BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positifme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[58] Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian empiris yang berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas obyektif yang bisa diukur. Penelitian kuantitatif lebih berdasar pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. [59]

Dalam metode penelitian ini, Penelitian menggunakan Pendekatan kuantitatif karena merupakan salah satu pendekatan yang spesifikasinya secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sample dan sumber data, maupun metodologinya (mulai

[58] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2011 cet),Hal. 8
[59] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed.2,Cet.13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal . 38

pengumpulan data hingga analisis data). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Dan Word Of Mouth Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan *baitul mal wat tamwil* UGT Sidogiri Cabang Kota Blitar.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain.[60] Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi apabila dibandingkan dengan penelitian deskriptif komparatif. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalakan dan mengontrol suatu gejala.

Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).[61] Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi nasabah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan,tingkat kepuasan dan word of mouth terhadap

---

[60] Dr. Suwandi, *Desentralisasi Fiskal dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi, Penyerapan Tenaga Kerja, Kemiskinan, dan Kesejahteraan di Kabupaten/Kota Induk Provinsi Papua, Ed.1, Cet. 1* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal, 120

[61] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung: Penerbit Alfabeta,2008)Hal. 6

pengambilan keputusan pembiayaan nasabah *baitul mal wa tamwil* ugt sidogiri cabang blitar.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji.[62] Sedangkan menurut Arikunto menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Jika seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di dalam area atau wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.[63] Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain:[64] (a) Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya; (b) Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya

Pada penelitian ini penulis menggunakan populasi terhingga, karena jumlah populasi yang sudah diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah *baitul mal wat tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar yang berjumlah 300 lebih yang melakukan pembiayaan.

---

[62] Harinaldi, M.Eng, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Penertbit Erlangga, 2005), hal. 3
[63] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 173
[64] Sudjana, "*Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2000) hal. 73

2. Sampel

Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Oleh karna itu sampel yang diambil dari populasi harus benar benar mewakili.[65] Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan oleh peneliti untuk pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan begitu peneliti menggunakan cara purposive sampling, yaitu teknik nonprobability yang memilih orang-orang yang terseleksi oleh peneliti berpengalaman berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut. Kriteria menjadi sampel diantaranya seperti dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari rumus Slovin, yaitu:

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

[65] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung : Penerbit Alfabeta,2013)Hlm,81.

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi

Dalam penelitian ini, digunakan presentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{300}{1 + 300\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebesar 300 , sampel yang diperoleh sebesar 75 namun karena subjek bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 75 sampel.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Penjelasan lain dari sumber data dapat didefinisikan sebagai bentuk kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya atau di

pertanggung jawabkan kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. dalam penelitian yang dilakukan peneliti, sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung kepada responden dengan memberikan angket atau daftar pertanyaan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan di *baitul mal wat tamwil* UGT Sidogiri Blitar

2. Variabel

Pengertian variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitaif) atau variabel dapat juga diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilainya. Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

a. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (variabel dependent).[66] Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan (X1),tingkat kepuasan (X2) dan word of mouth (X3).

b. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel Terikat atau bisa kita sebut juga sebagai variabel Dependent Variable adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel

[66] Syofiyan siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal.10.

lain (variabel bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *baitul mal wat tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar (Variabel Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah pengukuran 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.[67] Skala pengukuran dalam Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.[68] Berikut kriteria jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
c. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

[67] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung: Penerbit Alfabeta,2008)hal. 105
[68] Dr. Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 47-48

D. Teknik Pengumpulan Data dan Data Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Metode Dokumentasi, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Jumlah instrument penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, sehingga titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasional dan kemudian ditentukan indikator yang akan diukur.

Indikator-indikator tersebut dijabarkan menjadi butiran-butiran pernyataan atau pertanyaan. dalam memudahkan penyusunan instrumen, maka peneliti perlu menggunakan "kisi-kisi instrument" sebagai acuan dalam item pertanyaan.[69]

Penelitian ini, penelitian yang menggunakan instrumen berupa angket atau kuisioner dengan menggunakan Likert dengan 5 opsi jawaban. Skala Likert merupakan skala yang paling terkenal dan sering digunakan dalam penelitian karena pembuatan relative lebih mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi.

