BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2022) menyatakan, metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filsafat positivisme, populasi atau sampel tertentu digunakan untuk meneliti, data dikumpulkan melalui instrumen penelitian, analisis data kuantitatif atau statistik, yang tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode penelitian yang memadukan unsur metode deskriptif dan kuantitatif. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang sistematis, rinci dan kuantitatif terhadap fenomena atau populasi yang diteliti

Lokasi penelitian ini dilakukan di salah satu cabang Total Buah Segar yang terletak di Jl. Ampera Raya, Kelurahan Cilandak Timur, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena memiliki lokasi yang strategis dan memiliki potensi yang cukup menarik untuk penelitian. Daerah ini mudah dijangkau dan memiliki aksesibilitas yang baik. Selain itu, lokasinya dekat dengan pemukiman masyarakat dan kawasan perkotaan, sehingga terdapat beragam aktivitas yang berlangsung, termasuk pusat perbelanjaan, taman, kawasan perkantoran, dan tempat rekreasi. Pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2023 hingga Oktober 2024.

3.2 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2022) mengemukakan instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih & digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis & dipermudah olehnya. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan terstruktur untuk mengumpulkan informasi tertulis. Responden diberikan pilihan jawaban yang telah disediakan pada kolom yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Dalam pengumpulan data melalui kuesioner, kuesioner akan disebarakan kepada responden yang sedang mengunjungi Total Buah Segar secara online atau melalui media elektronik menggunakan *Google Form*. Setelah data kuesioner dikumpulkan kemudian data diolah menggunakan *software* analisis data yaitu IBM SPSS 25 dan *Microsoft excel*.

Skala pengukuran yang digunakan untuk menyusun kuesioner pada penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2022) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral, sampai ke yang paling positif. Dalam penelitian ini, digunakan lima tingkatan skor dengan tujuan agar responden tidak mengalami kesulitan dalam memilih jawaban. Pilihan jawaban yang disediakan memiliki perbedaan yang cukup jelas antara satu tingkatan dengan tingkatan lainnya. Adapun skala Likert yang dimaksud menurut Sugiyono (2022) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.3 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Menurut Asnawi & Masyhuri (2011) Data adalah catatan keterangan sesuai bukti kebenarannya atau bahan-bahan yang dipakai sebagai dukungan penelitian.

Sugiyono, (2022) menyatakan sumber data penelitian dibedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data yang digunakan dalam suatu penelitian harus benar-benar valid dan reliable, oleh karena itu sumber data yang digunakan dalam penelitian harus sesuai dengan data yang diperlukan. maka Sumber data dalam penelitian ini mencakup dua jenis data, yaitu:

a. Data Primer

Sugiyono (2022) menyatakan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner yang telah disebar secara langsung dengan *Google form* kepada responden.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2022) menyatakan data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder yang menjadi sumber dikumpulkan melalui literatur seperti buku, jurnal-jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan data yang bersumber dari internet yang berkaitan dengan topik penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Menurut Sugiyono (2022) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, kuesioner yang disebar berisikan sejumlah pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur untuk memperoleh informasi tertulis. Responden dapat memilih jawaban atas pertanyaan penelitian pada kolom yang telah disediakan.

3.3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Sugiyono (2022) menyatakan *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau

kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena responden dipilih berdasarkan kriteria khusus agar hasilnya dapat mewakili populasi secara tepat. Syarat-syarat tertentu harus terpenuhi untuk menjadi responden, sehingga data yang akurat dapat dikumpulkan dari tempat penelitian. Oleh sebab itu berikut adalah kriteria khusus yang digunakan peneliti:

1. Konsumen dengan usia minimal 18 tahun. Minimal usia 18 tahun dipilih dengan anggapan bahwa responden sudah mempunyai otoritas dalam membuat keputusan dan diharapkan mampu memahami item-item dari setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.
2. Konsumen pernah melakukan pembelian di Total Buah Segar Cabang Ampera Jakarta Selatan.
3. Konsumen telah melakukan pembelian berulang di Total Buah Segar Cabang Ampera Jakarta Selatan minimal satu kali.

Selanjutnya, *purposive sampling* dapat digunakan juga sebagai penentuan jumlah sampel. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2022) *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sampel yang telah sesuai dengan karakteristik populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen Total Buah Segar Cabang Ampera Jakarta Selatan.

