

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *explanative research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006) *explanative research* adalah guna menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa yang dirumuskan atau seringkali disebut penelitian penjelasan. Penelitian ini menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), harga (X3), dan variabel dependen loyalitas penggunaan jasa *fitness* (Y).

3.2 Definisi Konseptual

3.2.1 Menurut Parasuraman et al dalam Tjiptono (2005) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa; Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

3.2.2 Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2001).

3.2.3 Kotler dan Amstrong (2008) Harga adalah sejumlah uang yang ditagih atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

3.2.4 Loyalitas menurut Oliver dalam Kotler & Keller (2009) adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

3.3 Definisi Operasional

Menurut Nazir (2005), Definisi Operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Adapun yang menjadi definisi operasional pada penelitian ini adalah:

Tabel 3. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item	Skala
Kualitas pelayanan jasa (X1)	Merupakan variabel yang mempunyai ciri-ciri serta karakteristik khusus dalam memenuhi kebutuhan yang ditentukan oleh kepuasan pelanggan terhadap kualitas yang diberikan	a. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) b. Jaminan (<i>assurance</i>) c. Keandalan (<i>realibility</i>) d. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) e. Empati (<i>emphaty</i>)	<i>Tangibles</i> Item 1: Ketertarikan Desain Item 2: Kualitas Peralatan Item 3: Ketersediaan Fasilitas gedung Item 4: Kebersihan Sarana Item 5: Kerapihan Pegawai <i>Assurance</i> Item 6: Sikap Pegawai Item 7: Pengetahuan Pegawai Item 8: Pelayanan Pegawai Item 9: Kemampuan Komunikasi Pegawai <i>Reliability</i> Item 10: Kesesuaian Pelayanan Item 11: Ketepatan Waktu	Likert

			Item 12: Kesesuaian Program Item 13: Persamaan Pelayanan <i>Responsiveness</i> Item 14: Kecepatan Pegawai Item 15: Kesigapan Pegawai Item 16: Ketelitian Pegawai <i>Emphaty</i> Item 17: Pemahaman Kebutuhan Pelanggan Item 18: Kesesuaian Kompensasi Item 19: Pemahaman Khusus Pelayanan Item 20: Keramahan Pelayanan	
Lokasi (X2)	Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan	a. Dekat dengan lingkungan konsumen (market). b. Ketersediaan alat transportasi.	Item 1: Kejelasan Lokasi Item 2: Kemudahan Pencapaian Lokasi	Likert
Harga (X3)	Harga adalah sejumlah uang yang ditagih atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.	a. Keterjangkauan harga b. Perbandingan harga dengan pesaing. c. Kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh konsumen	Item 1: Keterjangkauan Tarif Item 2: Persaingan Tarif Item 3: Kesesuaian Tarif	Likert
Loyalitas (Y)	komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.	a. Penggunaan ulang layanan (<i>repetition</i>). b. Menyebarkan informasi positif kepada pihak lain. c. Kesiediaan untuk tetap menggunakan jasa meskipun tarif naik.	Item 1: Penggunaan Berulang Item 2: Perekomendasiian Kepuasan Item 3: Kesiediaan Kenaikan Harga	Likert

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah member *fitness* di Sonia *Aerobic* dan *Fitness Centre* Lampung.

3.4.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis *nonprobability sampling* yaitu dengan metode *accidental sampling*. (Sugiyono, 2004) *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Karena populasi dalam penelitian ini jumlahnya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada pada populasi, maka untuk mengetahui berapa sampel yang diambil peneliti menggunakan rumus Slovin yang dikutip dari Husein Umar (2007) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan (*error*) sebesar 0.10 (10%)

Dari rumus di atas maka besarnya jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1516}{1 + 1516(0,10)^2}$$

$$n = \frac{1516}{1 + 15,16}$$

$$n = 93$$

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama berupa hasil dan jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan (kuesioner) yang diberikan kepada responden yaitu member *fitness* di *Sonia Aerobic* dan *Fitness Centre* serta observasi dan dokumentasi langsung yang diperoleh dari *Sonia Aerobic* dan *Fitness Centre Lampung*.

3.5.2 Data Sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder ini merupakan penunjang penelitian yang diperoleh dari hasil dokumentasi, buku-buku literatur yang berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness*.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan menurut Sugiyono (2013), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

3.6.1 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2013), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Dalam pengisian kuesioner penelitian ini menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2013) untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

Tabel 4. Skala Likert

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa tingkatan skor mempunyai nilai masing-masing, yaitu 5, dan yang terendah yaitu 1. Skor 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang ada pada lembar kuesioner yang

diberikan, skor 4 menunjukkan responden setuju dengan pernyataan tersebut. Skor 3 menunjukkan responden ragu-ragu, sedangkan skor 2 menunjukkan responden menjawab tidak setuju dan skor 1 menunjukkan responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan.

