

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih Husein Umar, (2008 : 141).

Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala likert Sugiyono (2012: 87-88).

B. Objek dan Lokasi Penelitian

1. Objek

Objek kajian permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perum Damri di Kota Metro.

2. Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian ini dilaksanakan di Perum Damri Stasiun Kota Metro Jl. Ahmad Yani No.10, Imopuro, Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34111, Indonesia Penelitian ini dilaksanakan berlangsung pada bulan Juli 2019

C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah suatu upaya yang sistematis untuk menerangkan fenomena sosial dengan cara memandang fenomena tersebut sebagai hubungan antara variabel. Menurut Sugiyono (2010:2) menjelaskan bahwa: "Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory survey yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

1. Operasionalisasi Variabel

Variabel merupakan gejala atau peristiwa yang mengandung varian nilai. Operasional variabel menurut Sugiyono (2010:58) adalah: "Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya."

a. Definisi kosnseptual

i. Kehandalan (X_1)

Kehandalan, keterampilan dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, Tjiptono & Chandra (2011 : 232).

ii. Jaminan pelayanan (X_2)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, Rangkuti (2003:118 125).

iii. Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha untuk memenuhi harapan konsumen (Mowen, 2001).

b. Definisi operasional

i. Kehandalan (X_1)

Mengukur kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Perum Damri di Kota Metro. Kehandalan memiliki dua aspek, yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat

ii. Jaminan pelayanan (X_2)

Kepastian atau jaminan merupakan gabungan dari: kompetensi (*Competence*), artinya ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*Courtesy*), yang meliputi keramahan dan sikap para karyawan Perum Damri di Kota Metro terhadap konsumen.

iii. Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan konsumen merupakan pengalaman yang memuaskan bagi seorang konsumen yang menggunakan jasa pelayanan di Perum Damri yang diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert dan di berikan kepada konsumen Perum Damri di Kota Metro.

c. Kisi-kisi instrumen penelitian

Adapun kisi-kisi Angket (Kuisisioner penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuisisioner

No	Dimensi	Indikator variabel	Jenis Data	Nomor soal
1	Kehandalan	1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang diinginkan 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama 4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 5. Menyiapkan catatan/dokumen tanpa kesalahan	Ordinal	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12, 13,14,15,16 17,18,19,20

No	Dimensi	Indikator Variabel	Jenis Data	Nomor Soal
2	Jaminan pelayanan	1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan	Ordinal	1,2,3,4,5
		2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi		6,7,8,9,10
		3. Karyawan secara konsisten bersikap sopan		11,12,13,14,15
		4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan		16,17,18,19,20
3	Kepuasan Konsumen	1. Fasilitas yang diberikan perusahaan memadai 2. Kenyamanan yang dirasakan konsumen 3. Kesesuaian harapan tentang ketepatan keberangkatan dan kepastian adanya tiket	Ordinal	1, 2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13, 14,15,16,17,18 ,19,20

Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan dalam tabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skor Skala Likert untuk pertanyaan

No	Kategori	Skor
1	Sangat Puas Sekali	5
2	Sangat Puas	4
3	Puas	3
4	Kurang Puas	2
5	Tidak Puas	1

Sumber : Sugiyono, (2012: 87 - 88)

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Setiap mengadakan penelitian terlebih dahulu menentukan obyek yang akan dijadikan penelitian tersebut dan siapa yang akan menjadi populasinya. Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen-elemen dalam hal ini diartikan sebagai obyek penelitian (J.Supranto, 2000: 38). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010:117). Dalam penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah konsumen Perum Damri.

b. Sampel

Sampel adalah subjek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan yang disebut sampel. Pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah *non probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dimana kemungkinan atau peluang seseorang untuk terpilih menjadi anggota sampel tidak diketahui yaitu *accidental sampling*".

Dengan pertimbangan bahwa populasinya bervariasi, berbeda-beda karakternya dan bersifat heterogen, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup representatif untuk mewakili populasi. Pengambilan sampel sebanyak 100 respon dihitung menggunakan rumus sebagai berikut Hussein (2007: 66).

$$n = \left[\frac{Z \cdot \frac{1}{2} \cdot \alpha}{E} \right]^2 \quad n = 96,04$$

$$n = 100 \text{ (Pembulatan)}$$

$$= \left[\frac{Z \cdot \frac{1}{2} \cdot 0,05}{0,20} \right]^2$$

Keterangan:

$$E = 0,20 \text{ (Error of Estimasi)}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$Z \cdot \frac{1}{2}$$

$$= \text{tabel distribusi normal sampel}$$

$$= \left[\frac{1,90}{0,20} \right]^2$$

D. Teknik Pengumpulan data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti. Data primer penelitian ini berasal dari kuisisioner yang diisi oleh responden (Konsumen).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari pihak Perum Damri di Kota Metro, yang berupa data jumlah konsumen dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan, karyawan dan sejumlah konsumen Perum Damri di Kota Metro untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data-data penunjang penelitian.

