BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya, (mulai pengumpulan data hingga analisis data).[66] Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diteliti diwijudkan dalam bentuk angka, dan dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, dimana penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti langsung pada objek yang akan ditelitti. Dalam penelitian ini, yang dijadikan objek penelitian adalah nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor cabang Kediri.

---

[66] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis,* (Jakarta: PT Indeks, 2009), hlm 11.

Sedangkan, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat asosiatif (hubungan). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.[67] Selain itu penelitian yang bersifat asosatif juga bertujuan untuk menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Dimana hubungan tersebut bersifat sebab akibat, terdapat dua variabel yaitu variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi). Variabel *independent* di dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan bagi hasil (X3). Dan Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari.[68] Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/ subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek itu.

---

[67] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 11.

[68] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualtatif dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2012)

Menurut Riduwan dalam bukunya mengatakan bahwa, "Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian".[69]

Adapun obyek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain:

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. [70]

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan populasi tidak terhingga, karena jumlah populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah menabung pada PT Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

2. Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik *sampling* terdiri dari dua macam, *probability sampling* dan *nonprobability sampling. Probability sampling* adalah teknik pengamblan sampel yang memberikan langsung peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota populasi. Sedangkan *nonprobbaility samppling* adalah teknik

[69] Riduwan, *Metode Menyusun Tesis,* (Bandung: Alfabeta, 2004) hlm 55.
[70] Ibid, hlm 55.

pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan simple random sampling. Alasan menggunakan simpel random sampling karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel.[71]

3. Sampel

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 tersebut, maka peneliti dapat menggunkan sampel yang diambil oleh populasi itu.[72] Sampel menurut Riduwan dalam bukunya mengemukakan sebagai berikut:

> Sampel aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.[73]

Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank, menurut Riduwan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

---

[71] Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis,* (Bandung: Alfabeta, 2006) hlm 66.
[72] Sugiyono, *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 81.
[73] Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis,* (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm 66.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}\,\sigma}{e}\right)^2 = \left(\frac{(1{,}96).\,(0{,}25)}{0{,}05}\right)^2 = 96{,}04$$

n = 96 responden

keterangan:

n = Ukuran sampel

$Z_{a/2}$ = Nilai standart luar normal standart bagaimana tingkat kepercayaan 95%

e = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20% atau 0,20 *(error estimasi)*

Dari perhitungan diatas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana unit sampling dipilih berdasarkan ketersediaannya.[74] Alasan peneliti menggunakan teknik sampling tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

Jadi, dalam hal ini peneliti mengambil sampel dari sebagian populasi, yakni nasabah penabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang berjumlah 96 responden.

[74] Patricia Ann dan Arthur, *Riset Keperawatan*, (jakarta: EGC, 2002), hlm 90.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Atau data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.[75] Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2. Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah segala sesuati yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.[76] Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel independen

Sugiyono mengatakan variabel dependen didalam bukunya:

> Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor antecedent.* Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. variabel bebas adalah

[75] Sofyan Siregar, *Metode Penelitian* ..... hlm 16.

[76] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 38

> merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).[77]

Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X1), kuallitas produk (X2), dan bagi hasil (X3)

b. Variabel Dependen

Sugiyono mengatakan variabel dependen didalm bukunya:

> Sering disebut sebagai variabel ooutuput, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.[78]

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan nasabah manabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri (Variabel Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik.[79] Jawaban responden berupa pilihan dari 5 alternatif yang ada, yaitu:

---

[77] Ibid, hlm 39.
[78] Ibid, hlm 39.
[79] Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis,* Rd 2 Cet 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hlm 47-48.

Tabel 3.1

Skala Pengukuran Indikator Variabel

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematik dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data data dilakukan dengan berbagai *setting*, berbagai *sumber* dan berbagai *cara*. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.[80] Metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai beikut:

a. Kuesioner (Angket)

Metode angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[81] Angket

[80] Sugiyono, *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 137.

[81] Ibid, hlm 142.

yang disebarkan oleh peniliti sebagai instrumen penelitian ini menggunakan metode tertutup. Angket tertutup adalah pertanyaa-pertanyaan yang telah terstruktur dimana responden tinggal memilih jawaban-jawaban yang telah tersedia didalam kuesioner tersebut.[82] Metode angket yang dibuat peneliti ditujukan untuk nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang telah dibuat oleh peneliti. Didalam bukunya, Riduwan mengungkapkan bahwa "Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya". [83]

Pada penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket) yang menggunakan model skala likert dengan 5 opsi jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.[84] Dalam penelitian ini instrumen peneliain berbentuk pertanyaan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert.

---

[82] Daryanto, *Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm 143.
[83] Riduwan, *Metode Menyusun Tesis*, (Bandung: Alafbeta, 2004), hlm 98.
[84] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif* ... hlm 93.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	**Kualitas Pelayanan (X1) (Teori Berry)**[85]	Kehandalan	1. Pegawai Bank Muamalat Kantor cabang Kediri melayani nasabah dengan cepat. 2. Pegawai Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri mampu melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan terpercaya.
		Daya Tanggap	3. Pegawai Bank Muamalat Kantor3. Cabang Kediri tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah 4. Pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri mempunyai niat membantu nasabah tanpa harus diminta
		Kepastian	5. Pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri mampu menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah. 6. Pegawai Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Kediri memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah.
		Empati	7. Pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri perhatian terhadap segala kebutuhan nasabah.
		Berujud	8. Pegawai Bank Muamalat Indonesia berpenampilan bersih dan rapi saat melayani nasabah.
2	**Kualitas Produk (X2) (Teori Garvin)**[86]	Performance (kinerja)	9. Produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah.

[85] M Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu.....* hlm 78
[86] Ibid, hlm 4.

No	Variable	Indikator	Pernyataan
		Features (fitur)	10. Produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri memiliki aplikasi m-Banking yang dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi sewaktu-waktu.
		Reability (keandalan)	11. Produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri memiliki produk tabungan yang beraneka ragam dan mampu bersaing.
		Konformasi (kesesuaian)	12. Produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada nasabah.
		Daya tahan	13. Produk tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, tidak adanya batasan minimal dalam menyimpan dana.
		Kemampuan pelayanan (*service ability*)	14. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dalam menabung cepat, tepat dan akurat.
		Estetika	15. Desain buku tabungan Bank Muamalat memiliki desain yang menarik
		Persepsi kualitas (*perceived quality)*	16. Produk tabungan Bank Muamlat Indonesia sangat membantu masalah penyimpanan dana
3	**Bagi Hasil (X3) (Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktik, 2001)**[87]	Penentuan	17. Bank Muamalat Indonesia kantor Cabang Kediri menentukan besarnya rasio/ nisbah bagi hasil pada awal akad, dan atas persetujuan kedua belah pihak. 18. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri menetapkan besarnya rasio nisbah bagi hasil

[87] M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik....* hlm 64.

No	Variable	Indikator	Pernyataan
			sesuai dengan syariat Islam dan tidak mengandung unsur riba.
		Besarnya Rasio	19. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri menentukan besarnya prosentase bagi hasil bergantung pada jumlah dana yang disimpan.
		Pembagian bagi hasil	20. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri memberikan nominal bagi hasil sesuai dengan pendapatan yang diperoleh oleh Bank.
		Jumlah pembayaran	21. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri memberikan nominal bagi hasil secara tepat waktu. 22. Bank Muamlat Indonesia Kantor Cabang Kediri memberikan nominal bagi hasil sesuai dengan prosentase yang disepakati pada awal akad.
		Eksistensi	23. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dalam memberikan bagi hasil tidak diragukan keabsahannya karena diawasi oleh DPS 24. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri selalu memberikan bagi hasil kepada para nasabahnya.
4	**Kepuasan Nasabah (Y) (Teori Pasuraman dan Leonald Berry)**[88]	*Tangibles* (bukti fisik)	25. Saya merasa senang menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena ruangannya bersih, rapi dan nyaman. 26. Saya merasa senang ketika datang menabung ke Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, karena memiliki halaman parkir yang cukup luas

[88] Riduwan, Teknik Menyusun Tesis, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm 19.