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Adapun rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = sampling error = 10% atau α 0,10

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, nilai sampel yang didapat sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Oleh sebab itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden yang cukup mewakili untuk diteliti.

3.3.2. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah mendeskripsikan atau menggambarkan variabel penelitian sehingga variabel tersebut bersifat spesifik (tidak berinterpretasi ganda) dan dapat diukur (*observable* dan *measurable*). Operasionalisasi variabel dibuat untuk memudahkan pengumpulan data dan menghindari perbedaan penafsiran serta membatasi ruang lingkup variabel (Saputra, 2021). Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Penelitian ini memiliki variabel independen, variabel dependen.

1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Menurut Sugiyono (2022) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2).

2. Variabel Dependen

Sugiyono (2022) menyatakan variabel dependen (terikat) adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel

independent (bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Minat Pembelian Ulang (Y).

Variabel-variabel yang diukur didefinisikan ke dalam beberapa indikator, dan setiap indikator memiliki subindikator. Subindikator tersebut menjadi dasar untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan untuk menyusun kuesioner penelitian dapat ditemukan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator Pengukuran	Item
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian, 2014)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan pegawai rapih dan sopan 2. Tata letak ruangan/desain interior 3. Fasilitas yang memadai
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dan dapat diandalkan 2. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3. Ketepatan menepati janji
		Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dalam merespon konsumen 2. Kemampuan mencerna informasi 3. Kerelaan dalam membantu konsumen 4. Kesiediaan dalam menanggapi keluhan konsumen
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dapat dipercaya 2. Pengetahuan pegawai mengenai informasi perusahaan 3. Keamanan tempat 4. Kesiapan pegawai dalam menyelesaikan masalah
		Empati (<i>Emphaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian secara individual 2. Kepedulian terhadap keluhan 3. Pemahaman kebutuhan secara spesifik
Kepuasan Konsumen (X2)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	Konsumen merasa puas dengan keseluruhan produk/jasa yang diberikan oleh Total Buah Segar

	seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler & Keller, 2009)	<i>(Overall Customer Satisfaction)</i>	Konsumen lebih puas berbelanja di Total Buah Segar dibandingkan pada kompetitor lain
Dimensi Kepuasan Pelanggan		Konsumen merasa Total Buah Segar menguntungkan konsumen Konsumen merasa senang setelah menggunakan produk/jasa Total buah Segar	
Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectations</i>).		Konsumen ingin mendapatkan produk/jasa yang sesuai dengan janji perusahaan Konsumen merasa yang produk/jasa diterima sesuai dengan janji perusahaan	
Minat Pembelian Ulang (Y)	Minat Pembelian Ulang merupakan suatu komitmen konsumen yang terbentuk setelah konsumen melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebelumnya. Hicks et al. (2005) dalam Ramadhan dan Santosa (2017)	Minat Transaksional	1. Keinginan untuk melakukan pembelian lagi
		Minat referensial	Kesediaan untuk merekomendasikan produk/jasa ke orang lain 1. Kesediaan untuk menyebarkan informasi positif tentang produk/jasa ke orang lain
		Minat preferensial	Memiliki preferensi utama terhadap produk/jasa 1. Berencana untuk menggunakan produk/jasa Total Buah Segar dalam jangka waktu yang panjang
		Minat eksploratif	2. Mencari informasi untuk mendukung produk/jasa yang dilanggannya

3.3.3. Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program IBM SPSS 25 dengan tujuan mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga lebih cepat dan tepat. Beberapa langkah dalam pengolahan data termasuk pembersihan data (misalnya, menghapus data yang tidak lengkap atau tidak relevan), pengkodean data, dan entri data ke dalam perangkat lunak atau program

statistik untuk analisis lebih lanjut. Tahapan selanjutnya setelah data diolah dengan baik yaitu analisis data.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2022). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen yang diantaranya uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan dua atau lebih variabel independen (bebas) dalam satu model.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada. Pada analisis deskriptif data biasanya ditampilkan dalam bentuk tabel biasa atau tabel frekuensi, grafik, diagram batang, diagram garis, diagram lingkaran, ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data dan sebagainya (Sugiyono, 2022). Setelah data terkumpul dan diolah data maka kemudian didistribusikan ke dalam tabel lalu membahas data yang diperoleh tersebut secara deskriptif.