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)[70]	Tangible (bukti fisik)	1. Alat transaksaksi yang digunakan di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memudahkan dalam pelayanan.
		Reability (keandalan)	2. Jam operasi Bmt UGT Sidogiri Cabang Blitar sesuai dengan yang di informasikan. 3. Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah.
		Responsiveness (ketanggapan)	4. Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh

[69] Umarm H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2005),Hlm.103

[70] Fandy Tjiptono , *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), Hal. 305

			nasabah. 5. Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
		Empathy (empati)	6. Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memberikan perhatian yang tulus. 7. Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memberikan pelayanan yang adil kepada nasabah.
		Assurance (jaminan)	8. Bmt ugt Cabang Blitar mampu menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah. 9. Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar mampu memberikan rasa aman.
2.	Tingkat kepuasan (X2) (Handi Irawan 2002 : 37) [71]	Kualitas Produk	10. Pembiayaan di bmt ugt Sidogiri Cabang Blitar memiliki kualitas yang baik. 11. Buku pembiayaan di buat menarik.
		Harga	12. Bagi hasil yang di berikan sesuai akad. 13. Minimnya biaya administrasi,
		Kualitas pelayanan	14. Pelayanan teller yang sangat ramah.
		Kemudahan	15. Proses transaksi sangat memudahkan nasabah. 16. Prosedur dan persyaratan cukup ringan.
3.	Word of mouth. (X3) (Sentot Imam Wahjono 2010 : 2)[72]	Informasi produk	17. Nasabah membicarakan dan bangga keunggulan produk pembiayaan

[71] Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002)hlm,37.

			yang sesuai kebutuhan nasabah di BMT UGT Sidogiri. 18. Nasabah senang bertransaksi dengan BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar.
		Mempromosikan	19. Nasabah bangga dengan pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar berpenampilan rapi dan sopan. 20. Nasabah senang menceritakan apa yang dirasakan di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar kepada temannya.
		Merekomendasikan	21. Nasabah menawarkan produk di BMT UGT Sidogiri kepada orang yang dikenal. 22. Nasabah puas dengan kinerja pegawai UGT sidogiri.
		Keamanan Produk	23. Nasabah merasa aman untuk melakukan pembiayaan di bmt ugt sidogiri.
		Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik Produk Sejenis Dari Pesaing.	24. Nasabah sering membicarakan hal-hal yang positif tentang BMT UGT Sidogiri Blitar. 25. Produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Blitar lebih unggul dari BMT lainya. 26. Banyak keuntungan yang nasabah rasakan menggunakan produk Bmt UGT *Sidogiri.*
4.	Pengambilan keputusan. (Y)	Pengenalan Masalah/Wawasan	27. Nasabah percaya dengan bmt ugt sidogiri

[72] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2010), Hlm. 2

	(Etta Mamang Sangadji 2013:36)[73]		karna produknya bebas dari bunga (riba) dan sesuai dengan harapan nasabah.
		Pencarian Informasi	28. Nasabah memilih pembiayaan karena informasi yang diberikan oleh pihak Bmt UGT Sidogiri jelas dan lengkap.
		Evaluasi alternatif	29. Nasabah memilih pembiayaan dibmt karena marginnya tidak memberatkan.
		Pengambilan Keputusan	30. Nasabah memilih pembiayaan di Bmt UGT Sidogiri karena prosedur dan proses pengajuannya mudah. 31. Saya memilih pembiayaan Di Bmt UGT Sidogiri karena manfaat sesuai dengan kebutuhan saya.
		Perilaku pasca pengambilan keputusan	32. Nasabah merasa puas dengan produk pembiayaan di Bmt UGT Sidogiri.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah keseluruhan data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh resonden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan

[73] Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2013), Hal. 36

untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[74]

F. UJI INSTRUMEN DATA

Dalam analisis kuantitatif dibagi menjadi beberapa uji untuk menguji tingkat keakuratan hasil penelitian diantaranya :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

   a. Uji Validitas

      Uji validitas adalah data yang dapat dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Sejumlah pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian dalam melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.[75]

      Dengan perkataan lain instrument tersebut dapat mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Ketentuan dalam validitas instrumen shahih

[74] Sugiyono, Metode *Penelitian Bisnis*,(Jakarta: Alfabeta, 2005), hal.142
[75] Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135

apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Instrumen dapat dikatakan valid jika nilai r hitung > r table, sebaliknya jika r hitung < t table maka instrument tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Konsep reliabilitas dapat dipahami dengan melalui ide dasar konsep yaitu konsistensi. Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dpat dipercaya. Dalam reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpa Cronbach's 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interprestasikan sebagai berikut:

1) Nilai alpha Cronbach 0,0 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel

5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Menurut Nugroho, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha Cronbach's > dari 0.60. Dan Sayuthi menyatakan, kuesioner yang dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0.60. Jadi dalam pengujian reliabilitas instrumen suatu penelitian dilakukan karena kehandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.[76]

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji ini diperlukan karena semua perhitungan statistic parametric memiliki asumsi normalitas sebaran. Dengan pedoman jika Nilai sig. Atau signifikansi < 0,05 (kurang dari 0,05) maka dapat dikatakan distribusi data tidak normal dan apabila Nilai sig. atau signifikansi > 0,05 (lebih dari 0,05), maka distribusi data adalah normal. sedangkan untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan kolmogorov-swirnow.

[76] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0,* (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 96.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkolerasi. Jika dalam hal ini terjadi multikolinieritas maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat kolerasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.[77]

c. Uji Autokorelasi

Dalam uji autokorelasi memiliki tujuan untuk mengetahui ada tidaknya sebuah korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya dari data yang sudah kita peroleh. Pada penelitian ini menggunakan data primer sehingga tidak adanya uji autokorelasi di dalamnya, karena uji autokorelasi

[77] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 79.

digunakan untuk data sekunder yaitu merupakan data time series atau runtut waktu.

d. Uji heteroskedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam bentuk model regresi terjadi sebuah ketidaksamaan varian dalam nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam data kita. Masalah heteroskedasitas umum terjadi pada data silang (crosssection) dari pada data runtut waktu (time series). Sedangkan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedasitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, jika terjadi dapat menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi. Tidak dapat heteroskedasitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola;(2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0; dan

(3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja. [78]

e. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sebagai berikut:

$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$

Dimana: Y = Pengambilan Keputusan Nasabah

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Kualias Pelayanan

X_2 = tingkat kepuasan

X_3 = word of mouth

e = errof of term

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah uji dimana kegunaannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

[78] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hal. 87

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalm sebuah penelitian kuantitatif. Kebenaran hipotesa harus diuji melalui data yang sudah terkumpul dalam sebuah kuisioner penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji hipotesis dengan analisis regresi linier berganda.Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara beberapa variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan.

a. Uji pasial (uji t)

Uji pasrsial ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perhitungannya dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel atau nilai probabilitas sebesar 5% atau 0,05. Adapun uji t mempunyai kriteria penerimaan atau penolakan. H0 ditolak jika thitung> ttabel atau nilai probabilitas < 0,05 dan H0 diterima jika thitung< ttabel atau nilai probabilitas >0,05.[79] Dalam pengujian ini peneliti

[79] Syofiyan siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 303-304

menggunakan aplikasi SPSS 20.0. Uji T digunakan untuk menguji hipotesis penelitian:

1) Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka Ho di terima artinya masing-masing variabel kualitas pelyanan, tingkat kepuasan dan word of mouth tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar.
2) Apabila t hitung lebih besar dari dari t tabel maka Ho di tolak dan Ha di terima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan word of mouth berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah *baitul mal wat tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar.

b. Uji simultan (uji F)

Uji simultan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara tiga variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama yakni dalam penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan word of mouth terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah di *baitul mal wat tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar. Adapun yang menjadi kriteria pengujiannya sebagai berikut:

1) H0 ditolak jika Fhitung> Ftabel maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2) H0 diterima jika Fhitung< Ftabel maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) didapat dari hasil regresi linier berganda yang menunjukan seberapa besar variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya. Semakin besar angka R2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.[80]

[80] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3,* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hal. 87