

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ada empat hal yang perlu dipahami yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan oleh peneliti yaitu pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti yaitu “ pengaruh nilai pelanggan, loyalitas pelanggan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah”.

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data yang berupa angka, atau berupa kata- kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut diolah dan di analisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka – angka tersebut.¹

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.²

¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*,(Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hal.20.

² Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*,(Jakarta : Rajawali Pres, 2014).hal.107.

Hubungan variabel dalam penelitian ini yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu nilai pelanggan (X_1), loyalitas pelanggan (X_2), dan lokasi (X_3), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah (Y).

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.³

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung BNI Syariah Cabang X. Dalam penelitian ini penulis menggunakan populasi sebesar 990 orang yang diperoleh nasabah penabung di BNI Syariah Cabang X.

2. Sampling

Sampling merupakan salah satu alat yang penting dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang dikumpulkan. Sampling juga dapat menyangkut studi yang dilakukan secara rinci terhadap sejumlah informasi yang relatif kecil (sampel) yang diambil dari suatu kelompok yang lebih besar (populasi). Sampling merupakan metodologi yang dipergunakan untuk memilih dan mengambil unsur - unsur atau anggota – anggota populasi untuk digunakan sebagai sampel yang representatif (mewakili).⁴ Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *probability sampling* (*random*

³ Muhammad, *Metodologi Penelitian...* hal.161.

⁴ Muhamad, *Metodologi Penelitian...*, hal.161-162

sampling) yang merupakan metode *sampling* yang setiap anggota populasinya memiliki peluang spesifik dan bukan nol untuk terpilih sebagai sampel.⁵

Kemudian jenis *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* random sederhana (*simple random sampling*). Teknik ini dipilih dengan tujuan sampel yang diambil dapat mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Yaitu nasabah penabung di BNI Syariah Cabang X dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

3. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.⁶ Dalam hal ini sampel diambil sebagian dari jumlah populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang sudah diketahui jumlah anggota populasinya yaitu menggunakan rumus slovin yang memberikan rumusan sebagai berikut⁷:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir; e= 0,1

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat di ambil dari teknik slovin adalah 10- 20% dari populasi penelitian.

⁵ Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Depo: Rajawali Pres, 2017), hal.162.

⁶ Ibid, hal.163.

⁷ Ibid, hal.180.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 990 nasabah penabung, sehingga presentase kolonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan mencapai keseuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{990}{1 + 990(0,1)^2} = \frac{990}{10,9} = 90,825 = 91 \text{ sampel}$$

Sehingga dalam penelitian ini, sampel yang digunakan yaitu sebanyak 91 orang.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Sedangkan berdasarkan waktu pengumpulannya, jenis data penelitian ini adalah data berkala (*time series*), yaitu data yang dikumpulkan dari waktu ke waktu untuk memberikan gambaran tentang perkembangan suatu kegiatan selama periode spesifik yang diamati.⁸ Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.⁹

Dalam penelitian ini, variabel terikat atau variabel yang mempengaruhi yang digunakan adalah kepuasan nasabah yang ada di BNI Syariah Cabang X.

2. Variabel penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang dijadikan objek penelitian atau yang diteliti. Dalam konteks ini, suatu variabel merupakan symbol yang diberi angka atau nilai. dalam suatu penelitian kadang- kadang melibatkan beberapa variabel.¹⁰ Dalam penelitian variabel adalah objek yang menjadi fokus penelitian. Variabel juga memiliki arti dari sekelompok orang atau objek atau data yang mempunyai variasi

⁸ Muhamad, *Metode Penelitian....*, hal.102.

⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hal.102

¹⁰ Ibid.hal.68

antara satu dengan lainnya dalam kelompok itu.¹¹ Variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, input, predictor dan antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi.¹²

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah nilai pelanggan (X_1), loyalitas pelanggan (X_2) dan lokasi (X_3). Sedangkan variabel dependen sering disebut sebagai variabel respon, output, criteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) BNI Syariah Cabang X.

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau nasabah tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.¹³

Dengan menggunakan skala pengukuran data yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk angka sehingga menjadi lebih akurat dan efektif. Dalam penelitian ini, jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori :

Sangat Setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Ragu - Ragu (RG)	: 3

¹¹ Ali Maulidi, *Teknik Belajar...*, hal.35.

¹² Ibid, hal.36.

¹³ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal.134.

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Dengan kategori jawaban tersebut, diharapkan jawaban dari responden diperoleh data yang relevan untuk tentang “ pengaruh nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, lokasi terhadap kepuasan nasabah”.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung yaitu kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga di dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.¹⁴

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini peneliti ikut serta dan terlibat dalam kegiatan kegiatan yang dilakukan subjek yang diteliti atau yang sedang diamati.

b. Angket

Angket merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.¹⁵ Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan. Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.¹⁶

¹⁴ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal.134.

¹⁵ Ibid ,hal.132.

¹⁶ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Depok:

Dalam penelitian ini angket merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien jika peneliti ingin mengetahui dengan pasti variabel yang diharapkan dari responden yang jumlahnya cukup besar, dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan sehingga memudahkan dalam melakukan suatu penelitian.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.¹⁷

Teknik dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah untuk mengumpulkan data dan informasi semua banyaknya nasabah penabung di BNI Syariah Cabang X

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.¹⁸ Dalam penelitian ini, angket merupakan alat bantu yang digunakan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh respondennya.

Tabel 3.3

Kisi- Kisi Instrumens Angket

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
Nilai Pelanggan (X1)	Emotional Value (Nilai Emosional)	Senang memakai produk yang dijual pada BNI Syariah Cabang X	1

Rajawali Pers, 2017), hal.151

¹⁷ Ibid, hal.152

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,),hal.102

Wulan Tiur Safitri, <i>Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Kendari</i> , Skripsi Manajemen, (Universitas Halu Oleo Kenadari, 2017).		Memiliki hubungan baik dengan karyawan BNI Syariah Cabang X	2
	Sosial Value (Nilai Sosial)	Sering mendapatkan pengakuan memiliki produk yang ada di BNI Syariah Cabang X	3
		Merasa bangga memiliki produk yang ada pada BNI Syraiah Cabang X	4
	Quality/ Performance (Nilai Kerja)	Produk yang ada di BNI Syariah Cabang X menggunakan prinsip-prinsip syariah.	5
		Produk yang ada di BNI Syariah Cabang X tergaja selalu prosedur	6
	Price / value of money (harga / biaya)	Biaya yang saya keluarkan dalam produk sesuai dengan prinsip syariah	7
		Saya mudah mendapatkan pelayanan prima dalam membeli produk di BNI Syariah Cabang X	8
		Biaya yang dikeluarkan nasabah dalam produk di BNI Syariah Cabang X sesuai dengan syariah	9
		Biaya yang saya keluarkan untuk produk BNI Syariah Cabang X lebih murah dibandingkan dengan Bank lain	10
	Loyalitas Pelanggan (X2) Apri Budianto, <i>Manajemen Pemasaran</i> , (Yogyakarta, Ombak, 2015).	Repeat purchase (Pembelian Ulang)	Selalu melakukan pembelian ulang produk yang ada di BNI Cabang X
Retention (Hanya Membeli Produk)		Hanya membeli produk dari BNI Syariah Cabang X	2

		Setiap bulan melakukan transaksi di BNI Syariah Cabang X	3
	Related sales of service (Selalu menginginkan untuk memanfaatkan produk)	Selalu menginginkan untuk memanfaatkan produk yang ada di BNI Syariah Cabang X	4
	Referrals or refers to other (Menyarankan kepada orang lain untuk mengkonsumsi produk)	Menyarankan kepada orang lain untuk datang ke BNI Syariah untuk mencoba produk di BNI Syariah Cabang X	5
		Bersedia merekomendasikan BNI Syariah Cabang X kepada orang lain	6
		Kebijakan BNI Syariah Cabang X tidak membuat saya berpindah ke Bank lain	7
		Tetap bersedia menjadi nasabah BNI Syariah Cabang X meskipun ada Bank lain yang menawarkan beragam keuntungan	8
		Selalu ingin menjadi nasabah tetap di BNI Syariah Cabang X	9
		Bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwa BNI Syariah Cabang X memberikan beragam keuntungan	10
Lokasi (X3) Kamsir, Pemasaran	Strategis	Lokasi yang ada di BNI Syariah Cabang X strategis dekat dengan	1

<i>Bank, (Jakarta: Kencana,2005)</i>		jalan raya dan pusat perdagangan	
		Lalu lintas disekitar BNI Syariah Cabang X lancar	2
		Lokasi mudah dijangkau sarana transportasi umum	3
		Kondisi jalan menuju BNI Syariah Cabang X bagus	4
		Tempat atau lokasi dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal	5
		Adanya petunjuk jalan menuju BNI Syariah Cabang X	6
	Ruang tunggu	Ruang tunggu yang ada di BNI Syariah Cabang X nyaman	7
	Lokasi dekat rumah	Lokasi BNI Syariah Cabang X dekat dengan rumah nasabah	8
	Tempat parkir	Tempat parkir yang ada di BNI Syariah Cabang X yang memadai dan terjamin keamanannya	9
		Memiliki tempat parkir yang nyaman	10
Kepuasan Nasabah (Y) <i>Fitri Madona, Pengaruh Kualitas</i>	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (overall customer)	Pelayanan di BNI Syariah Cabang X sangat baik dan memuaskan	1

<p><i>Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang, Skripsi Perbankan Syariah,(Universitas UIN Raden Fatah Palembang,2017)</i></p>	<p>Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>confirmation of expection</i>)</p>	<p>Sangat senang dengan para pegawai bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani</p>	2
	<p>Konfirmasi Harapan (<i>confirmation of expectation</i>)</p>	<p>Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan</p>	3
	<p>Niat Beli Ulang (<i>repurchase intention</i>)</p>	<p>Fasilitas yang ada di Bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali</p>	4
	<p>Kesediaan untuk Merekomendasi (<i>willingness to recommend</i>)</p>	<p>Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain</p>	5
	<p>Ketidak atau Puasan Pelanggan (<i>cutomer dissatisfaction</i>)</p>	<p>Pegawai tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi</p>	6
		<p>Puas telah mendapatkan keamanan dalam menabung di BNI Syariah Cabang X</p>	7
		<p>Puas telah mendapatkan fasilitas ATM dari BNI Syariah Cabang X</p>	8
		<p>Puas telah mendapatkan keamanan dalam penggunaan fasilitas ATM di BNI Syariah Cabang X</p>	9
		<p>Anda puas telah mendapatkan ATM yang berteknologi tinggi sehingga lebih praktis di BNI Syariah Cabang X</p>	10

E. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.¹⁹ Statistik inferensial, (sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel dari populasi itu dilakukan secara random.²⁰

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkattingkat kevalidan dan kesahan suatu instrument. Validitas menunjukkan seberapa cermakart suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.²¹

Untuk menguji validitas instrumen pengaruh komunikasi pemasaran dan penerapan prinsip syariah terhadap keputusan menjadi nasabah pembiayaan murabahah dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi r product moment adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 201), hal.147.

²⁰ Ibid, hal 148.

