

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Rancangan Penelitian

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. Menurut Sugiyono (2015:32) “metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Sedangkan untuk penelitian asosiatif, Sugiyono (2015:37) menjelaskan bahwa penelitian asosiatif adalah “penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih” sedangkan hubungan kausal menurut Sugiyono (2014:37) “hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)”.

Variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas produk, kualitas layana dan kepercayaan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan pada guru dan karyawan MI Nurul Islam Kota Lumajang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

1.2. Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada guru dan karyawan MI Nurul Islma Kota Lumajang yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang dengan objek penelitian adalah untuk mencari pengaruh kualitas produk (X1), kualitas

pelayanan (X2), kepercayaan (X3) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lumajang.

Adapun pertimbangan – pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi Bank Syariah Mandiri Lumajang adalah:

- a. Lokasi obyek penelitian mudah dijangkau oleh peneliti.
- b. Adanya masalah yang sesuai dengan penelitian ini.
- c. Perkembangan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

c.3. Sumber Dan Jenis Data

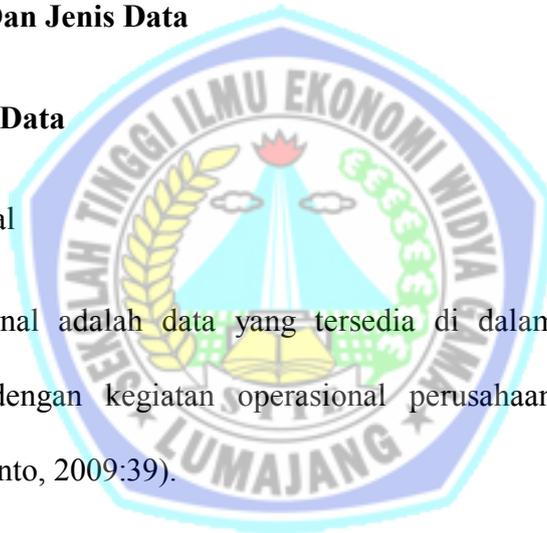
c.3.1. Sumber Data

a. Data Internal

“Data internal adalah data yang tersedia di dalam perusahaan biasanya berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan yang dicatat secara rutin”(Istijanto, 2009:39).

b. Data Eksternal

“Data eksternal merupakan data yang berasal dari luar perusahaan, artinya yang mengumpulkan atau mempublikasikan data tersebut bukanlah perusahaan yang bersangkutan melainkan organisasi lain, seperti pemerintah, organisasi nirlaba atau yayasan, asosiasi dagang, perusahaan investasi atau perusahaan riset”(Istijanto, 2009:41).



Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal yang berupa kuesioner yang dibagikan kepada guru dan karyawan MI Nurul Islam Kota Lumajang yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

b.3.2. Jenis Data

a. Data Primer

“Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)” (Indriantoro & Supomo, 2009:146).

b. Data Sekunder

“Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)” (Indriantoro & Supomo, 2009:147).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari kuesioner yang disebarakan kepada guru dan karyawan MI Nurul Islma Kota Lumajang yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang.

b.4. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

b.4.1. Populasi

“Populasi merujuk pada keseluruhan orang, kejadian atau apa yang menjadi perhatian peneliti untuk diinvestigasi” (Ghozali, 2013:132)

Menurut Sugiyono (2015:119) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah guru dan karyawan MI Nurul Islam Kota Lumajang yang merupakan nasabah di Bank Syariah Mandiri.

Tabel 3.1
Jumlah Guru dan Karyawan MI Nurul Islam Kota Lumajang

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Guru MI Nurul Islam Kota Lumajang	33
2.	Karyawan MI Nurul Islam Kota Lumajang	12
	Jumlah	45

Sumber: Staff TU MI Nurul Islam Kota Lumajang

b.4.2. Teknik Pengambilan Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiyono (2015:120)”. Ada dua teknik yang dapat dilakukan dalam pengambilan sampel yaitu probability sampling dan non probability sampling.

Namun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan menggunakan metode *random sampling*. Menurut Sugiyono (2015:122), “*Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi”.