2. Uji Instrumen

Uji instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur variabel yang ingin diteliti dengan cara yang konsisten dan akurat. Berikut adalah dua jenis uji instrumen yang sering dilakukan dalam penelitian:

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah proses menilai sejauh mana suatu instrumen atau alat ukur penelitian secara akurat mencerminkan variabel atau

konstruk yang diukur. Sugiyono (2022) menyatakan, uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya data yang diperoleh setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS 25. Tujuan analisis butir adalah untuk menguji validitas tiap butir, maka skor yang ada pada tiap butir dikorelasikan dengan skor total. Valid atau tidaknya suatu item diketahui dengan membandingkan indeks koefisien korelasi product moment (r hitung) dengan r tabel dengan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$) ($df = n - 2$), dimana n adalah jumlah sampel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b) Uji Reliabilitas

Definisi Uji Reliabilitas menurut Siregar (2017) adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisiten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Instrumen yang tidak bersifat (tendensius) mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu merupakan instrumen yang berkriteria baik. Instrumen yang reliabel atau sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila datanya benar sesuai kenyataan, maka jika beberapa kali data tersebut digunakan maka hasilnya pun juga akan sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila hasil koefisien Alpha $> 60\%$ atau 0.60. Apabila hasil koefisien Alpha $<$ taraf signifikansi 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliabel (Siregar, 2017).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat atau menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian adalah:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sampel yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal memiliki kurva lonceng yang simetris dan biasanya terdistribusi secara normal di sekitar nilai tengah. Sugiyono (2022) menyatakan, uji normalitas adalah uji untuk melihat apakah residual yang didapat memiliki distribusi normal. Pengujian ini dilakukan terhadap residu data penelitian dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian normalitas data dilakukan dengan kriteria jika nilai signifikan $> 0,05$ berdistribusi normal, sedangkan nilai signifikan $< 0,05$ berarti distribusi data tidak normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Salah satu metode dalam uji multikolinearitas dilakukan dengan mendeteksi nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pada uji multikolinearitas jika nilai *tolerance* $> 0,1$ atau *VIF* < 10 mengindikasikan tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel-variabel independen, dan sebaliknya jika nilai *tolerance* $< 0,1$ atau *VIF* > 10 mengindikasikan terjadi multikolinearitas diantara variabel-variabel independen

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji penyimpangan atau ketidaksamaan varians kesalahan residual. Model regresi yang baik adalah model yang homoskedastisitas. Ghozali (2016) menyatakan, tujuan pengujian ini adalah untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan *variance* antara residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Dalam model regresi, harus dipenuhi dengan

syarat tidak adanya heteroskedastisitas, karena regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser*. Jika nilai koefisien parameter untuk variabel independen memiliki nilai signifikan $< 0,05$ maka model regresi terdapat heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai koefisien parameter untuk variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$ maka model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independent dengan satu variabel dependent. Ghozali (2016) menyatakan, analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Tujuan utama dari regresi linier berganda adalah untuk memahami sejauh mana besarnya pengaruh variabel independen tersebut mempengaruhi variabel dependen dan untuk mengembangkan model matematis yang memungkinkan nilai variabel independen dapat diprediksi atau diestimasi berdasarkan variabel independen. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan konsumen (X2) terhadap variabel dependen yaitu minat beli ulang (Y). Adapun persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Minat Beli Ulang
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X₁ = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kepuasan Konsumen
 e = standar error

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Nilai koefisien determinasi dilihat dari nilai R-squared yaitu antara nol dan satu. Jadi, ketika nilai ini mendekati nol maka pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dinyatakan lemah. Namun bila nilai ini mendekati satu maka terdapat pengaruh yang kuat antar variabel independent.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian signifikansi koefisien regresi untuk satu variabel independen secara terpisah tanpa mempertimbangkan variabel lain dalam model. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji parsial dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak dengan membandingkan t-hitung dan t-tabel. Hipotesis secara parsial pada penelitian ini adalah:

H_0 : Kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan konsumen (X_2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y).

H_1 : Kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan konsumen (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (Y).

Kriteria pengujian uji t adalah jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan atau uji f adalah uji keseluruhan gabungan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dilakukan untuk memahami apakah semua variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Kegunaan dari Uji F ini adalah untuk menguji apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang (Y) pada Total Buah Segar. Hipotesis secara simultan pada penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y).

H_1 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y).

Untuk menguji uji f caranya dengan melihat nilai F-hitung dengan nilai F-tabel. Jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan Jika $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.