3.6.2 Observasi

Observasi menurut Hadi (2008) dalam Sugiyono (2013), merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang terstruktur dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini digunakan teknik observasi terstruktur Sugiyono (2013), yaitu observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, dimana tempatnya. Penelitian ini sudah terstruktur karena sudah ditentukan objek yang akan di amati adalah member *fitness* dan tempat yang akan diteliti yaitu di Sonia *Aerobic* dan *Fitness Centre* Lampung.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:201) bahwa dokumentasi dari kata “dokumen” yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti dokumentasi foto di tempat penelitian yaitu Sonia *Fitness Centre*. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data variabel Y yaitu loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan dokumentasi berupa foto-foto pada saat penyebaran angket dan pengambilan gambar berupa foto keadaan lokasi penelitian di Sonia *Fitness Centre*.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013), Instrumen yang valid harus mempunyai validitas internal dan eksternal. Instrumen yang mempunyai validitas internal atau rasional, bila kriteria yang ada dalam instrumen secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur. Jadi kriterianya ada di dalam instrumen itu. Instrumen yang mempunyai validitas eksternal bila kriteria di dalam instrumen disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada. Kalau validitas instrumen dikembangkan menurut teori yang relevan, maka validitas eksternal instrumen dikembangkan dari fakta empiris. Validitas internal instrumen yang berupa test harus memenuhi construct validity (validitas konstruk) dan content validity (validitas isi). Sedangkan untuk instrumen yang nontest yang digunakan untuk mengukur sikap cukup memenuhi validitas konstruk.

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa validitas dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Product Moment Coefficient of Correlation* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2} \sqrt{n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel Xi dan variabel Yi
- n = Banyaknya variabel sample yang dianalisis
- X_i = Jumlah Skor dari masing-masing variabel (faktor yang mempengaruhi)
- Y_i = Jumlah skor dari seluruh variabel (skor total)

Kriteria pengambilan keputusan menurut Priyatno (2013) adalah:

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka dikatakan valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka dikatakan tidak valid

Uji validitas instrumen yang digunakan pada penelitian ini menguji masing-masing item pernyataan variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), harga (X3) dan loyalitas (Y) dengan bantuan program SPSS 16.0. Berikut hasil uji validitas pada item pernyataan variabel dengan jumlah 30 sampel yang dapat dilihat melalui tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas 30 Sampel

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,624	0,361	Valid
X1.2	0,773	0,361	Valid
X1.3	0,767	0,361	Valid
X1.4	0,649	0,361	Valid
X1.5	0,725	0,361	Valid
X1.6	0,620	0,361	Valid
X1.7	0,673	0,361	Valid
X1.8	0,821	0,361	Valid
X1.9	0,550	0,361	Valid
X1.10	0,611	0,361	Valid
X1.11	0,561	0,361	Valid
X1.12	0,597	0,361	Valid
X1.13	0,612	0,361	Valid
X1.14	0,765	0,361	Valid
X1.15	0,566	0,361	Valid
X1.16	0,646	0,361	Valid
X1.17	0,715	0,361	Valid
X1.18	0,689	0,361	Valid
X1.19	0,706	0,361	Valid
X1.20	0,642	0,361	Valid
X2.1	0,829	0,361	Valid
X2.2	0,873	0,361	Valid
X3.1	0,877	0,361	Valid
X3.2	0,841	0,361	Valid
X3.3	0,858	0,361	Valid
Y1.1	0,818	0,361	Valid
Y1.2	0,750	0,361	Valid
Y1.3	0,853	0,361	Valid

Sumber : Data diolah 2014, Lampiran 6

Berdasarkan perhitungan tabel 5, diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,361. Sehingga hasil tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

(Sugiyono, 2013), Reliabilitas merupakan alat ukur yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu ketepatan dari pengukuran, dimana reliabilitas berhubungan dengan akurasi dan konsistensi, yang jika dilakukan pengukuran terhadap subyek yang sama akan diperoleh hasil yang sama. Masih menurut Sugiyono (2013), Pengujian Realibilitas Instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal realibilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS. Priyatno (2013) mengatakan bahwa teknik *Alpha Cronbach* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5). Rumus teknik *Alpha Crombach* yaitu:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \frac{S_r^2 \sum S_i^2}{S_x^2}$$

Keterangan :

- α = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*
- k = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum S_i^2$ = Jumlah skor item
- S_x^2 = Varian skor tes

Perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 16.0 dan diperoleh hasil indeks reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas dengan 30 Sampel

Variabel	Alpha	Keterangan
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0,934	Reliabel
X2 (Harga)	0,616	Reliabel
X3 (Lokasi)	0,818	Reliabel
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0,724	Reliabel

Sumber : Data diolah 2014, Lampiran 7

Berdasarkan perhitungan tabel 6, dapat diketahui bahwa semua variabel yaitu kualitas pelayanan, lokasi, harga dan loyalitas memiliki nilai alpha diatas 0,6 sehingga semua variabel dinyatakan reliabel.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif (Distribusi Frekuensi)

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan. Penelitian jenis ini mencoba untuk mengungkap dan mendeskripsikan hasil penelitian. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain distribusi frekuensi, distribusi persen dan pengukuran tendensi sentral. Dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi berupa bentuk tabel. Tabel

distribusi frekuensi yaitu menggambarkan pengaturan data secara teratur didalam suatu tabel. Data diatur secara berurutan sesuai besar kecilnya angka atau digolongkan didalam kelas-kelas yang sesuai dengan tingkatan dan jumlah yang sesuai didalam kelas. Dalam penelitian ini disajikan tabel deskriptif berupa jawaban responden berdasarkan karakteristik responden dan jawaban responden berdasarkan pervariabel.

3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekometrik dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang diperlukan.

3.8.2.1 Uji Normalitas

Priyatno (2013) mengatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena data yang terdistribusi normal dianggap dapat mewakili populasi dalam penelitian. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas menurut Priyatno (2013) yaitu:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2.2 Uji Heterokedastisitas

Uji hetroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan disebut homoskedastisitas. Dua cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID), dan dengan menggunakan uji Gletser yakni dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2005). Menurut Priyatno (2013), dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.2.3 Uji Multikolinearitas (*Collinearity Statistic*)

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna, karena model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Prasyarat yang harus dipenuhi adalah tidak adanya multikolinearitas (Priyatno, 2013) . Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan VIF, dimana semakin kecil nilai *Tolerance* dan

semakin besar VIF, maka semakin mendekati terjadinya multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2013).

3.9 Analisis Regresi Berganda

Priyatno (2013) menjelaskan bahwa analisis regresi linier berganda digunakan untuk menaksir atau meramalkan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Analisis ini didasarkan pada hubungan satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier dilakukan dengan menggunakan alat bantu program *software* aplikasi statistik SPSS. Rumus regresi linier berganda :

$$Y' = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (loyalitas)

X = Variabel independen kualitas pelayanan, lokasi, dan harga

b_0 = Konstanta

(Sumber: Priyatno, 2013)

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji R^2

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen (Priyatno, 2013). Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka 1, maka model

regresi dianggap semakin baik, karena variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya (Priyatno, 2013).

R^2 dapat dirumuskan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y	= loyalitas pelanggan (variabel dependen)
a	= konstanta
X_1	= kualitas pelayanan (variabel independen)
X_2	= lokasi (variabel independen)
X_3	= harga (variabel independen)
b_1	= Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
b_2	= Koefisien regresi variabel lokasi
b_3	= Koefisien regresi variabel harga

3.10.11 Pengujian Hipotesis t (Secara Parsial)

Pengujian hipotesis t (secara parsial) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak (Priyatno, 2013). Uji t dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-n2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sumber: Sugiyono, 2007)

Keterangan:

r =	korelasi parsial yang di temukan
n=	jumlah sampel
t =	t hitung yang selanjutnya di konsultasikan dengan t tabel

Hipotesis yang di ajukan yaitu:

1. H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia *Aerobic* dan *Fitness Centre* Lampung.

H_01 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung.

2. H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lokasi terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung.

H_02 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lokasi terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung.

3. H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung.

H_03 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung.

Dasar pengambilan keputusannya menurut Priyatno (2013) adalah:

- a. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ kritis}$ maka H_0 diterima
Jika $t \text{ hitung} > t \text{ kritis}$ H_0 ditolak
- b. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima
Jika probabilitas $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak

3.10.12 Pengujian Hipotesis F (Secara Simultan)

Priyatno (2013), Pengujian Hipotesis F (secara simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama

berpengaruh terhadap variabel dependen. Sugiyono (2013) mengatakan bahwa Uji F dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

- R^2 = koefisien korelasi ganda
 k = jumlah variabel independen
 n = jumlah anggota sampel
 F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_{a4} = ada pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan Fitness Centre Lampung.

H_{04} = tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan Fitness Centre Lampung.

Dasar pengambilan keputusannya menurut Priyatno (2013) adalah:

- a. Jika F hitung \leq F kritis maka H_0 diterima
 Jika F hitung $>$ F kritis H_0 ditolak
- b. Jika probabilitas $>$ 0,05 maka H_0 diterima
 Jika probabilitas \leq 0,05 maka H_0 ditolak