“Non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. (Sugiyono, 2015:125).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Rescoe dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2015:164), sebagai berikut

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain2) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel $10 \times 5 = 50$
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis *multivariate* yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 3 (tiga) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal adalah 10 untuk setiap variabel. Peneliti ingin menjangkau tanggapan responden lebih banyak maka jumlah sampel yang diambil ditingkatkan menjadi 10×4 variabel = 40 sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden.

b.5. Teknik Pengumpulan Data

b.5.1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:192) menyatakan bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/ responden mengisi pertanyaan atau

pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.”

Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Menurut Istijanto (2009:90) menyatakan bahwa:

Skala *likert* digunakan untuk meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu obyek. Skala *likert* banyak digunakan dalam riset – riset pemasaran yang menggunakan metode survey dan dapat dikategorikan sebagai skala interval. Dan pemberian skor berdasarkan skala *likert* ini sebagai berikut:

- | | | |
|--------|-----------------------|---------------|
| a. SS | = Sangat Setuju | diberi skor 5 |
| b. ST | = Setuju | diberi skor 4 |
| c. RG | = Ragu – Ragu | diberi skor 3 |
| d. TS | = Tidak Setuju | diberi skor 2 |
| e. STS | = Sangat Tidak Setuju | diberi skor 1 |



e.5.2. Studi Pustaka

Menurut Afrizal (2016:122) berpendapat bahwa “studi pustaka merupakan bagian dari sebuah proposal penelitian yang berisikan informasi – informasi yang diperoleh dari jurnal, buku dan kertas kerja (*working paper*)”.

e.5.3. Wawancara

“Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai”, (Sugiyono, 2015:188).

e.6. Variabel Penelitian

e.6.1. Identifikasi Variabel

Gozali (2013:94) menjelaskan bahwa variabel merupakan “konstruk atau konsep yang dapat diukur atau dilekatkan suatu nilai numerik”. Sedangkan menurut Bohnstedts (1982) dalam Yusuf (2015:102) “variabel adalah karakteristik dari orang, objek, atau kejadian yang berbeda dalam nilai-nilai yang dijumpai pada orang, objek, atau kejadian itu”. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

a. Variabel Independen

Gozali (2013:94) menjelaskan bahwa variabel merupakan “konstruk atau konsep yang dapat diukur atau dilekatkan suatu nilai numerik”. Sedangkan menurut Bohnstedts (1982) dalam Yusuf (2015:102) “variabel adalah karakteristik dari orang, objek, atau kejadian yang berbeda dalam nilai-nilai yang dijumpai pada orang, objek, atau kejadian itu”. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan (X3).

b. Variabel Dependen

“Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)” (Sugiyono, 2015:96).

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)

b.6.2. Definisi Konseptual Variabel

a. Kualitas Produk (X_1)

Menurut Kotler dan Keller (2009:143) menyatakan bahwa” kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

b. Kualitas Layanan (X_2)

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Ratnasari dan Mastuti (2011:103-104) “kualitas adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan, dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasinya”.

c. Kepercayaan (X_3)

“Kepercayaan adalah kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Konsumen akan mengungkapkan kepercayaan terhadap berbagai atribut yang dimiliki suatu merek dan produk yang dievaluasinya. Kepercayaan tersebut sering disebut sebagai *object-attribute linkages*, yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara suatu objek dengan atributnya yang relevan” (Ujang Sumarwan, 2011:178).

d. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Gunawan Adisaputro (2010:67) berpendapat bahwa “kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapan”.

b.d.3. Definisi Operasional Variabel

b.d.3.1. Kualitas Produk (X_1)

Menurut Kotler dan Keller (2009:143) menyatakan bahwa” kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Indikator Kualitas Produk menurut Tjiptono (2008:34) dalam Tias Windarti (2017) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ciri-ciri atau keistimewaan (*Features*)
2. Kesesuaian dengan Spesifikasi
3. Daya Tahan (*Durability*)

Untuk menjangkau pendapat responden mengenai variabel kualitas produk, maka disusun pernyataan berdasarkan indikator tersebut, sebagai berikut :

1. Produk tabungan yang disediakan Bank Syariah Mandiri bervariasi sehingga mendorong nasabah untuk menabung.
2. Produk tabungan yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri sesuai dengan keinginan nasabah.
3. Produk tabungan yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri merupakan investasi jangka panjang.

