	X3
			PT. Trans Nusantara Logistik memiliki beragam pilihan	X4

No.	Variabel	Dimensi	Instrumen Pertanyaan	Kode pertanyaan
			layanan sehingga dapat memilih yang sesuai dengan kebutuhan pengiriman barang saya.	
		<i>Quality of Information.</i>	Informasi yang diberikan PT. Trans Nusantara Logistik terkait layanan yang diberikan cukup jelas.	X5
			Informasi keterlambatan selalu diberitahu oleh PT. Trans Nusantara Logistik kepada saya	X6
			PT. Trans Nusantara Logistik selalu memberikan jawaban yang cepat dan memuaskan terkait informasi tentang pengiriman barang saya.	X7
			Saya merasa tanggapan atau informasi selalu tepat waktu dari pihak PT.	X8

No.	Variabel	Dimensi	Instrumen Pertanyaan	Kode pertanyaan
			Trans Nusantara Logistik.	
			PT. Trans Nusantara Logistik memiliki komunikasi yang baik dengan pelanggan.	X9
			Karyawan PT. Trans Nusantara Logistik selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.	X10
		<i>Quality of Contact Personnel</i>	PT. Trans Nusantara Logistik menyediakan kontak yang bisa dihubungi terkait pengiriman.	X11
			PT. Trans Nusantara Logistik menyediakan layanan keluhan pelanggan	X12
2.	Kepuasan Pelanggan(Z)	Kualitas Produk	Jasa yang disediakan oleh PT. Trans Nusantara Logistik memiliki kualitas yang baik	Z1
		Harga	Harga Layanan yang diberikan sesuai dan mampu bersaing	Z2

No.	Variabel	Dimensi	Instrumen Pertanyaan	Kode pertanyaan
			dengan perusahaan lain	
		Kualitas pelayanan(<i>Service quality</i>)	Kualitas layanan di PT. Trans Nusantara Logistik memuaskan	Z3
			PT. Trans Nusantara Logistik menyediakan layanan yang tidak dimiliki oleh pesaing	Z4
		Emosional	PT. Trans Nusantara Logistik memiliki hubungan secara emosional dengan pelanggan terkait kerjasama	Z5
		Biaya dan kemudahan	Fleksibilitas layanan PT. Trans Nusantara Logistik memenuhi keinginan pelanggan	Z6
3.	Loyalitas Pelanggan(Y)	Pembelian ulang	Setelah menggunakan layanan PT. Trans Nusantara Logistik, saya selalu kembali menggunakan layanan mereka karena kualitas layanan yang	Y1

No.	Variabel	Dimensi	Instrumen Pertanyaan	Kode pertanyaan
			baik dan keandalannya.	
			Saya tetap mempercayai dan menggunakan layanan PT. Trans Nusantara Logistik karena karena memberikan layanan yang memuaskan	Y2
		Retensi atau ketahanan untuk tidak beralih ke pesaing,	Kualitas layanan PT. Trans Nusantara Logistik membuat saya tidak ingin beralih ke pesaing, meskipun ada tawaran menarik dari mereka.	Y3
		Merekomendasikan layanan kepada orang lain	Saya sering merekomendasikan layanan PT. Trans Nusantara Logistik kepada orang lain.	Y4

E. Pengumpulan Data Kuesioner

Kuesioner di bagikan kepada 50 Customer PT. Trans Nusantara Logistik

F. Membuat Kerangka Model

Kerangka model merupakan kerangka yang disusun didalam *software SmartPLS 4.0* untuk melihat seperti apa kerangka pemikiran penelitian yang akan dibahas. Setiap kerangka model menjabarkan masing-masing indikator variabelnya.

G. Evaluasi *Outer Model*(Model Pengukuran)

Model pengukuran merupakan struktur yang mengaitkan indikator dengan variabel laten yang bertujuan untuk mengevaluasi keabsahan dan keandalan model. Perencanaan model pengukuran melibatkan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.

a. Validitas Konvergen(*Convergent Validity*)

Kesatuan legitimasi model estimasi(dalam pengujian legitimasi) dievaluasi melalui hubungan antara skor komponen atau skor bagian dengan skor build yang ditentukan menggunakan PLS. Tingkat legitimasi individu dalam metodologi cerdas dipandang tinggi jika memiliki hubungan lebih dari 0,70 dengan bangunan yang diperkirakan. Pada tahap awal estimasi dalam mengembangkan skala, nilai penumpukan eksternal sekitar 0,50 hingga 0,60 dianggap cukup atau sah(Chin,2014).

b. Validitas Diskriminan(*Discriminant Validity*)

Sehubungan dengan petunjuk cerdas, penting untuk menguji legitimasi diskriminan dengan menganalisis tabel susun silang. Dengan asumsi hubungan antara pembangunan dan estimasi barang lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan antara pembangunan yang berbeda, hal ini menunjukkan bahwa faktor menganggur menghasilkan ekspektasi yang lebih baik terhadap faktor-faktor dalam blok dibandingkan dengan blok lain(Ghozali, 2018: 25). Satu lagi metode untuk memperkirakan legitimasi diskriminan adalah dengan menganalisis nilai akar kuadrat perbedaan rata-rata yang dikeluarkan(AVE) dari setiap bangunan dengan hubungan antara bangunan yang dikembangkan dan bangunan yang berbeda dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap bangunan lebih besar dibandingkan dengan hubungan antara pembangunan dan pembangunan yang berbeda dalam model, hal ini menunjukkan legitimasi diskriminatif yang besar(Ghozali, 2018:25).

c. Uji Reliabilitas

Sarwono dan Narimawati(2015) memberikan pemaparan yakni untuk menilai bahwa variabel laten memiliki reliabilitas yang baik, diperlukan nilai *composite reliability* melebihi 0,7 serta nilai *Cronbach's alpha* melebihi 0,7.

H. Evaluasi *Inner Model*(Pengukuran Model Struktural)

Model yang mendasari(model internal) memperhalus hubungan kausalitas antara faktor-faktor tidak aktif yang didasarkan pada premis hipotetis. Dalam pengujian model utama(model internal), strategi *Bootstrapping* dan *Blindfolding* digunakan di PLS SEM. Pengujian pada model utama diselesaikan untuk menganalisis hubungan antara faktor-faktor yang tidak aktif. Ada beberapa pengujian untuk model primer, misalnya R Square pada faktor endogen(Sekaran dan Bougie, 2016). Nilai R *Square* adalah koefisien jaminan dalam pembangunan endogen. Sesuai Jawline(1998), kualitas R square adalah(area kekuatan 0,67),(sedang) dan 0,19(tidak berdaya);(2) *Estimate for Path Coefficients*, merupakan nilai koefisien jalan atau besarnya hubungan/dampak yang berkembang. Dilakukan untuk mengenali kelebihan model;(4) Kesesuaian ramalan(Q square) yang disebut juga dengan teknik *Stone-Geisser*. Tes ini digunakan untuk mengevaluasi kapasitas masa depan melalui sistem penutup mata. Dengan asumsi kualitas yang didapat adalah 0,02(rendah), 0,15(sedang), dan 0,35(tinggi). Pengujian ini harus dilakukan pada build endogen yang memanfaatkan *smart pointer*(Ghozali, 2016).

I. Uji Hipotesis

Pengujian makna model SEM dengan menggunakan strategi PLS telah selesai untuk mengetahui pengaruh faktor eksogen terhadap faktor endogen. Pengujian spekulasi pada teknik PLS SEM dibantu melalui siklus bootstrapping dengan menggunakan pemrograman PLS SEM 4.0, yang membuat garis besar hubungan antara dampak faktor eksogen terhadap faktor endogen. Koefisien jalan pada model ke dalam(internal model) digunakan sebagai instrumen pengujian spekulasi.

Spekulasi tersebut dianggap sah jika t nilai pengukuran > nilai t tabel dan p-harga < tingkat alpha. Untuk tingkat kepastian 95%, nilai koefisien jalan yang ditegakkan oleh nilai t-pengukuran harus lebih besar dari 1,96(dua diikuti) atau lebih dari 1,64(diikuti satu)(Hair dkk, 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015) . Pengambilan keputusan dengan klasifikasi yang menyertainya:

- a. Jika p-value $\geq 0,05$, maka Ho diterima
- b. Jika p-value < 0,05, maka Ho ditolak

J. Interpretasi Hasil

Setelah seluruh uji dilakukan maka penulis meninjau hasil analisis dan menginterpretasikan hasil-hasil yang diperoleh. Interpretasi melibatkan penilaian apakah hipotesis dapat disahkan atau ditolak, dengan mengaitkan hal ini dengan kerangka teori yang telah ada.