

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Variabel yang digunakan penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen.

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:55). Objek penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah (Y).

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah Data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan data secara langsung. Menurut Faudah (2018) data primer yaitu

sumber data yang langsung memberikan data kepada pengepul data. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data dengan cara menyebarkan kuisisioner pada korespondensi yang telah ditentukan yakni nasabah Bank BTPN KCP Probolinggo.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sumber data internal. Suryani dan Hendryadi (2015:170) data internal merupakan data yang menggambarkan suatu kondisi didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan. Adapun sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dari penyebaran kuisisioner pada nasabah yang sedang atau telah melakukan transaksi di Bank BTPN KCP Probolinggo.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang melakukan transaksi pada Bulan Januari tahun 2023 di Bank BTPN KCP Probolinggo sebanyak 480 nasabah.

3.4.2. Sampel Dan Teknik Sampling

Menurut Siyoto & Sodik (2015) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili

populasinya. Metode penentuan sampel menggunakan *sample random sampling*. Menurut Sugiyono (2019:129) *sample random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penelitian ini menggunakan teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel yaitu teknik Roscoe. Sugiyono (2019:143) menjelaskan ukuran sampel untuk penelitian dari teknik Roscoe adalah sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian ukuran sampel yang layak adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori, maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Jika dalam penelitian menggunakan analisis multivariate seperti korelasi atau regresi ganda, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana seperti menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan saran ukuran sampel penelitian dengan teknik Roscoe diatas maka dalam penelitian ini menggunakan sampel dengan menggunakan 25 setiap variabel, dikarenakan dalam penelitian ini terdapat 3 variabel maka perhitungannya adalah sebagai berikut $25 \times 3 = 75$. Jadi jumlah responden sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 responden atau sampel.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian bermakna apapun yang bisa diberi beberapa tipe nilai yang ditentukan oleh peneliti untuk diamati dan dipelajari dengan maksud untuk mendapatkan informasi terkait hal tersebut, untuk kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Terdapat beberapa variabel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

a. Variabel Bebas (Independen)

Menurut Sugiyono (2017) variabel bebas umumnya dikenal dengan nama lain variabel independen maupun variabel *stimulus* ini memiliki makna sebagai variabel yang menjadi sebab adanya perubahan atau munculnya variabel terikat. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- 1) Kualitas Pelayanan (X_1)
- 2) Kepercayaan (X_2)

b. Variabel Terikat (Dependen)

Menurut Sugiyono (2017:64) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas atau independen. Variabel terikat yang dipakai pada penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y).

3.5.2. Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan

konsumen (Nasution dan Rusydi, 2017:156).

b. Kepercayaan

Menurut Mowen dan Minor dalam Priansa (2017:116) Kepercayaan yaitu semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.

c. Loyalitas Nasabah

Djurwati (2019:833) *Customer Loyalty* atau loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang erat oleh pelanggan untuk membeli atau mengedepankan suatu produk berupa barang atau jasa secara konsisten.

3.5.3. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2018:38) definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini definisi operasionalnya yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2017:174-175):

- a) *Reability* (keandalan)
- b) *Assurance* (jaminan)
- c) *Tangible* (bukti fisik)
- d) *Empaty* (empati)
- e) *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan indikator-indikator tentang kualitas pelayanan maka disusun

kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Karyawan Bank BTPN Kcp Probolinggo memberikan kualitas pelayanan secara maksimal sesuai dengan kemampuan, bersikap ramah dan profesional.
- 2) Bank BTPN Kcp Probolinggo mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, tanggap dan sesuai SOP (*Standart Operasional Prosedur*) kepada nasabah.
- 3) Bank BTPN Kcp Probolinggo memiliki fasilitas yang layak dan modern, selain itu juga lokasinya yang strategis.
- 4) Bank BTPN Kcp Probolinggo memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan dan kenyamanan nasabah.
- 5) Ketanggapan karyawan Bank BTPN Kcp Probolinggo terhadap permasalahan ataupun pengaduan nasabah, membuat nasabah merasa diperhatikan.

b. Kepercayaan

Kepercayaan nasabah dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator kepercayaan. Seperti menurut Mayer et. al., 1995; Yu et. al. (2018) ada tiga komponen indikator kepercayaan yang dapat diukur dalam penelitian ini yaitu:

- a) Integritas (*integrity*)
- b) Kelebihan (*benevolence*)
- c) Kemampuan (*ability*)

Berasarkan indikator kepercayaan nasabah tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran sebagai berikut:

- 1) Karyawan Bank BTPN Kcp Probolinggo memberikan informasi yang benar sesuai dengan fakta.
- 2) Bank BTPN Kcp Probolinggo memberikan *service* yang cepat dalam hal pencairan kredit dan pencairan tabungan.
- 3) Bank BTPN Kcp Probolinggo mampu memberikan pelayanan dan keamanan dalam melakukan transaksi.

c. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator loyalitas pelanggan seperti menurut Griffin dalam Priansa (2017:96) yaitu:

- a) Melakukan pembelian ulang secara teratur
- b) Membeli diluar produk lini (produk atau jasa)
- c) Mereferensi produk atau jasa kepada orang lain
- d) Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing

Berdasarkan indikator tentang kualitas pelayanan maka dapat disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran sebagai berikut:

- 1) Saya selalu tertarik untuk melakukan transaksi berulang di Bank BTPN Kcp Probolinggo setiap bulannya.
- 2) Saya memakai bermacam-macam produk jasa simpanan tabungan dan kredit yang ditawarkan oleh Bank BTPN Kcp Probolinggo.
- 3) Saya merekomendasikan kepada orang lain terutama sesama pensiunan untuk melakukan transaksi di Bank BTPN Kcp Probolinggo.

- 4) Saya yakin Bank BTPN Kcp Probolinggo mampu bertahan dari para pesaing Bank besar lainnya.

3.6. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017:148) Instrumen penelitian yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik instrumen ini digunakan sebagai alat ukur dan mengumpulkan data mengenai suatu variabel. Menurut Indrawan (2017:112) Instrumen penelitian merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Terdapat dua hal utama yang memengaruhi kualitas hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Pada penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Menurut Sugiyono (2015:372) instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Kualitas Pelayanan	<i>Reability</i> (keandalan)	Karyawan Bank BTPN Kcp Probolinggo memberikan kualitas pelayanan secara maksimal sesuai dengan kemampuan, bersikap ramah dan profesional.	Ordinal	(Tjiptono, 2017:174-175)
		<i>Assurance</i> (jaminan)	Bank BTPN Kcp Probolinggo mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, tanggap dan sesuai SOP (<i>Standart Operasional Prosedure</i>) kepada nasabah.		
		<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Bank BTPN Kcp Probolinggo memiliki fasilitas yang layak dan modern, selain itu juga lokasinya yang strategis.		
		<i>Empaty</i> (empati)	Bank BTPN Kcp Probolinggo memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan dan kenyamanan nasabah.		

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Ketanggapan karyawan Bank BTPN Kcp Probolinggo terhadap permasalahan ataupun pengaduan nasabah, membuat nasabah merasa diperhatikan.		
2.	kepercayaan	Integritas (<i>integrity</i>) Kelebihan (<i>benevolence</i>) Kemampuan (<i>ability</i>)	Karyawan Bank BTPN Kcp Probolinggo memberikan informasi yang benar sesuai dengan fakta. Bank BTPN Kcp Probolinggo memberikan service yang cepat dalam hal pencairan kredit dan pencairan tabungan. Bank BTPN Kcp Probolinggo mampu memberikan pelayanan dan keamanan dalam melakukan transaksi.	Ordinal	(Mayer et. al., 1995; Yu et. al., 2018)
3.	Loyalitas Nasabah	Melakukan pembelian ulang secara teratur	Saya selalu tertarik untuk melakukan transaksi berulang di Bank BTPB Kcp Probolinggo setiap bulannya.	Ordinal	(Griffin dalam Priansa, 2017:96)