No	Variable	Indikator	Pernyataan
			dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan.
		Reliabillity (Kehandalan)	27. Saya merasa senang menabung di Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena lembaga keuangan ini terdiri dari orang yang profesional.
		Responsiveness (Daya Tanggap)	28. Saya merasa senang menabung di Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. 29. Saya merasa senang menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri memberikan pelayanan yang tepat ketika bertransaksi.
		Assurance (Jaminan)	30. Saya merasa senang menabung di Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena selalu menjamin kerahasian data-data nasabahnya. 31. Saya merasa senang menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, karena selalu amanah dalam penyimpanan dana nasabah.
		Emphaty (Perhatian)	32. Saya merasa senang menabung di Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena memberikan perhatian, komunikasi yang baik.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[89]

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

a. Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan

[89] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Jakarta: Alfabeta, 2005) hl, 142.

peneliti.[90] Berkaitan dengan uji validitas instrumen, Arikunto dalam Riduwan mengatakan:

> Validitas adalah suatiu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi bagian-bagian alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya > 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan faktor yang kuat.[91]

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapi hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:[92]

---

[90] Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000) hlm 135.

[91] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 126.

[92] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*..... hlm 97 .

Tabel 3.3 Skala Ukuran *alpha cronbach's*

Nilai *alpha cronbach's*	Tingkat Reliabel
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
>0,20 – 0,40	Agak reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup reliabel
>0,60 – 0,80	Reliable
>0,80 – 1,00	Sangat reliabel

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan. Jika data berdistribsusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji sttaistik non parametrik.[93]

Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*.[94] Adapun kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

a. Nilai Sig atau signifikansi atau probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal.

[93] Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014) hlm 153.

[94] Agus Eko, *Aplikasi Statistik*... hlm 78

b. Nilai Sig atau signifikansi atau probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal.[95]

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Persamaan regresi sampel yang ideal harus menghindari dari multikolinearitas. Multikolinearitas adalah uji asumsi klasik yang diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut.

Apabila terjadi gejala multikolinearitas, salah satu langkah untuk memperbaiki model ada;ah dengan menghilangkan variabel dari model regresi, sehingga dapat dipilih model yang paling baik.[96]

Selain itu untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinearitas.[97]

b. Uji Heterokesdasitas

Heteroskedasitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedasitas pada suatu model

---

[95] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*..... hlm 83.

[96] Purbayu Budi, *Analisis Statistik Dengan Microsof Exel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm 238.

[97] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*.... hlm 79.

dapat dilihat dengan pola gambar *Scartteplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedasitas jika

1) Titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.[98]

4. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier bergand digunakan untuk mengatasi analisiss regresi yang melibatkan hubungan dua atau lebih variabel bebas.[99] Cara untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk,dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Penggunaan analisis regresi berganda dalam penelitian ini dikarenakan jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi variabel terikat. Persamaan dari regresi berganda pada penlitian ini adalah sebagai berikut:[100]

[98] Ibid, hlm 7 .
[99] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*... hlm 80.
[100] Riduwan, *Metode Menyusun Thesis* .... hlm

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e}$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan nasabah menabung)

X_1 = Variabel bebas 1 (kualitas pelayanan)

X_2 = Variabel bebas 2 (kualitas produk)

X_3 = Variabel bebas 3 (bagi hasil)

α = Nilai konstanta

b_1 = Koefisien 1

b_2 = Koefisien 2

b_3 = Koefisein 3

e = Nilai error

5. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah berpengaruh terhadap variabel terikat maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji t dan uji F.

a. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* secara individual terhadap variabel *dependent,* apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara indovidual terhadap variabel dependen dapat digunakan tingkat signifikansi 5% = 0,05. Asumsinya jika probabilitas t lebih bsar dari 5% atau

0,05 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. dengan cara membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regeresi dikatakan signifikan dan begitu sebaliknya.[101]

b. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak yaitu mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Jika nilai α yang digunakan lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka menunjukkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama). Dan dengan cara membandingkan F hitung dan F tabel. Jika F hitung> F tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Begitu sebaliknya.

6. Koefisein Determinasi

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa prosentase pengaruh variabel *independent* secara serentak terhadap variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variabel *dependent* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel

[101] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm 266.

independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel *dependent.*[102]

Dalam hal ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah kepuasan menabung nasabah (Y), yang dijelaskan oleh variabel-variabel (X), seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil. Rumus dari koefisien determinasi adalah:

$$\mathbf{R^2 = r^2 \times 100\%}$$

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = korelasi

[102] Riduwan, *Metode Menyusun Tesis*..... hlm 183.