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:142). Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dilakukan dengan bentuk kuisisioner lembaran tertulis/tercetak. Peneliti membagikan kuisisioner kepada responden yakni konsumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup.

Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden dalam objek penelitian dengan alternatif-alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Semua variabel diukur oleh instrumen dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Skala likert di pergunakan dalam

melakukan pengukuran atas jawaban kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item jawaban.

3. Dokumentasi

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip-arsip perusahaan berkaitan dengan kepuasan konsumen.

F. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validasi

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y), dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product

Moment:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{|N \sum x^2 - (\sum x)^2| |N \sum y^2 - (\sum y)^2|}}$$

(Sumber : Suharsimi Arikunto, 2009 :51)

Keterangan :

r_{xy} = korelasi product moment

n = jumlah sampel

x = skor pertanyaan

y = total skor

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan, sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - k$ dan dengan $\alpha = 5\%$ maka,

- a. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ = tidak valid
- b. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan/dipercaya. Reliabilitas dianggap reliabel apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*.

$$r_{II} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b t^2} \right]$$

(Sumber : Sukardi, 2008 : 52)

Keterangan:

r_{II} = Reliabilitas instrumen/koefisien reliabilitas

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma_b t^2$ = Varian total

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Ada beberapa cara yang digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain dengan kertas peluang normal, uji *chi kuadrat*, uji *liliefors*, dengan teknik *kolmogorov-smirnov*, dan dengan SPSS 22.. Langkah-langkah uji normalitas adalah sebagai berikut.

1) Rumusan hipotesis:

H_o = Populasi yang berdistribusi normal

H_i = Populasi yang berdistribusi tidak normal

2) Rumus statistik yang digunakan yaitu rumus *chi-kuadrat*:

$$X_{hit}^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Keterangan:

X^2 : normalitas sampel

E_i : frekuensi yang diharapkan

O_i : frekuensi pengamatan

k : banyaknya kelas interval

(Adopsi dari Arikunto, 2006: 314)

Untuk mencari O_i (frekuensi pengamatan) dan E_i (frekuensi yang diharapkan) membuat langkah-langkah sebagai berikut.

1) Membuat daftar distribusi frekuensi

a) Menentukan rentang (R), yaitu data terbesar-data terkecil.

b) Menentukan banyak kelas interval (K) = $1 + 3,3 \log n$.

c) Menentukan panjang kelas interval (P) = $\frac{R}{K}$

d) Menentukan rata-rata simpangan baku.

- 2) Membuat daftar distribusi frekuensi harapan (E_i) dan frekuensi pengamatan (O_i).

Kriteria uji yaitu:


$$\text{Tolak } H_0 \text{ jika: } X^2_{hit} \geq X^2_{(1-\alpha), (k-3)}$$

Dimana:

α = taraf signifikansi 5%

k = banyaknya kelas interval

Selanjutnya dalam penelitian ini, teknik pengujian normalitas juga dapat menggunakan bantuan program statistik SPSS 22 dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut.

- 1) Buka program SPSS, kemudian masukkan daftar tabel skor yang diperoleh.
- 2) Klik menu *Analyze* → pilih *Descriptive Statistics* klik *explore*.
- 3) Masukkan semua variabel ke dalam kolom *Dependent List* melalui tombol .
- 4) Selanjutnya klik tombol *Plots* lalu beri tanda (v) pada *Normality Plots with test*.
- 5) Klik *Continue-OK*.

(Adopsi dari Kasmadi & Sunariah, 2014: 116)

b. Uji Linearitas

Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linearitas. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

- c. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- d. Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan anatara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan menyelidiki apakah kedua sampel berasal dari populasi dengan variansi yang sama atau tidak. Analisis ini dilakukan untuk memastikan apakah asumsi homogenitas pada masing-masing kategori data sudah terpenuhi atau belum. Apabila asumsi homogenitasnya terbukti maka peneliti dapat melakukan pada tahap analisis data lanjutan. Teknik pengujian homogenitas dua variabel sebagai berikut.

Rumusan hipotesis:

H_0 = Populasi mempunyai varians yang homogen.

H_1 = Populasi mempunyai varians yang tidak homogen.