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		Membeli diluar produk lini (produk atau jasa)	Saya memakai bermacam-macam produk jasa simpanan tabungan dan kredit yang ditawarkan oleh Bank BTPN Kcp Probolinggo.		
		Mereferensi produk atau jasa kepada orang lain	Saya merekomendasikan kepada orang lain terutama sesama pensiunan untuk melakukan transaksi di Bank BTPN Kcp Probolinggo.		
		Menunjukkan kekebalan daya tarik dari pesaing	Saya yakin Bank BTPN Kcp Probolinggo mampu bertahan dari para pesaing Bank besar lainnya		

Sumber : Variabel, Indikator, Instrumen, Skala Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:167) skala pengukuran adalah kesepakatan yang akan digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat pengukuran tersebut jika digunakan akan menghasilkan data yang kuantitatif. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal. Skala ordinal yaitu skala yang mempunyai urutan, namun jarak antara titik-titik maupun kategori terdekat tidak harus menunjukkan rentang yang sama.

3.7. Metode Pengumpulan Data

3.7.1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada nasabah dan *Branch Operational Manajer* (BOM) Bank BTPN Kcp Probolinggo.

3.7.2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau dengan variabel yang akan diukur dan tau apa yang diharapkan responden. Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada 75 nasabah yang sedang melakukan transaksi di Bank BTPN Kcp Probolinggo. Teknik skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala likert.

Skala likert sendiri digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2017:133). Berikut ini merupakan skala likert yaitu:

- | | |
|---|---|
| a. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| b. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |

- e. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif diberi skor 1

3.8. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:331) dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, dengan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah maupun menguji hipotesis yang dirumuskan dalam proposal. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hubungan asosiatif kasual yang digunakan untuk menentukan variabel bebas dalam menahan variabel terikat. Sebelum analisis dan uji dampak, kuesioner harus dilengkapi untuk menguji validitas dan reliabilitas. Analisis dan uji pengaruh kemudian dilakukan dengan asumsi dasar regresi linier berganda dari kontribusi data normal dan tidak ada multikoloniaritas atau heteroskedastisitas. Langkah-langkah yang akan dilakukan yaitu:

- a) Penentuan populasi
- b) Penentuan sampel
- c) Penyebaran kuesioner
- d) Rekapitulasi kuesioner
- e) Uji instrumen (validitas, reliabilitas)
- f) Uji asumsi klasik (normalitas data, multikolinieritas, heteroskedastisitas)
- g) Kriteria
- h) Kesimpulan

3.8.1. Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk

menjaring data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Pengujian validitas penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item.

Analisa faktor dilakukan dengan cara megkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas atau r hitung lebih besar dari r tabel maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antaraskor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Menurut Sugiyono (2017:173) mengatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) ini valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

b. Pengujian Reliabilitas

Sugiyono (2017:173) mengatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen penulisan menggunakan teknik dengan rumus Alpha (*Alpha*

Cronbach).

Alpha Cronbach digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas tes dalam bentuk uraian atau skala sehingga pengukurannya tidak hanya menggunakan skor benar = 1 dan salah = 0, seperti pada tes objektif. Melainkan dapat menggunakan skor 1-10 atau skala 1-5 dan sebagainya. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval <i>Alpha Combrach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 – 0,80	Reliabel
5.	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.8.2. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan korelasi erganda harus mengetahui asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi yang dimasukkan tidak terpenuhi, maka hasil analisis kemungkinan berbeda dari kenyataan. Adapun asumsi-asumsi dasar regresi linier berganda menurut Risdiana (2019:100) yaitu sebagai berikut:

- 1) Model regresinya adalah linier dalam parameter.
- 2) Nilai rata-rata dari *error* adalah nol.
- 3) Variasi dari *error* adalah konstan (homoskedastik).
- 4) Tidak terjadi autokorelasi pada *error*.
- 5) Tidak terjadi multikolinieritas pada variabel bebas.

6) *Error* berdistribusi normal.

a. Uji Normalitas Data

Purnomo (2017:83) menyatakan bahwa uji normalitas data diperlukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data juga merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Dalam uji asumsi klasik pengujian normalitas bisa dikatakan tidak begitu sulit. Dalam penelitian ini metode yang dapat digunakan adalah metode grafik, yakni dengan mengamati tersebarnya data pada sumber diagonal grafik pada uji Kolmogorov-Smirnov. Disini data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$) dan apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$) maka data dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2016:105). Jika terjadi korelasi, maka ada masalah multikorelasi yang harus diatasi. Multikolinieritas berarti terdapat hubungan yang kuat antara sebagian atau seluruh variabel bebas dalam model regresi. Adanya multikolinieritas mengakibatkan koefisien regresi yang tidak pasti, tingkat kesalahan yang sangat besar dan biasanya ditandai dengan koefisien determinasi yang sangat besar. Namun, uji *Pearson* tidak memiliki atau sangat sedikit koefisien regresi yang signifikan.

Dimana R_i^2 adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas X_1 terhadap variabel bebas lainnya. Jika nilai $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,1$ maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji *Glejser*, yang dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji *Glejser* adalah apabila:

- 1) $Sign \geq 0,05$ Bebas Heteroskedastisitas
- 2) $Sign < 0,05$ Tidak Bebas Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah suatu model terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau tidak yaitu dengan menggunakan alat statistik Uji *Glejser* dengan bantuan *software* SPSS (Lupiyoadi, 2015:139).

3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Arifin (2017:35) pada regresi linier berganda terdapat satu variabel tergantung dan dua atau lebih variabel bebas. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Model regresi linier berganda dinyatakan sebagai berikut (Mulyono, 2018:112):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Nilai Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Variabel Independen

β_2 = Koefisien Regresi Variabel Independen

X_1 = Variabel Independen 1

X_2 = Variabel Independen 2

e = *error*

persamaan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$LN = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 K + e$$

Keterangan :

LN = Loyalitas Nasabah

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

β_2 = Koefisien Regresi Kepercayaan

KL = Kualitas Pelayanan

K = Kepercayaan

e = *error*

3.8.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan hasil pengujian. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Terdapat dua

kemungkinan dalam hasil pengujian hipotesis, yaitu menerima atau menolak hipotesis. Pengajuan hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji-t untuk mengetahui secara individual pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) dan variabel dependen (loyalitas nasabah) selain itu juga menggunakan uji-F atau kelayakan model.

a. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t atau disebut dengan uji parsial merupakan uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui adanya perbedaan rata-rata dari sampel yang diambil (Daris & Yusuf, 2018:134). Uji parsial ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Mulyono (2018:113) langkah-langkah yang digunakan dalam uji-t adalah:

1) Merumuskan Hipotesis

(a) Kualitas Pelayanan

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Kcp Probolinggo

(b) Kepercayaan

H0 : Tidak terdapat pengaruh kepercayaan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah

H2 : Terdapat pengaruh kepercayaan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Kcp Probolinggo

2) Menentukan level of signifikan yang digunakan adalah 5% (0,05)

- a) Apabila nilai signifikan terbentuk dibawah 5% maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b) Apabila nilai signifikan terbentuk diatas 5% maka tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 3) Kriteria pengujian
- a) Jika $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel} \rightarrow H_a$ diterima H_o ditolak.
- b) Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel} \rightarrow H_a$ ditolak H_o diterima.
- 4) Menentukan t_{hitung}
- Nilai t_{hitung} bisa dihitung dengan rumus $df = N - 2$.
- 5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} .

b. Uji-F (Kelayakan Modal)

Menurut Ferdinan (2014:239) uji-f atau uji kelayakan model dilakukan dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel-variabel yang digunakan model mampu menjelaskan fenomena yang dianalisis. Uji-F digunakan juga untuk melihat model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Menurut Mulyono (2018:113) langkah-langkah yang digunakan dalam menentukan uji-F atau kelayakan model yaitu :

- 1) Menentukan F_{hitung} dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5% (0,05)

2) Kriteria Pengujian

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow$ model layak
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow$ model tidak layak

3.8.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2016:97).

Untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R-Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sambungan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam bentuk presentase.