

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seluruh umat muslim memiliki keinginan suatu pencapaian atau target kesempurnaan di dalam beribadah kepada Allah SWT dengan melaksanakan perintahnya dan menjauhi semua larangannya. Al-Quran dan Hadist merupakan pedoman untuk seluruh umat muslim yang didalamnya berisi perintah hingga larangan yang mesti dilakukan oleh setiap individu muslim. Termasuk di dalamnya terdapat rukun Islam bahkan rukun iman yang harus diamalkan.

Haji adalah rukun Islam kelima, yang dalam pelaksanaannya wajib bagi seluruh umat muslim yang mampu menjalankannya sekali dalam seumur hidupnya. Kewajiban dalam melaksanakan ibadah haji ini didasarkan pada:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*(QS. Ali Imran : 97)

Dalam hadis nabi yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah, dijelaskan bahwa ketika Rasulullah memberikan khotbah, Rasul bersabda, “wahai umat manusia! Sesungguhnya Allah telah mewajibkan haji atas kalian, maka laksanakanlah hai” lalu seorang bertanya “apakah setiap tahun wahai Rasulullah?” beliau diam saja.

Sesudah orang tersebut bertanya sebanyak tiga kali, "Terimalah apa yang telah aku jelaskan kepada kalian. Sebab, orang-orang sebelum kalian celaka karena banyak bertanya dan berselisih dengan para nabi mereka." Rasul menjawab, "Kalau aku katakan "ya", pasti menjadi wajib dan tentunya kalian tidak akan sanggup." Jika saya meminta Anda melakukan sesuatu, maka lakukanlah selama Anda mampu; jika saya melarang Anda melakukan sesuatu, maka tinggalkan” (Shahih Muslim :206).

Ini berarti apabila sudah melakukan haji sekali, maka haji berikutnya sunah untuk dikerjakan dan juga ibadah haji memerlukan fisik yang kuat dan dana untuk setiap muslim yang ingin menunaikannya. Haji dikatakan mabrur adalah suatu anugerah yang tak bisa ternilai melalui materi dikarenakan kandungannya yang begitu istimewa. Maka inilah balasan yang Allah Swt berikan terhadap haji yang mabrur.

Dalam Islam, salah satu bentuk ibadah adalah umrah. Ibadah tersebut dilakukan melalui beberapa ritus di kota suci Makkah, terutama di Masjidilharam, yang hampir mirip dengan ibadah haji. Umrah dan haji berbeda dalam hal waktu dan tempat. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja (setiap hari, setiap bulan, atau setiap tahun) dan hanya di Makkah, sedangkan haji hanya bisa dilakukan berkisar pada tanggal 8 dan 13 Zulhijjah, dan dapat dilakukan di mana saja di luar Makkah.

Perjalanan adalah perjalanan orang di antara lokasi yang relatif jauh. Ini dapat dilakukan dengan cara berjalan kaki, bersepeda, menaiki mobil, kereta api, kapal, pesawat, ataupun dengan cara lainnya, baik dengan ataupun tanpa bagasi. Perjalanan juga bisa meliputi menginap yang relatif singkat. Perjalanan didefinisikan sebagai perjalanan yang dilaksanakan oleh seseorang yang memiliki tujuan tertentu. dikarenakan tak sedikit orang yang senang akan perjalanan jauh.

Agen travel merupakan perusahaan swasta yang menawarkan jasa perjalanan, baik dalam negeri maupun internasional, termasuk pemandu, kendaraan, hotel, dan konsumsi.

Agen travel haji dan umrah sangat penting agar para jemaah umrah di Indonesia dilayani dengan baik selama perjalanan ibadah haji dan umrah. PPIU Noor Abika Tours adalah perusahaan perjalanan haji dan umrah yang menawarkan paket haji dan umrah, Termasuk paket umrah reguler dan plus, yang mempengaruhi minat jemaah dalam memilih paket umrah terbaik. Kedua paket ini sangat penting bagi calon

jemaah umrah, dengan perbedaan pada pelayanan, durasi, dan biaya. Paket umrah plus menawarkan layanan yang lebih baik kepada jemaah, memastikan kenyamanan dalam beribadah, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan Jemaah.

Helien (2004), menjelaskan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas dengan orientasi pada pelanggan yang meliputi atas komponen nyata yang dapat diraba, didengar, dan dirasakan layaknya ukuran, berat, warna, dan lainnya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan yang dapat dirasakan oleh seorang setelah melakukan perbandingan atas hasil atau kinerja yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan. Oliver (2003) mengatakan kepuasan adalah ketika tanggapan konsumen terhadap barang ataupun jasa mencakup tingkatan kenyamanan yang dapat dikaitkan dengan memenuhi suatu kebutuhan, termasuk memenuhi kebutuhan yang dirasa tidak sesuai dengan harapan ataupun melebihi harapan.

Lupiyodi (2001), menjelaskan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya merupakan lima hal penting yang harus diperhatikan untuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kenyataan ini, mengetahui bahwasannya umat muslim di Indonesia memerlukan kepuasan pada bidang pelayanan yang diberikan oleh travel atau PPIU dan apa pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan Jemaah. oleh pelaksana umrah. Karena perusahaan travel atau PPIU

menawarkan atau memasarkan jasa dalam bentuk pelayanan, produk mereka pada dasarnya adalah jasa. Oleh karenanya, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Noor Abika Tours”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti akan mengambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika Tours ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan jemaah ibadah umrah reguler terhadap tingkat kepuasan jemaah pada PPIU Noor Abika Tours?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika Tours?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika Tours
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah ibadah umrah reguler terhadap tingkat kepuasan jemaah pada PPIU Noor Abika Tours
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Jemaah ibadah umrah reguler pada PPIU Noor Abika

Tours

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan. kepada mahasiswa/mahasiswi mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Noor Abika Tours.

2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan untuk membantu perusahaan menjalankan kegiatan saat ini dan di masa mendatang. Selain itu, informasi yang dikumpulkan dapat digunakan untuk membangun strategi perusahaan untuk meningkatkan pelayana.

UIO
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

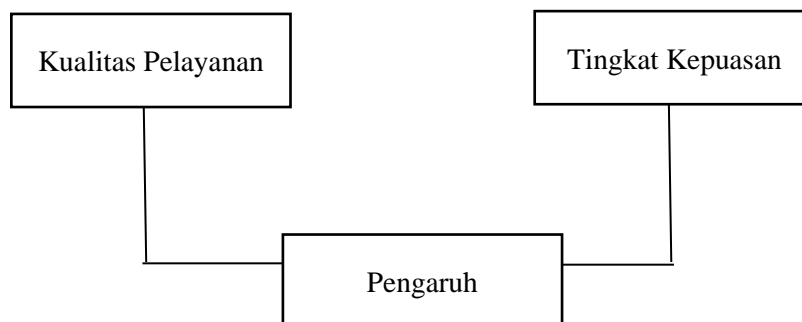
E. Kajian Penelitian Yang Relevan

Penelitian skripsi pertama oleh Maryam (2019) mengenai “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan” dalam Penelitian tersebut fokus membahas mengenai pengaruh pelayanan pendaftaran haji di kantor kementerian agama, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Penelitian skripsi kedua oleh Herlin (2021) mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan”. Dalam penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli, hal ini menunjukkan apabila kualitas pelayanan baik maka akan berdampak terhadap peningkatan minat beli konsumen yang dilakukan di restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan. sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Penelitian skripsi ketiga oleh Nurhasanah (2014) mengenai “Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Ditjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia (KEMENAG RI)”. Dalam penelitian ini menerangkan tentang apakah keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Ditjen Penyelenggara Haji Kemenag RI. Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel x yaitu keterlibatan kerja, sedangkan penelitian ini meneliti kualitas pelayanan.

F. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1

Untuk mencapai hasil penelitian, peneliti merangkum teori yang dipakai dalam penelitian agar kuat untuk diuji. Oleh karena itu, peneliti menyusun teori ini menjadi satu kesatuan yang saling berkaitan, sehingga hasil penelitian dapat dicapai.

Pelayanan pelanggan adalah aktivitas yang berfokus pada pelanggan dan terdiri dari elemen-elemen nyata yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan, seperti yang disebutkan Helien (2004).

Salah satu produk yang disebut "pelayanan" adalah jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggannya, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang travel dan umrah. Perusahaan akan bersaing dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, karena hal ini sangat penting untuk kemajuan dan reputasi perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, perusahaan otomatis menjadi lebih kompetitif.

Menurut Barnes (2003), kepuasan adalah respon pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan, yang berarti bahwa pembelian barang atau jasa harus memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan, baik itu kebutuhan yang tidak sesuai harapan maupun yang melebihi harapan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2001), teori yang digunakan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Produk dengan kualitas tinggi akan membuat pelanggan merasa lebih yakin dan percaya bahwa produk yang

ditawarkan memiliki nilai yang baik. dan layanan perusahaan yang terbaik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Ada juga faktor emosional, yaitu kepuasan yang dihasilkan dari kepuasan emosional yang lebih tinggi.

Kedua teori ini saling berkaitan dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik perusahaan maupun konsumen. Hal ini memunculkan pemikiran bahwa penting bagi peneliti untuk mengkaji teori ini dalam konteks yang lebih luas. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Noor Abika Tours”

G. Hipotesis

Masalah penelitian diawali dengan hipotesis. Sementara itu, jawaban yang baru diberikan tidak didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, tetapi didasarkan pada teori yang relevan. Jika fakta-fakta membenarkan hipotesis, hipotesis akan diterima, tetapi jika ternyata salah, hipotesis akan ditolak. Hipotesis H_0 adalah hipotesis nol atau tidak berpengaruh, dan H_1 adalah hipotesis alternatif atau berpengaruh.

H_0 =Tidak Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah

H_1 =Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah

H. Langkah Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PPIU Noor Abika Tours yang beralamat Graha Panyileukan Asri, Ruko No. 18-19, Jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Cipadung Kidul, Kecamatan Panyileukan, Kota Bandung, 40614.

2. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, yang merupakan salah satu paradigma paling awal dalam ilmu pengetahuan. Prinsip dasar paradigma ini berakar pada ontologi realisme, yang berpendapat bahwa realitas ada dan berjalan sesuai dengan hukum-hukum alam. Dalam pendekatannya, paradigma positivisme ini mengadopsi metode penelitian kuantitatif, yang didasarkan pada pendekatan *hypotetico-deductive*. Metode ini melibatkan pengujian hipotesis yang berasal dari proses deduksi hipotesis tersebut.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015), penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan melakukan investigasi terhadap populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis datanya dilakukan secara statistik.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang berhubungan langsung dengan keadaan objek penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Dalam penelitian ini sumber data primer yang digunakan peneliti diperoleh dari penyebaran angket (kuesioner) pada penyelenggara ibadah umrah pada PPIU Noor Abika Tours.

2) Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber eksternal maupun internal. Sumber data sekunder dalam penelitian ini mencakup berbagai literatur yang relevan dengan tema skripsi, seperti buku, jurnal, karya ilmiah, serta data yang dimiliki oleh PPIU Noor Abika Tours.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan.. Sementara itu, Margono (2009) mengatakan bahwa populasi mencakup seluruh data yang menjadi fokus perhatian dalam ruang lingkup dan periode waktu tertentu. Oleh karena itu, populasi tidak hanya terdiri dari manusia, tetapi juga dapat mencakup benda-benda alam lainnya..

Menurut penelitian ini, populasi penelitian adalah Jemaah umrah yang berjumlah 333 jemaah umrah regular pada bulan Januari sampai april 2024.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang mewakili populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel yang representatif dari keseluruhan populasi.

Adapun metode yang digunakan dalam mengambil sampel yaitu *Simple Random Sampling* (Sampel Acak Sederhana) adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Metode ini sering dianggap sebagai metode pengambilan sampel yang paling dasar dan objektif karena minim bias. (Sugiyono, 2016).

Arikunto (2019) Dikatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Penelitian dianggap sebagai penelitian populasi jika jumlah subjeknya kurang dari seratus. Namun, jika jumlah subjek lebih dari seratus, sampel yang diambil dapat berkisar antara 10 hingga 15% atau 20 hingga 25% dari total populasi, atau bahkan lebih, tergantung pada kebutuhan penelitian.

Dari penjelasan diatas maka penulis memutuskan untuk mengambil 15% dari total populasi, sehingga sampel yang digunakan sejumlah 51 jemaah umrah reguler.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

a. Kuesioner (Angket)

Daftar pernyataan yang disediakan telah dilengkapi dengan pilihan jawaban. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan sejumlah pernyataan atau daftar pertanyaan yang harus diisi langsung oleh responden. Menurut Sugiyono (2011), skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi seseorang atau kelompok mengenai suatu fenomena. Skala Likert biasanya terdiri dari lima kategori, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

7. Validitas dan Reliabilitas

Arikunto (2004) menyatakan bahwa pengujian data dilakukan dalam penelitian meliputi uji validitas. Uji validitas menilai ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Tingkat validitas sebuah instrumen menunjukkan seberapa baik data diperoleh mencerminkan gambaran sebenarnya dari variabel yang sedang diteliti, tanpa adanya penyimpangan

Dalam penelitian ini, validitas isi digunakan. Validitas ini merujuk pada seberapa jauh isi dari alat pengukur dapat mewakili seluruh aspek penting dalam kerangka konsep yang dianalisis. Analisis ini merupakan kelanjutan dari tahap analisis pendahuluan dan digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan. Proses analisis dilakukan dengan mengelola data untuk menilai pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Instrumen juga harus memenuhi standar reliabilitas. Suatu instrumen dianggap reliabel jika dapat dipercaya untuk mengumpulkan data penelitian secara konsisten. Menurut Suharsimi Arikunto, reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut telah terbukti memadai. Hasil pengukuran dianggap reliabel jika alat ukur tersebut menghasilkan hasil yang tetap dan konsisten. Untuk menghitung reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, yang digunakan untuk menilai reliabilitas instrumen dengan skor dalam bentuk skala. Reliabilitas

dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. yakni sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbach

k = banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah/total varians per-butir/item pertanyaan

σ_t^2 = jumlah atau total varians

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPIU Noor Abika Tours.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat mempengaruhi kepuasan jemaah umrah, baik selama pelaksanaan maupun dalam perjalanan umrah melalui PPIU Noor Abika Tours. Variabel-variabel tersebut mencakup kepuasan jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPIU Noor Abika Tours.

Pada penelitian ini, variabel independen dilambangkan dengan simbol X, yang merujuk pada pelayanan PPIU Noor Abika Tours. Sementara itu, variabel dependen atau variabel terikat ditandai dengan simbol Y, yang menggambarkan kepuasan jemaah umrah.

a. Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah analisis pada model regresi menunjukkan bahwa variabel residual atau gangguan memiliki distribusi normal. Jika normalitas terpenuhi, residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Ini berarti bahwa selisih antara nilai prediksi dan nilai aktual (*error*) akan terdistribusi secara simetris di sekitar rata-rata (*mean*) yang bernilai nol. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji statistik *non-parametrik*, yaitu *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

Keputusan dalam penelitian ini diambil dengan membandingkan p-value yang diperoleh dari hasil uji normalitas dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan, yaitu 0,05. Data dianggap terdistribusi normal jika p-value lebih besar dari α (0,05). Sebaliknya, jika p-value kurang dari atau sama dengan 0,05, maka data dianggap tidak terdistribusi normal. Dengan hipotesis:

H₀ : Data menyebar normal

H₁ : Data tidak menyebar normal

2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan sebagai penentu apakah dua ataupun lebih kelompok sampel data dari populasi yang diambil mempunyai varian yang sama. Dengan kata lain, uji ini bertujuan untuk menguji kesamaan variabilitas antar kelompok, yang penting untuk

memastikan bahwa analisis statistik yang dilakukan dapat diandalkan dan valid.

Hipotesis:

H0 : Data bersifat homogenitas

H1 : Data tidak bersifat homogenitas

b. Analisis Regresi

1) Model regresi linear sederhana

Regresi linear sederhana merupakan satu dari jenis analisis prediksi ataupun peramalan yang umum dipakai untuk data dengan skala kuantitatif, baik interval maupun rasio. Maksud dari analisis regresi linear sederhana ini yakni untuk mengidentifikasi pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Persamaan regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (kepuasan jemaah PPIU Noor Abika Tours)

a : konstanta

b : koefisien variabel X

X : variabel independen (kualitas pelayanan PPIU Noor Abika Tours)

2) R Square/Koefisien Determinasi

R *square* adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R *square* berkisar antara 0 hingga 1, yang mencerminkan sejauh mana

variabel independen secara kolektif mempengaruhi variabel dependen. R square juga dikenal sebagai koefisien determinasi, yang menggambarkan seberapa besar variasi pada data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. Semakin mendekati nilai 1, semakin baik model regresi dalam menjelaskan variabel dependen..

3) Uji T

Uji T atau pengujian secara parsial dilakukan dalam rangka menentukan apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara individual. Kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

H0 : Variabel X, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H1 : Variabel X, mempengaruhi variabel terikat (Y)