Uji homogenitas digunakan uji F dengan rumus sebagai berikut.

$$F_{\text{hit}} = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}}$$

(Adopsi dari Muncarno, 2015: 57)

Harga F_{hitung} tersebut kemudian dikonsultasikan dengan F_{tabel} untuk diuji signifikansinya dengan taraf signifikansi yaitu 0,05. Selain dengan rumus di atas, langkah-langkah pengujian homogenitas juga dapat menggunakan bantuan program statistik SPSS 22 dengan langkah-langkah pengujiannya seperti yang dijelaskan oleh Gunawan (2013: 85) sebagai berikut. Adapun langkah-langkah pengujiannya seperti yang dijelaskan oleh Gunawan (2013: 85) sebagai berikut:

- a. Buka file data yang akan dianalisis.
- b. Pilih menu berikut ini: *Analyze* → *Descriptives Statistics*
→ *Explore*.
- c. Pilih y sebagai *dependent list* dan x sebagai *factor list*.
- d. Klik tombol *plots*.
- e. Pilih *Lavene test*, untuk *untransformed*.
- f. Klik *continue* lalu *Ok*.

Keperluan penelitian hanya untuk keluaran *test of homogeneity of variance* yg digunakan, sementara keluaran data yang lain tidak digunakan. Selanjutnya data keluaran tersebut ditafsirkan dengan memilih salah satu statistik, yaitu statistik yang

didasarkan pada rata-rata (*based of mean*). Hipotesis yang diuji adalah:

H_0 : variansi pada tiap kelompok sama (homogen)

H_1 : variansi pada tiap kelompok tidak sama (tidak homogen)

Untuk menetapkan homogenitas digunakan pedoman sebagai berikut.

- a. Tetapkan taraf signifikansi uji, $\alpha = 0,05$.
- b. Bandingkan p dengan taraf signifikansi yang diperoleh.
- c. Jika signifikansi yang diperoleh $> \alpha$, maka variansi setiap sampel sama (homogen).
- d. Jika variansi yang diperoleh $< \alpha$, maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)
- e.

3. Pengujian Model Analisis

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh sebab akibat dengan menentukan nilai X (sebagai variabel bebas) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan Y (sebagai variabel terikat) secara serempak, dengan menggunakan rumus statistik : (Sugiyono, 2001: 192).

$$Y = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen Perum Damri

b_0 = bilangan konstanta

b_1 & b_2 = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = reliabilitas

X_2 = jaminan

e = error

b. Uji Hipotesis

i Uji t_1

Uji t_1 dilaksanakan untuk mengetahui variabel independent (Reliabilitas) X_1 , yang mana berpengaruh terhadap variabel dependent (Kepuasan Konsumen) Y. Uji t_1 menguji signifikan pengaruh variabel

bebas (X_1) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) yang dapat dihitung dengan

$$t_{1 \text{ hitung}} = \frac{\beta_1}{S\beta_1}$$

Keterangan :

β = koefisien regresi

$S\beta_1$ = simpangan baku $S\beta_1$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- $H_0 : \beta = 0$
Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- $H_0 : \beta < 0$
Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :
 - Nilai $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
 - Nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

ii Uji t_2

Uji t_2 dilaksanakan untuk mengetahui variabel independent (Jaminan) X_2 , yang mana berpengaruh terhadap variabel dependent (Kepuasan Konsumen) Y. Uji t_2 menguji signifikan pengaruh variabel bebas (X_1) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) yang dapat dihitung dengan :

$$T_{2 \text{ hitung}} = \frac{\beta_2}{S\beta_2}$$

Keterangan :

β = koefisien regresi

$S\beta_2$ = simpangan baku $S\beta_2$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- $H_0 : \beta = 0$

Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

- $H_0 : \beta < 0$

Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Untuk mengetahui apakah variabel (Reliabilitas) X_1 , dan (jaminan) X_2 , secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung (Kepuasan Konsumen) Y (dependent). Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y , uji tersebut dirumuskan dengan :

$$f_{hitung} = \frac{\frac{r^2}{k}}{\frac{1-r^2}{n-k-1}}$$

Keterangan:

k = banyaknya variabel bebas

n = jumlah sampel

r^2 = koefisien determinasi

setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau dapat juga dengan memperhatikan signifikansi $F \leq 0,05$ atau signifikansi $F > 0,05$.

d. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan

Kd = koefisien determinasi

r^2 = koefisien hubungan

e. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan dugaan atau pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis statistik ini adalah :

1. Pengujian pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_1 \leq 0$: Kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_a : \beta_1 > 0$: Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

2. Pengujian pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_2 \leq 0$: Jaminan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_a : \beta_2 > 0$: Jaminan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

3. Pengujian X_1 dan X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$: Keandalan dan jaminan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$: Keandalan dan jaminan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen