

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode penelitian yang Digunakan

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu dalam rangka menjawab permasalahan penelitian (Tampubolon, 2023). Pelaksanaan metode penelitian harus dilakukan dengan cara yang terstruktur, objektif, dan bertanggung jawab agar data yang dikumpulkan memenuhi standar keakurataan, ketepatan, dan dapat dipercaya (Pasaribu et al., 2022).

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang berlandas pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan alat penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2020). Selain itu, penelitian kuantitatif memberikan penekanan pada pengukuran yang objektif terhadap fenomena sosial melalui data angka yang dianalisis dengan prosedur statistik (Hardani et al., 2020).

Dengan demikian, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif untuk menggambarkan bagaimana pengaruh *ease of use* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pada aplikasi *e-ticketing* CGV Cinemas Indonesia di kota bandung. Dan metode verivikatif untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik. Serta pendektan yang digunakan yaitu berupa metode survey berupa kuesioner sebagai instrument penelitian.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan dimensi atau indikator dari variabel terkait. Menurut (Sugiyono, 2023), variabel dalam penelitian mencakup segala hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis, sehingga bisa diperoleh data terkait dengan isu tersebut, yang kemudian akan disimpulkan. Berdasarkan definisi tersebut, operasionalisasi variabel berfungsi untuk mempermudah pengumpulan dan analisis data, terutama dalam menentukan berbagai jenis variabel, dimensi, indikator, dan skala pengukuran yang relevan dalam penelitian. Operasionalisasi variabel menciptakan alat penelitian seperti kuesioner dan memastikan bahwa pengujian hipotesis dapat terlaksana dengan tepat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel independen yang meliputi *ease of use* dan *e-service quality*, serta satu variabel dependen adalah *e-loyalty*. Berikut ini adalah tabel operasional mengenai variabel yang telah diambil.

Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Ease Of Use</i> (X1)	<i>Ease Of Use</i> adalah sejauh mana pengguna merasakan aplikasi mudah diminati, praktis digunakan, serta tidak membingungkan saat dioperasikan. (Ananda & Lestari, 2025).		1. Kemudahan mempelajari pengguna aplikasi untuk pertama kali. 2. Kemudahan menggunakan fitur <i>login</i> dan registrasi 3. Kemudahan menentukan dan menggunakan fitur dalam aplikasi 4. Kesederhanaan navigasi di dalam aplikasi. (Rahmawati et al., 2024)	Likert

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
<i>E-Service Quality</i> (X2)	<i>E-service quality</i> merupakan kemampuan platform online dalam mendukung proses pencarian informasi, pembelian, serta pengiriman produk atau jasa dengan cara yang efisien dan efektif. (Asnaniyah, 2022).	1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>) 2. Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>) 3. Keandalan (<i>Reliability</i>) 4. Privasi (<i>Privacy</i>) 5. Responsif (<i>Responsiveness</i>) 6. Kompensasi (<i>Compensation</i>) 7. Kontak (<i>Contact</i>) (Syahidah & Aransyah, 2023)		Likert
<i>E-Loyalty</i> (Y)	<i>E-customer loyalty</i> menggambarkan keinginan atau niat untuk kembali mengunjungi sebuah situs internet dan melakukan transaksi di situs tersebut pada waktu yang akan datang. (Novianti, 2024).		1. Pelanggan merekomendasikan layanan dan aplikasi kepada orang lain. 2. Pelanggan memilih menggunakan situs aplikasi tersebut dibandingkan aplikasi tiket lainnya. 3. Membagikan ulasan positif 4. berniat untuk melakukan pembelian secara berulang. (Prayunda & Wardani, 2023)	Likert

Sumber: (Data diolah, 2026)

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat narasi, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Data kuantitatif adalah data yang

berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau scoring (Sugiyono, 2023). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. (Sugiyono, 2023) sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang sumber nya langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan mengenai variabel penelitian. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang pernah pemesanan tiket film melalui aplikasi CGV yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang bersifat tidak langsung yang memberikan data kepada peneliti. Data tersebut diperoleh dari sumber yang dapat mendukung penelitian, seperti literatur dan dokumen. Peneliti memperoleh data sekunder dari penelitian sebelumnya, artikel, jurnal, buku, situs web, serta informasi lain yang relevan dengan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Penentuan Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *e-ticketing* CGV Cinemas Indonesia

minimal satu kali di Kota Bandung. Namun, jumlah populasi pengguna aplikasi *e-ticketing* CGV Cinemas Indonesia tidak diketahui secara pasti sehingga termasuk ke dalam populasi tidak dapat diketahui secara jelas atau bersifat tidak terbatas.

3.4.2 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2023), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut (Bougie & Sekaran, 2020), Penentuan sampel dalam penelitian bisnis dilakukan dengan memilih sebagian anggota populasi yang dianggap mampu merepresentasikan karakteristik populasi sesuai kebutuhan penelitian.

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti (*unknown population*), maka peneliti menggunakan rumus *lemeshow* dengan tingkat *margin of error* 5%.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

Z = nilai standar = 1,96

P = estimasi proporsi maksimum = 50% = 0,5

d = tingkat *margin error* = 5% = 0,05

Berikut perhitungan untuk mengetahui jumlah sampel yang dibutuhkan:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}{0,0025}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 384,16 responden, sehingga dibulatkan menjadi 386 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2023), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden berdomisili di Kota Bandung.
2. Pernah melakukan pemesanan tiket film melalui aplikasi CGV Cinemas Indonesia minimal satu kali.
3. Berusia minimal 17 tahun (sudah bisa mengambil keputusan sendiri).

3.5 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data merupakan langkah dalam penelitian, karena digunakan untuk mendapatkan data yang relevan, akurat, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian kuantitatif, metode untuk mengumpulkan data perlu disusun secara terstruktur sehingga data yang diperoleh dapat diolah dan

dianalisis secara adil. Berdasarkan pendapat (Bougie & Sekaran, 2020), metode pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari para responden serta sumber data lainnya yang relevan dengan studi.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian. Menurut (Sugiyono, 2023), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang diimplementasikan dengan cara menyerahkan rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini dianggap efektif jika peneliti sudah memahami dengan baik variabel yang ingin diukur dan informasi yang diharapkan dari responden.

Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertutup, dimana pilihan jawabannya telah disediakan oleh penulis. Dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan pengumpulan data dengan cara survey menggunakan kuesioner pada media online yaitu *Google Form*. Dengan demikian, responden hanya perlu memilih satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat mereka. Objek data yang dikumpulkan meliputi data profil responden dan tanggap mereka terhadap variable penelitian seperti *ease of use* dan *e-service quality*, terhadap *loyalty*.

Menurut Sugiyono (2023), skala Likert berfungsi untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap kejadian sosial. Dengan menggunakan skala Likert, setiap variabel dalam penelitian diuraikan menjadi beberapa indikator yang selanjutnya digunakan sebagai landasan dalam

merumuskan item-item pernyataan pada kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala lima sikap kategori likert.

Tabel 3. 2 Pola Skoring Kuesioner

Skala	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
R	Ragu-ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: (Sugiyono, 2023)

3.6 Data Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Dalam penelitian kuantitatif, alat penelitian harus memenuhi beberapa kriteria agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan, yaitu validitas, reliabilitas, dan objektivitas. Menurut Sugiyono (2023), validitas merujuk pada sejauh mana data yang terjadi pada objek penelitian cocok dengan data yang siap dilaporkan oleh peneliti. Oleh karena itu, validitas mencerminkan kemampuan alat penelitian dalam mengukur variabel yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan IBM SPSS Statistics 30. Uji validitas dilakukan dengan mengorelasikan skor dari setiap item pernyataan dengan total skor variabel. Sebuah item pernyataan dianggap valid jika nilai r yang dihitung melebihi r tabel pada tingkat signifikansi 0,05, atau jika nilai signifikansi (Sig.) berada di bawah 0,05 (Ghozali, 2021). Dengan demikian, ketika hasil dari pengujian menunjukkan nilai yang signifikan, item pernyataan tersebut dapat dianggap valid dan layak digunakan sebagai alat penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Menurut Ghozali (2021), reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap item-item pernyataan menunjukkan hasil yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for Windows. Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana item-item pernyataan dalam suatu variabel memiliki konsistensi internal. Suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,60, maka variabel atau konstruk tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach Alpha, sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai $\text{Alpha} > 0,60$ sedangkan instrumen dianggap tidak reliabel jika nilai $\text{Alpha} < 0,60$.

3.7 Uji Analisis Klasik

Pengukuran asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi dan Uji Linieritas.

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2021), model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual berdistribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan secara visual melalui grafik histogram dengan membandingkan distribusi data observasi terhadap distribusi normal. Selain itu, dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka residual dinyatakan tidak berdistribusi normal.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Menurut Ghozali (2021), model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi yang tinggi di antara variabel independen. Apabila antar variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Faktor (VIF). Nilai tolerance yang rendah menunjukkan adanya multikolinearitas yang tinggi, sedangkan nilai VIF merupakan kebalikan dari tolerance ($VIF = 1 / \text{Tolerance}$). Menurut Ghozali (2021), batas umum yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah

apabila nilai Tolerance $< 0,10$ atau nilai VIF $> 10,00$. Sebaliknya, apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

1. Nilai rolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 : Tidak terjadi multikolinearitas.
2. Nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 : Terjadi multkolinearitas

3.7.3 Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2021), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi (Ghozali, 2021).

Tabel 3. 3 Pengambilan Keputusan Autokorelasi

No.	Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
1.	Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
2.	Tidak ada autokorelasi positif	Non decision	$dl \leq d \leq du$
3.	Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
4.	Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
5.	Tidak ada autokorelasi positif/negatif	Tidak ditolak	$Du < d < 4 - du$

Sumber: (Ghozali, 2021)

3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya ketidaksamaan varians residual di antara pengamatan dalam model regresi. Menurut Ghazali (2021), model regresi yang ideal adalah yang tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas atau memiliki sifat homoskedastisitas.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan penerapan Uji Glejser menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 30. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Berikut adalah dasar pengambilan keputusan pada uji ini:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

3.7.5 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah model yang diterapkan sudah sesuai atau belum. Pengujian ini bertujuan untuk menilai apakah terdapat hubungan linear, kuadrat, atau kubik antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian empiris. Menurut Ghazali, (2021), uji linearitas berfungsi untuk menentukan apakah model empiris yang diterapkan sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik.

Dalam penelitian ini, pengujian linearitas dilakukan dengan menggunakan Test for Linearity melalui aplikasi IBM SPSS Statistics 30. Keputusan uji linearitas didasarkan pada nilai signifikansi (Sig.) Linearity dan Deviation from Linearity. Hubungan dikatakan linear apabila nilai Sig. Linearity $< 0,05$. Selain itu, jika Sig. Deviation from Linearity $> 0,05$, berarti tidak ada penyimpangan berarti dari garis linear, sehingga hubungan dinyatakan linear. Sebaliknya, jika Sig. Deviation from Linearity $< 0,05$, terdapat penyimpangan signifikan sehingga hubungan dinyatakan tidak linear.

3.8 Rancangan Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskripsi

Menurut Sugiyono (2023), analisis deskriptif adalah teknik analisis yang dipakai untuk menjawab pertanyaan mengenai keberadaan variabel independen, baik dalam konteks satu variabel maupun beberapa variabel sekaligus. Variabel independen adalah variabel yang berdiri sendiri dan tidak selalu berkaitan dengan variabel lainnya, baik yang bersifat independen maupun dependen. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti.

Pengolahan data hasil kuesioner melalui beberapa langkah, yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan metode penelitian yang dipilih. Langkah persiapan mencakup pengumpulan kuesioner serta pemeriksaan mengenai kelengkapan dan kebenaran jawaban dari responden. Selanjutnya adalah tahap tabulasi data, yaitu pengorganisasian hasil jawaban responden secara terstruktur agar mudah dianalisis. Di tahap ini juga dilakukan penilaian atau pemberian skor sesuai dengan sistem evaluasi yang diterapkan dan tujuan penelitian, agar data dapat disajikan dalam format yang lebih ringkas, jelas, dan mudah dimengerti.

Menghitung nilai presentase terbesar dan nilai presentase terkecil menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$\text{Presentase} = \frac{\text{Nilai Frekuensi}}{\text{Nilai Kumulatif Item}} \times 100\%$$

Tahap selanjutnya mencari nilai rentang dengan cara (presentase terbesar-presentase terkecil). Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Rentang (Range)} = 100\% - 20\% - 80\%$$

Dari perhitungan diatas, diketahui rentangnya adalah 80% atau sebesar 0,8. Setelah diperoleh nilai rentang, maka selanjutnya mencari nilai interval kelas, adapun perhitungan interval kelas dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{80\%}{5} = 0,16 \text{ atau } 16\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh interval sebesar 16% yang digunakan untuk penyusunan skala penilaian responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 4 Skor Kategori Interval Responden

Rumus	Skala
85% - 100%	Sangat Tinggi
68 % - 84%	Tinggi
53% - 67%	Sedang
37% - 52%	Rendah
20% - 36%	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2023)

Adapun jumlah skor tanggapan responden tersebut dapat digunakan secara kontinuum yaitu:

Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
20%	36%	52%	68%	84%
				100%

3.9 Rancangan Uji Hipotesis

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Teknik ini digunakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang

berarti antara variabel independen dan variabel dependen. Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan terlebih dahulu uji normalitas serta uji asumsi klasik sebagai syarat dalam analisis regresi (Ghozali, 2021). Seluruh tahapan pengolahan data dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 30.

Analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk menguji interaksi pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda diterapkan untuk menilai seberapa besar variabel berpengaruh. Agar dapat melakukan prediksi melalui analisis regresi, setiap variabel harus memiliki data yang tersedia, sehingga peneliti bisa mengembangkan persamaan regresi berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Dimana persamaan regresi linear berganda Adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = *E-Loyalty*

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

X_1 = *Perceived Ease of Use*

X_2 = *E-Service Quality*

E = Error (tingkat kesalahan)

3.9.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2021), uji statistik ini adalah untuk menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial, Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh

pengaruh satu variabel independen (*Ease of Use* dan *E-Service Quality*) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen terhadap *E-loyalty* secara terpisah maupun bersama-sama.

$$t \text{ tabel} = (\alpha/2 ; n - k - 1)$$

Dimana:

α : Level Signifikansi: 5% (0,05)

n : Jumlah Sampel

k : Jumlah Variabel X

Menentukan keputusan:

1. $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < 5\%$

H_0 : ditolak atau tidak terdapat pengaruh parsial variabel X terhadap Y

H_1 : diterima atau terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap Y

2. $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > 5\%$

H_0 : diterima terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap Y

H_1 : ditolak atau tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y

3.9.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2021), uji signifikansi simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana seluruh variabel independen dalam model regresi mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam pengujian ini adalah 5% (0,05). Menentukan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Bila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
2. Bila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$F_{table} = f(k; n-k)$$

Dimana:

k = Jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

3.9.4 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Menurut Sugiyono (2023), koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk menentukan sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Rentang nilai koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1. Jika nilai R^2 dekat dengan 0, maka variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas untuk menjelaskan variabel dependen. Di sisi lain, jika nilai R^2 mendekati 1, berarti variabel independen memiliki kemampuan yang lebih kuat dalam menjelaskan variabel dependen.

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk menilai seberapa besar dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin rendah nilai R^2 atau semakin mendekati angka 0, maka semakin sedikit kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin dekat ke angka 1, maka kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga semakin besar. Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi