

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan umrah merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima, diwajibkan untuk umat Muslim yang mampu untuk melakukannya. Kegiatan ini memiliki dua aspek yang diperhatikan, yaitu bagaimana melakukannya saat di tanah air dan saat berada di Mekkah. Banyak aspek penting yang perlu diperhatikan saat membangun standar pelayanan di tanah air, contohnya didalam pelayanan jasa (pemeriksaan calon jemaah, pengurusan dokumen haji dan umrah, konsultasi keagamaan dan penyediaan perlengkapan). Di sisi lain, standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci meliputi transportasi, akomodasi, kesehatan, konsumsi, dan bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dalam pasal 3 yaitu penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan umrah sehingga bisa dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat agama Islam. Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diuraikan tentang tanggungjawab pemerintahan terhadap jemaah haji, yaitu pemerintah berkewajiban melakukan pelayanan, pembinaan dan juga perlindungan dalam menyediakan layanan administrasi, akomodasi, bimbingan manasik, pelayanan kesehatan, transportasi, keamanan dan juga hal-hal yang dibutuhkan oleh jemaah. Makanya ini jadi suatu peluang untuk biro-biro dalam

penyelenggaraan haji dan umrah untuk berjuang dalam menarik perhatian para jemaah. Karena itu, biro-biro penyelenggara haji dan umrah harus bisa memberikan dan menyediakan pelayanan yang terbaik agar bisa mendapatkan perhatian jemaah dengan memberikan suatu pelayanan dengan sebaik mungkin.

Semakin banyak perusahaan perjalanan haji dan umroh yang menawarkan layanan pelaksanaan haji dan umroh, menimbulkan persaingan. Akibatnya, para jemaah bingung dalam mencari perusahaan mana yang memberikan layanan terbaik dalam berbagai aspek agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh mereka berhasil. Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus bisa memiliki karyawan yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga akhir, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan dapat memberikan kepercayaan kepada jemaah.

Penulis menjadikan PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung sebagai objek dalam penelitian, karena perusahaan memiliki karyawan yang ahli dan memahami kebutuhan tim. Mereka bekerja melalui sistem tim, di mana anggota tim memiliki keahlian masing-masing dan bekerja sama atau berinteraksi satu sama lain. Dan mereka selalu berusaha menjalankan amanah dengan sebaik-baiknya dan selalu mencari solusi terbaik ketika menghadapi suatu kendala.

PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung itu bukan hanya bisnis travel haji dan umrah, tetapi juga agar membuat jemaah berniat untuk beribadah bukan hanya untuk berwisata. Dengan mempercayai mereka, insya

Allah mereka akan terus bersemangat untuk melayani Anda sekalian, baik dari pendaftaran hingga manasik, dan dari berangkat hingga kembali ke tanah air dengan selamat. Selain itu, mereka juga terkenal dengan pelayanannya yang ramah, fasilitas yang mereka berikan kepada jemaah juga sebanding dengan harga yang sudah disepakati.

Bagi penulis, Sebuah bisnis atau perusahaan harus bisa memprioritaskan pelayanan dan kepercayaan kepada pelanggannya, khususnya bisnis yang bergerak dalam bidang jasa. Ini harus menjadi daya tarik bagi pelanggan agar mereka bisa puas dengan layanan yang mereka berikan, terutama bagi perusahaan travel haji dan umrah yang berfokus pada pelayanan dan kepercayaan dan mengutamakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari perusahaan. Konsumen membutuhkan layanan yang terbaik dari sebuah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan ibadah haji dan umrah yang dimana bisa dapat membantu para jemaah dalam menjalankan ibadahnya.

Berdasarkan kenyataan tersebut, penulis menyadari jika masyarakat muslim di Indonesia sangat membutuhkan suatu kepuasan didalam pelayanan dan juga kepercayaan yang diberikan dan disediakan oleh Travel khususnya PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung dan apa saja pengaruhnya dari sebuah kualitas pelayanan dan kepercayaan yang telah diberikan dalam tingkat kepuasan jemaah. Maka oleh karena itu, PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung harus selalu bisa memberikan sebuah pelayanan dan kepercayaan yang sangat baik kepada para konsumen/jemaahnya. Dengan fakta

tersebut penulis tertarik untuk menulis penelitian karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung Tahun 2024”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar lebih terfokus pada penelitian maka penulis merumuskan beberapa permasalahan berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diharapkan dari penelitian ini antara lain:

a. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jemaah. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber ilmu untuk menambah wawasan para pembaca khususnya mahasiswa manajemen haji dan umrah, serta bisa dapat berguna sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah acuan dan evaluasi oleh PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan untuk kepuasan jemaah dimasa yang akan datang.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Kajian pustaka ini didasarkan pada kajian teoritis dan referensi yang relevan dengan pembahasan yang diteliti. Sehingga penjelasan teori yang relevan digunakan sebagai bahan rujukan.

1. Penelitian skripsi pertama, “Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH Di Kabupaten Jepara” ditulis oleh Sulaiman (2014), jenis

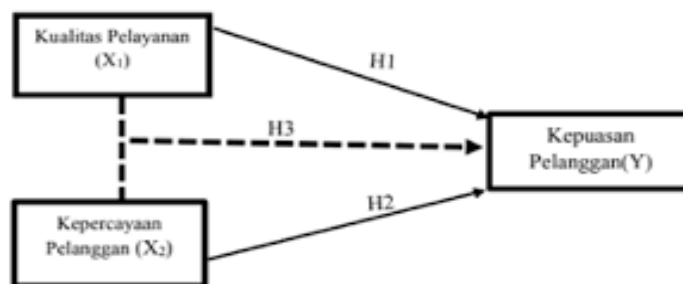
penelitian ini mixed methods (penelitian kualitatif dan kuantitatif), alat analisis menggunakan regresi linear berganda dan regresi linear sederhana, hasil penelitian ini yaitu pelayanan KBIH dirasakan sangat memuaskan oleh calon atau jemaahnya, baik pelayanan dalam bimbingan manasik di tanah air, bimbingan manasik di tanah suci, dan pembinaan pasca haji. (Sulaiman, 2014) persamaan pada penelitian ini dengan yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Perbedaannya yaitu metode penelitian, dan lokasi penelitian.

2. Penelitian skripsi kedua, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada PT Sebariz Warna Berkah Di Surabaya" ditulis oleh Muhammad In'amul Chulaifi dan Endang Setyowati (2018), jenis penelitian ini kuantitatif, alat analisis dengan menggunakan regresi linear berganda, hasil penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel persepsi harga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. (Setyowati & Chulaifi, 2018) persamaan pada penelitian ini yaitu penggunaan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan sama-sama penelitian kuantitatif. Perbedaannya yaitu terdapat variabel persepsi harga dan lokasi penelitiannya.

3. Penelitian skripsi ketiga, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Barokah Jaya Tour & Travel Madiun” ditulis oleh Rita Kasturiani (2018), jenis penelitian ini kuantitatif, alat analisis menggunakan regresi linear sederhana dan analisis linear berganda, hasil penelitian ini yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Barokah Jaya Tour & Travel Madiun. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama metode penelitian kuantitatif dan terdapat variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan. Perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2015:91), “Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir dari penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Judul penelitian ini yaitu ”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung”. Dengan menggunakan kerangka berfikir, semakin tinggi dan

semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan jemaah juga akan semakin baik. Kualitas produk, baik barang maupun jasa merupakan sesuatu hal penting yang diharapkan oleh para konsumen. Menurut Syamsiah (2011) bahwa keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji yang telah dijelaskan oleh (Chulaifi dan Setyowati, 2008) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Dan juga kualitas kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.

G. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai gambaran hasil yang sifatnya masih sementara dan masih perlu diuji kebenarannya terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2013:64). Karena dugaan jawaban sementara ini pada dasarnya membantu peneliti lebih maju dalam proses penelitian agar lebih terarah. Ada sejumlah hipotesis potensial yang muncul terkait penelitian ini berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan/jemaah.

Ha1: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

Ha2: Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

Ha3: Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

H. Langkah Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung yang berlokasi di Tritan Point. Jl. A.H. Nasution No. B3-18 Cipadung Wetan, Panyileukan, Bandung.

2. Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan didalam penelitian ini yaitu paradigma positivisme. Paradigma ini didasarkan pada filsafat positivisme, karna dengan menggunakan paradigma positivisme, peneliti dapat memberikan hasil yang valid, reliabel, dan generalisasi. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan objektif. Pendekatan objektif dalam penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengungkapkan apa yang sebenarnya terjadi, menguji benar atau tidaknya suatu hipotesis, dan mengukur pengaruh dan hubungan antar variabel.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode regresi linear berganda, yang merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan arah dan pengaruhnya variabel independen terhadap dependen. Dalam regresi linear berganda, modelnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$$

Dimana:

- (Y) adalah variabel terikat (variabel respons).
- (α) adalah konstanta (intersep).
- ($\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$) adalah koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n).
- (ϵ) adalah kesalahan (residual).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data didalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kenapa kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karna untuk mengukur secara objektif dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan jemaah umrah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dalam bentuk angka yang dapat dianalisis secara statistik guna menghasilkan kesimpulan yang lebih pasti dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan tanggapan dari data responden tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan responden. Data diperoleh langsung dari jemaah haji dan umrah dengan membagikan kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti, dan data tambahan yang didapat dari observasi dengan pihak PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data yang telah diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran angket/kuesioner kepada jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti melainkan melalui data dokumen atau melalui orang lain. Sumber data sekunder dapat berupa data-data, dokumen, serta tabel-tabel yang berkaitan dengan topik penelitian tentang profil PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi disini objek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu jemaah umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung yang berangkat pada tahun 2024 dari bulan januari sampai dengan bulan mei dengan jumlah populasi sebanyak 132 jemaah umrah.

b. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dimana seluruh individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama

mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2013: 82).

Salah satu cara yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang diambil yaitu dengan menggunakan metode yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto yaitu jika jumlah sebjeknya lebih diatas 100 orang, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, penulis mengambil sebesar 25% dari total keseluruhan populasi yang ada, sehingga sampel yang digunakan sejumlah 30 orang jemaah umrah di PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel. Maka dirumuskan sebagai berikut.

$$n = N \times 25\%$$

$$n = 132 \times 25\%$$

Keterangan:

n= besar sampel

N= besar populasi

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang valid dan akurat, penulis menggunakan instrument kuesioner/angket.

Dalam teknik ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada jemaah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung melalui media google form. Penyebaran kuesioner ini diharapkan dapat memperoleh hasil tanggapan para jemaah tentang kepuasan dan kepercayaan dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Bandung.

Option pada angket ini menggunakan data ordinal dan penulisan angket ini menyajikan data-data penilaian dengan alternative jawaban sebagai berikut:

- 1) Untuk jawaban (A) diberi skor 5
- 2) Untuk jawaban (B) diberi skor 4
- 3) Untuk jawaban (C) diberi skor 3
- 4) Untuk jawaban (D) diberi skor 2
- 5) Untuk jawaban (E) diberi skor 1

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif, analisis deskriptif kuantitatif ini menggunakan satu atau lebih variabel bebas, sehingga bukan analisis rasio atau perbandingan. Ini dilakukan untuk menguji kemampuan untuk generalisasi temuan penelitian berdasarkan sampel.

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam mengukur tanggapan jemaah umrah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel. Skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:93). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Lalu indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun berupa pernyataan atau pertanyaan. Dengan jawaban dan skor seperti berikut (Sugiyono, 2013:93):

1. Sangat setuju= 5

2. Setuju = 4
3. Ragu-ragu = 3
4. Tidak Setuju = 2
5. Sangat Tidak Setuju = 1

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah:

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pengukuran dikatakan valid apabila:

- a. $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

2) Reliabilitas

Uji reliabilitas memiliki sifat dapat di percaya. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila dipergunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau boleh peneliti lain tetapi memberikan hasil yang sama. Jadi, reliabilitas disini seberapa jauh konsistensi alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tepat konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach. Jika nilai Alpha Cronbach

kurang dari 0,6 maka variable dianggap tidak reliabel dan jika nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,6 maka variable dianggap reliabel.

3) Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya dalam sebuah model regresi, memiliki distribusi yang normal atau tidak.

Hipotesis:

H₀ : Residual menyebar normal

H₁ : Residual tidak menyebar normal

b. Uji Homokedastisitas

Digunakan untuk menentukan apakah varian dari dua atau lebih kelompok sampel data yang diambil dari populasi sama atau tidak.

Hipotesis:

H₀ : Residual bersifat Homoskedastisitas

H₁ : Residual bersifat Heteroskedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antara residual pada waktu yang berbeda dalam model regresi. Ini sering terjadi dalam data time series dan dapat menyebabkan estimasi parameter yang tidak efisien.

Autokorelasi dapat dideteksi dengan uji Durbin-Watson dan diatasi dengan menambahkan variabel lag atau menggunakan model autoregressive (AR).

Hipotesis:

- a) Jika $0 < d < dL$, berarti ada autokorelasi positif
- b) Jika $4 - dL < d < 4$, berarti ada auto korelasi negatif
- c) Jika $2 < d < 4 - dU$ atau $dU < d < 2$, berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif
- d) Jika $dL \leq d \leq dU$ atau $4 - dU \leq d \leq 4 - dL$, pengujian tidak meyakinkan.
- e) Jika nilai $du < d < 4-du$ maka tidak terjadi autokorelasi
- f) Dsb

d. Uji Multikolinieritas

Pengujian ada tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF kurang dari 10, artinya tidak terjadi kasus multikolinieritas.

4) Analisis Regresi

1) Model Regresi Linear Berganda

Dalam regresi linear berganda, modelnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$$

Dimana:

- (Y) adalah variabel terikat (variabel respons).
- (α \alpha) adalah konstanta (intersep).
- (β_1 \beta_1, β_2 \beta_2, \dots, \beta_n) adalah koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen (X_1 , X_2 , \dots, X_n).
- (ϵ) adalah kesalahan (residual).

2) **R-Square / Koefisien Determinasi**

R *square*, juga disebut sebagai koefisien determinasi, menunjukkan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. R *square* terdiri dari 16 angka mulai dari 0 hingga 1 yang menunjukkan seberapa besar atau kecilnya pengaruh kombinasi variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Nilai R *square* antara 0 dan 1 dengan ketentuan yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa kualitasnya semakin baik.

3) **Uji F / Uji Simultan**

Metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini sering digunakan dalam analisis regresi dan ANOVA (*Analysis of Variance*).

Hipotesis:

H₀ : Tidak terdapat satupun variabel bebas yang mampu mempengaruhi variabel terikat

H₁ : Terdapat satupun variabel bebas yang mampu mempengaruhi variabel terikat

4) **Uji T / Uji Parsial**

Uji T/Uji Partial t secara parsial menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis:

H₀ : Variabel X₁, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H1 : Variabel X1, mempengaruhi variabel terikat (Y)

Hipotesis

H0 : Variabel X2, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H1 : Variabel X2, mempengaruhi variabel terikat (Y) d





uin
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG