

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. *Setting* Penelitian**

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah, dilakukan pada PT BRI Syariah Kantor Cabang Palembang yang beralamat di Ruko Taman Mandiri, Jl. Kapten A. Rivai Blok A No.1-2, Sungai Pangeran Ilir Tim.I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127, (0711) 359924.

#### **B. *Desain* Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan cara secara umum. Analisis deskriptif ini meliputi beberapa hal, yakni distribusi frekuensi, pengukuran tendensi pusat, dan pengukuran variabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatory, yaitu metode yang digunakan untuk menjalankan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membentuk deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Kedua menggunakan metode verifikasi berfungsi untuk menguji

secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antara variabel dan masalah yang diselidiki didalam hipotesis.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Jenis data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner sebagai instrument penelitian.

### **2. Sumber Data**

Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data observasi dan wawancara penelitian dengan narasumber.<sup>1</sup>

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil dari jawaban oleh responden atas kuesioner yang diajukan kepada Nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bentuk bentuk yang sudah jadi sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Heri Junaidi. "*Metode Penelitian Berbasis Temukenali*". (Palembang: CV Amanah, 2018) Hlm 169

<sup>2</sup> Ibid hlm 147

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data Sekunder dalam penelitian kali ini diperoleh dari tulisan, brosur, informasi maupun internet yang berhubungan dengan variabel.

## **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian polulasi.<sup>3</sup> Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di BRI Syariah Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

### **2. Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, dana dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.<sup>4</sup> dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Ibid hlm 55

<sup>4</sup> Sugiyono. “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. (Bandung : ALFABETA, 2016). Hlm 81

rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu (0,1)

jika diketahui jumlah populasi bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang pada tahun 2018 yaitu sebesar 30.034 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{30.034}{1 + (30.034)(0,1)^2}$$

$$n = 99,6$$

Dari perhitungan diatas, besaran sampel sebesar 99,6 dan dibulatkan sebanyak 100 responden.

### 3. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan

sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.<sup>5</sup>

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan teknik penyebaran kuesioner, peneliti menyebarkan daftar kepada nasabah yang menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang yang menjadi responden dalam penelitian.

Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

**Tabel 3.1**

#### **Pengukuran Skala Likert**

Jawaban Nasabah	Bobot
SS = Sangat Setuju	5

---

<sup>5</sup> Rizki Citra Permata. “ *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Tabungan Negara (persero) TBK. Kantor Cabang Syariah Palembang*”. Jurnal 2017

ST = Setuju	4
N = Netral	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

## F. Variabel-variabel Penelitian

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variables*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.<sup>6</sup> Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan (X1), Kepuasan (X2), Kepercayaan (X3)

#### a) Kualitas Layanan (X1)

Parasuraman<sup>7</sup> mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau

<sup>6</sup> Imam Ghozali.. " *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*". (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2013).Hlm 20

<sup>7</sup> Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. " *Perilaku Konsumen*". (Yogyakarta : Andi Offset, 2013). Hlm 100

<sup>7</sup> Ali

disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

b) Kepuasan (X2)

Menurut Ali Hassan<sup>8</sup> kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan nasabah sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Nasabah yang puas ketika kualitas layanan yang dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan.

c) Kepercayaan (X3)

Anderson dan Narus dalam Steven dan Yohanes<sup>9</sup> menyatakan kepercayaan merupakan keyakinan suatu perusahaan terhadap perusahaan lainnya yang akan memberikan hasil yang positif.

---

<sup>8</sup> Ali Hasan. “*Kepuasan atau Ketidakpuasan Merupakan Suatu Perasaan Nasabah*”. (Jakarta : 2013). Hlm 90

<sup>9</sup> Yohanes, Darwin Steven, Sondang Kunto. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*”. “*Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*”. Vol. 2., No 1. 2014

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variables*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi penyebab timbulnya variabel bebas.<sup>10</sup> Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

Oliver<sup>11</sup> mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

## G. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terikat dalam penelitian ini. Disamping itu, operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci, operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

---

<sup>10</sup> Ibid

<sup>11</sup> Ratih Hurriyati, "*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*", (Bandung: Alfabeta. Machfoedz, Machmoed. 2010), Hlm 128-129

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Ukur</b>
<b>Kualitas Layanan (X1)</b>	<i>Tangibles</i> (tidak berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fasilitas gedung Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang sudah baik dan memadai</li> <li>b) Perlengkapan dan peralatan yang digunakan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang sudah baik serta memadai</li> <li>c) Penampilan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang rapih dan sopan</li> </ul>	Skala Likert 1 s/d 5
	<i>Reability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Keandalan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya</li> <li>b) Keandalan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu dan pelayanan</li> <li>c) Keandalan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memberikan informasi yang akurat</li> </ul>	
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ketanggapan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang terhadap keluhan nasabah</li> <li>b) Ketanggapan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memberikan pelayanan</li> </ul>	

		<p>yang cepat dan tepat</p> <p>c) Ketanggapan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memberikan informasi yang jelas</p>	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>a) Jaminan Pengetahuan, kesopanan santunan yang diberikan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang kepada nasabah</p> <p>b) Jaminan petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap bank</p>	
	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	<p>a) Kepedulian petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah</p> <p>b) Kepedulian petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memahami kebutuhan nasabah secara spesifik</p> <p>c) Kepedulian petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam memberikan waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah</p>	
<b>Kepuasan (X2)</b>	Kualitas Produk	Merasa puas dengan produk berkualitas yang diberikan bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang	Skala Likert 1 s/d 5
	Kualitas Pelayanan	Merasa puas dengan pelayanan yang baik dan sesuai dengan nasabah harapkan yang diberikan bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang	

	Emosional	Merasa puas dengan menggunakan berbagai produk yang diberikan bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang	
	Harga	Merasa puas dengan harga produk yang diberikan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang	
	Biaya	Merasa Puas dengan biaya administrasi yang diberikan bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang	
<b>Kepercayaan (X3)</b>	Integritas ( <i>integrity</i> )	Petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang dalam menawarkan produk memberitahukan secara akurat dan jujur	Skala Likert 1 s/d 5
	Kompetensi ( <i>competence</i> )	Petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang memiliki pengetahuan, keterampilan teknis dan interpersonal dalam melayani nasabah	
	Konsisten ( <i>consistence</i> )	Petugas Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang memiliki kemampuan memprediksi dan penilaian individu dalam menangani situasi	
	Loyalitas ( <i>Loyalty</i> )	Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang memiliki keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan nasabah	
	Keterbukaan ( <i>openness</i> )	a) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang menerima kritik dan saran yang diajukan nasabah	

		<p>b) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang memiliki kesedian untuk beraksi jujur terhadap pesan-pesan nasabah.</p> <p>c) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran yang jernih dalam melayani nasabah.</p>	
<b>Loyalitas Nasabah (Y)</b>	<p>Melakukan pembelian secara teratur (<i>makes regular repeat purchases</i>)</p>	<p>Nasabah memiliki lebih dari satu produk di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang</p>	<p>Skala Likert 1 s/d 5</p>
	<p>Membeli diluar lini produk/jasa (<i>purchases across product and service lines</i>)</p>	<p>Nasabah selalu berupaya untuk membeli produk lain yang diberikan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Palembang</p>	
	<p>Merekomendasikan produk lain (<i>refers other</i>)</p>	<p>Nasabah merekomendasikan ke orang lain untuk menjadi nasabah dan menggunakan produk yang ada pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Palembang</p>	

	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing <i>(demonstrates an immunity to the full of the competition)</i>	Nasabah Bank BRI Syariah tidak terpengaruh atas produk/jasa bank lain.	
--	---	--	--

## H. Instrumen Penelitian

### I. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak, validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>12</sup> Validasi digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validasi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, jika r hitung > r table maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

<sup>12</sup> Sugiono. "Metode Penelitian Kuantitatif R & D", (Bandung : ALFABETA, 2014), Hlm 89

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiharto dan Situnjak, menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. reabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel *cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.<sup>13</sup> Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangan pahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

**Tabel 3.3**

### **Kriteria Koefisien Kolerasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Reabilitas</b>
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah

---

<sup>13</sup> Imam Ghaozali. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 23". (Semarang: BPFE UNDIV, 2016) Hlm 129

0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Beberapa masalah sering muncul pada saat analisis regresi digunakan untuk mengestimasi suatu model dengan sejumlah data.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Caranya adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik Kolmogorof-Smirnov (KS). Untuk mengetahui normal atau tidaknya

sebaran data, menurut Hadi data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan  $> 0,05$ , Sebaliknya jika nilai signifikannya  $\leq 0,05$  maka sebenarnya dinyatakan tidak normal.

Hipotesis yang dikemukakan:

Ho = data residual berdistribusi normal (*Asymp. Sig* $>0,05$ )

Ha = data residual tidak berdistribusi normal (*asymp. Sig* $<0,05$ ).<sup>14</sup>

#### **b. Uji Linieritas**

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel prediktor atau independen (X) dengan variabel kriterium atau dependen (Y).<sup>15</sup>

Pada SPSS pengujian ini bernama *Test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Terdapat dua cara pengambilan keputusan dalam uji linearitas berupa:

- 1) Dua variabel tersebut dikatakan linear apabila signifikansi lebih dari 0,05 sehingga pengambilan keputusan berupa terdapat hubungan yang linear secara Sedangkan jika signifikansi dibawah 0,05 maka pengambilan keputusan berupa tidak terdapat hubungan yang linear dari kedua variabel tersebut.

---

<sup>14</sup> Sufyan dan Yonathan Natanael. “*Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa* ” . (Jakarta:PT.Elex Media Komputindo, 2014),hlm65.

<sup>15</sup> SPSS Indonesia.com ( diaksesjam 11.30 tanggal 17 februari 2019)

2) Melihat nilai F hitung dan F tabel, jika F hitung lebih besar daripada F tabel maka kesimpulannya berupa tidak terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel tersebut sedangkan jika F hitung lebih kecil daripada F tabel maka kesimpulannya berupa terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel tersebut.<sup>16</sup>

### c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu.

Uji Multikolinieritas dilakukan juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat *tolerance*:

1) Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10

---

<sup>16</sup> SPSSIndonesia.com (diakses jam 16.17 tanggal 10 maret 2019)

- 2) Terjadi Multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

Dengan melihat nilai *VIF* (*variance Inflation Factor*).

- 1) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai *VIF* lebih kecil 10,00.
- 2) Terjadi Multikolinieritas, jika nilai *VIF* lebih besar atau sama dengan 10,00

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas atau yang terjadi Heteroskedastisitas kebanyakan data *cross section* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Cara menganalisis Uji Heteroskedastisitas dengan rank spearman dan menggunakan dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) lebih besar dari nilai 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala heteroskedastisitas.

2) Sebaliknya, jika nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) lebih kecil dari nilai 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat masalah heteroskedastisitas.<sup>17</sup>

#### **4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari dua. Analisis regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel, bisa dua atau tiga dan seterusnya variabel bebas (X1,X2,X3...Xn) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier.

Penggunaan metode analisis ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan dan loyalitas nasabah dengan model dasar dapat ditulis sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Kepuasan

---

<sup>17</sup> SPSSIndonesia.com (diakses jam 16.17 tanggal 10 maret 2019)

X3 = Kepercayaan

A = Konstanta

b1 = Koefisien Regresi Variabel Kualitas Layanan

b2 = Koefisien Regresi Variabel Kepuasan

b3 = Koefisien Regresi Variabel Kepercayaan

**e = error**

## **5. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji t (parsial), uji f (simultan), uji r (korelasi), uji koefisien determinan ( $R^2$ ).

### **a. Uji Signifikan Parameter Individu (Uji Statistik t)**

Uji signifikansi t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y). namun, jika yang ingin diketahui adalah pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat maka hal ini disebut dengan uji F.

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t Parsial dalam Analisis Regresi :

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

- 2) Jika nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{table}}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS

- 1) Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat
- 2) Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

**b. Uji signifikan simultan (Uji Statistik F)**

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model (Uji Anova), yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik (signifikan) atau tidak baik (non signifikan).

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai F hitung F table :

- 1) Jika nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{table}}$  maka variable independent (bebas) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (terikat).
- 2) Sebaliknya, jika nilai  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{table}}$  maka variabel Independen (bebas) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variable dependent (terkait).

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai signifikansi hasil dari output SPSS

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.<sup>18</sup>

**c. Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> SPSSIndonesia.com (diakses jam 14.17 tanggal 17 februari 2019)

<sup>19</sup> Yusi Syahruman dan Idris Umiyati. “ *Statistik Untuk Ekonomi dan Penelitian*”. (Palembang : Citrabooks Indonesia. 2010) Hlm 101