3.d.3.2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Ratnasari dan Mastuti (2011:103-104) “kualitas adalah keseluruhan ciri – ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan, dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasinya”.

Indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan dalam Muhammad Adam (2015:14-16) antara lain:

1. Kehandalan
2. Responsive
3. Jaminan
4. Empati
5. Berwujud (*tangibles*)

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan tersebut, maka disusun kuisisioner dan jawaban dalam skala likert:

1. Karyawan Bank Syariah Mandiri selalu siap dalam menangani permasalahan nasabah.
2. Karyawan Bank Syariah Mandiri melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan rasa aman dalam bertransaksi.
4. Karyawan Bank Syariah Mandiri mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat dalam melayani nasabah.
5. Bank Syariah Mandiri mempunyai fasilitas pendukung yang memadai serta kenyamanan ruang tunggu.

5.d.3.3. Kepercayaan (X3)

“Kepercayaan adalah kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Konsumen akan mengungkapkan kepercayaan terhadap berbagai

atribut yang dimiliki suatu merek dan produk yang dievaluasinya. Kepercayaan tersebut sering disebut sebagai *object-attribute linkages*, yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara suatu objek dengan atributnya yang relevan” (Sumarwan, 2011:178).

Menurut Ahmad Guspul (2014) mengatakan bahwa indikator kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Citra perusahaan
2. Perhatian

Dari indikator kepercayaan tersebut, maka kuesioner kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Citra Bank Syariah Mandiri cukup baik dimata masyarakat luas.
2. Karyawan Bank Syariah Mandiri menghormati kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di Bank.

2.d.3.4. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Gunawan Adisaputro (2010:67) berpendapat bahwa “kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapan”.

Menurut Kasmir (2017:237) mengatakan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan

2. Kualitas produk
3. Lokasi

Berdasarkan indikator kepuasan nasabah tersebut, maka disusun kuesioner sebagai berikut:

1. Nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.
2. Nasabah puas dengan menabung di Bank Syariah Mandiri yang berarti telah melakukan investasi halal
3. Nasabah puas dengan lokasi Bank Syariah Mandiri yang mudah dijangkau.

3.7. Instrumen Penelitian

“Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, oleh karena itu harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian dinamakan *instrument* penelitian yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati, secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian.” (Sugiyono,2009:146).

Jumlah instrumen yang digunakan dalam penelitian tergantung jumlah variabel yang diteliti. Instrument penelitian sudah ada yang dibakukan tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan untuk menghasilkan data

kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala pengukuran.

Menurut Sugiyono (2009:131) menyatakan bahwa “skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.”

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1	Kualitas produk	Ciri-ciri atau keistimewaan (<i>Features</i>)	Produk tabungan yang disediakan Bank Syariah Mandiri bervariasi sehingga mendorong nasabah untuk menabung.	Ordinal	Tjiptono (2008:34) dalam Tias Windarti (2017)
		Kesesuaian dengan Spesifikasi	Produk tabungan yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri sesuai dengan keinginan nasabah.		
		Daya Tahan	Produk tabungan yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri merupakan investasi jangka panjang.		
2	Kualitas pelayanan	Kehandalan	Karyawan Bank Syariah Mandiri selalu siap dalam menangani permasalahan nasabah.	Ordinal	M. Adam (2015:14-16)
		Responsive	Karyawan Bank Syariah Mandiri melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap		
		Jaminan	Karyawan Bank Syariah		

			Mandiri memberikan rasa aman dalam bertransaksi		
		Empati	Karyawan Bank Syariah Mandiri mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat dalam melayani nasabah.		
		Berwujud (<i>tangibles</i>)	Bank Syariah Mandiri mempunyai fasilitas pendukung yang memadai serta kenyamanan ruang tunggu.		
No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
3	Kepercayaan	Citra Perusahaan	Citra Bank Syariah Mandiri cukup baik dimata masyarakat luas.	Ordinal	Guspul (2014)
		Perhatian	Karyawan Bank Syariah Mandiri menghormati kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di Bank.		
4	Kepuasan nasabah	Pelayanan	Nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.	Ordinal	Kasmir (2017:237)
		Kualitas produk	Nasabah puas dengan menabung di Bank Syariah Mandiri yang berarti telah melakukan investasi halal		
		Lokasi	Nasabah puas dengan lokasi Bank Syariah Mandiri yang mudah dijangkau.		

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Pengujian Instrumen

Menurut Syofian Siregar (2013:46) “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”.

3.8.2. Pengujian Validitas

Menurut Husein Umar (2011:166) menyatakan bahwa “uji validitas berguna untuk mengetahui apakah pertanyaan – pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS.”

Menurut Sugiyono (2008:134) menyatakan bahwa: “syarat minimum untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3 jadi korelasi antara butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid”.

3.8.3. Pengujian Reliabilitas

“Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda” (Sugiyono, 2008:137).

“Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula” (Syofian Siregar, 2013:55).

“Jika dilakukan dua kali pengujian dalam waktu yang berbeda, akan dapat di analisis enam koefisien reliabilitas. Bila keenam koefisien korelasi itu semuanya positif maka dapat dinyatakan bahwa instrumen tersebut reliabel” (Sugiyono, 2015:215).

Menurut Nugroho (2011:33) menyatakan bahwa: “uji reabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*”. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 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 data: Nugroho (2011:33).

3.8.4. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Lukas Setia Atmaja (2009:184), mengatakan asumsi – asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent) memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinyu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk nilai prediski Y. Artinya, nilai $(Y-Y')$ harus sama untuk nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut ‘*homoscedasticity*’. Selain itu, nilai residual atau $(Y-Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata – rata nol.
- c. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut

“*autocorelation*” atau “autokorelasi”. Autokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).

- d. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel – variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut “*multicollinearity*”.

d.8.5. Pengujian Normalitas Data

“Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik berdistribusi normal atau mendekati normal yang dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan Uji Kolmogorov-Smirnov.” (Husein Umar, 2011:181).

d.8.6. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Husein Umar (2011:177) menyatakan bahwa “Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen.”

d.8.7. Pengujian Heteroskedastisitas

“Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain

tetap, disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas” (Husein Umar, 2011:179).

d.8.8. Analisis Regresi Berganda

Menurut Mudrajad Kuncoro (2013:301) “Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama – sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus Regresi Linier Berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$$

Dimana : Y = variabel terikat X_3 = variabel bebas ketiga

X_1 = variabel bebas pertama X_n = variabel bebas ke..n

X_2 = variabel bebas kedua a dan b_1 serta b_2 = konstanta

d.8.9. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

d.8.10. Uji Parsial (Uji t)

“Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak” (Priyatno, 2009:50-51)

Uji t yaitu uji untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepercayaan (X_3), secara parsial terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y). Tahap-tahap pengujian dalam Priyatno (2009:51) adalah sebagai berikut:

- a. Penentuan hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial signifikan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lumajang.

- b. Menentukan taraf signifikansi. Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05
- c. t hitung dan t kritis
 - t hitung dapat dilihat pada tabel *coefficients*
 - t kritis dapat dicari pada tabel statistik
- d. Pengambilan keputusan
 - t hitung \leq t kritis jadi H_0 diterima
 - t hitung $>$ t kritis jadi H_0 ditolak

- e. Kesimpulan

e.8.11. Uji Simultan (Uji F)

“Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak” (Priyatno, 2009:48)

Uji F yaitu uji untuk mengetahui pengaruh variabel independen, kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepercayaan (X_3), secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Tahap-tahap pengujian dalam Priyatno (2009:49) adalah sebagai berikut:

- a. Penentuan hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Lumajang.

- b. Menentukan taraf signifikansi. Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05
- c. t hitung dan t kritis
 - F hitung dapat dilihat pada tabel ANOVA
 - F kritis dapat dicari pada tabel statistik
- d. Pengambilan keputusan
 - F hitung \leq F kritis jadi H_0 diterima

- $F_{hitung} > F_{kritis}$ jadi H_0 ditolak

e. Kesimpulan

e.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Widarjono (2015:17) “koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen di dalam garis regresi”. Sedangkan untuk melihat nilai koefisien determinasi pada hasil uji statistik menggunakan SPSS Widarjono (2015:269) menjelaskan “besarnya nilai koefisien determinasi bisa dilihat dalam tampilan *model summary* yaitu *R square*”.