²¹ Ali Mauludi, *Tehnik Belajar Statistik 2*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2016), hal.250

Untuk menentukan instrumen valid atau tidak adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel dengan taraf signifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan valid.
- b. Jika r hitung $< r$ tabel dengan taraf sigifikansi 0,05, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. 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 Alpha Cronbach 0 sampai 1.²²

Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Jadi konsep reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Data yang baik, selain hasil valid juga harus reliabel. Data disebut reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk menguji validitas instrumen.²³

Untuk selanjutnya dimasukkan kedalam rumus r product moment :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Selanjutnya r -hitung untuk diputuskan reliabel atau tidak harus

dikonsultasikan dengan r -tabel dengan banyaknya n dan tingkat kesalahan

3. Uji Asumsi Klasik

²² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal.97

²³ Ali Mauludi, *Tehnik Belajar Statistik 2*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2016), hal.256

Uji Asumsi klasik yang meliputi Autokorelasi, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas. Model regresi linier berganda dapat disebut model yang baik jika memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinieritas dan Heteroskedastisitas.

a. Uji Autokorelasi

Autokorelasi berarti terdapatnya korelasi antara anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum pada regresi yang menggunakan data berkala. Cara mengetahui adanya autokorelasi atau tidak dapat dilihat dalam output SPSS Model Summary pada nilai Durbin Watson. Asumsi jika ada autokorelasi nilai DW berada diantara -2 dan +2. Mengingat data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data *cross section*, maka tidak dilakukan uji autokorelasi. Hal ini diperkuat dengan pendapat Sujianto dimana uji autokorelasi hanya digunakan untuk data *time series*.²⁴

b. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah uji asumsi klasik yang diterapkan untuk menganalisis regresi berganda yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas, dimana akan diukur tingkat asosiasi atau keeratan hubungan antar variabel bebas.²⁵ Cara mengetahui adanya multikolinearitas atau tidak, dapat dilihat pada output SPSS table coefficient pada VIF, multikolinearitas akan terpenuhi jika nilai VIF < 10 semakin kecil nilai VIF akan semakin baik.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk peubah yang diketahui tetap, disebut dengan heteroskedastisitas. Asumsi pada model regresi adalah varian setiap

²⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan.....*, hlm.80

²⁵ Ibid, ha.197.

variabel independen mempunyai nilai yang konstan atau memiliki varian yang sama. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang maka heteroskedastisitas tidak terjadi pada model regresi.²⁶

4. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.²⁷

Model regresi yang baik adalah normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data distribusi tersebut dinyatakan normal.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (secara persial)

Uji t adalah menguji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan dari dua buah mean sampel (dua variabel yang dikomparatifkan). Untuk pengambilan kesimpulan dinyatakan dengan melihat nilai signifikansi dan membandingkan dengan taraf kesalahan (signifikansi) yang dipakai.

²⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal.79-80 .

²⁷ Singgih Santoso, *Statistik Multivariat; Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal.43.

Yakni jika nilai probabilitas < nilai alpha (α), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.²⁸

Dengan menggunakan program SPSS 16.00 yaitu dengan melihat hasil thitung dan ttabel dengan ketentuan: H0 diterima apabila thitung < ttabel artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan terikat, H0 ditolak apabila thitung > ttabel artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan terikat.

b. Uji F (secara simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pedoman yang digunakan: Jika Sig. < α maka H0 ditolak dan Ha diterima. Atau dengan membandingkan nilai Fhitung > Ftabel maka disimpulkan menolak H0 dan menerima Ha.

6. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Dalam hal ini regresi juga dapat dijadikan pisau analisis terhadap penelitian yang diadakan, tentu saja jika regresi diarahkan untuk menguji variabel-variabel yang ada.²⁹ Bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

a. b1 b2 = Bilangan Kontanta

²⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*,(Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal.87

²⁹ Hartono, *SPSS 16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal.110

X1	= Variabel bebas 1 (Nilai Pelanggan)
X2	= Variabel bebas 2 (Loyalitas Pelanggan)
X3	= Variabel bebas 3 (Lokasi)
e	= Tingkat error

7. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variable X terhadap Y apat ditentukan dengan menggunakan rumus :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Atau apabila menggunakan program aplikasi statistic SPSS hasil dari uji koefisien determinasi dapat dilihat pada table model summary pada adjust R2.