

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, yakni merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subyek penelitian, obyek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data)<sup>1</sup>. Sugiyono menjelaskan bahwa disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik<sup>2</sup>.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

##### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang ditinjau dari alat analisis dengan menggunakan analisis asosiatif hubungan klausal. Analisis Asosiatif sendiri adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan analisis asosiatif hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Disini terdapat variable independen (variable yang mempengaruhi) dan variable dependen (variable

---

<sup>1</sup>Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta:PT Indeks.2009), hal.3

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm: 7

yang dipengaruhi). Dengan variabel independennya yaitu komitmen, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Sedangkan variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

## **B. Populasi , Sampling dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>3</sup>.

Populasi yang penulis ambil yaitu seluruh nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang berjumlah 9.653 nasabah. Mengingat jumlah populasi cukup banyak, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan sampling (pengambilan sampel).

### **2. Teknik Sampling Penelitian**

Teknik sampling adalah suatu cara atau teknik yang dipergunakan untuk menentukan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel (teknik sampling) dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jenis sampel yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling*. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,...hal. 119

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,...hal. 122

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subyek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.

Dan yang menjadi sampel penelitian ini adalah nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presentse kelonggaran ketidaktelitian.<sup>5</sup>

Menurut Arikunto mengatakan bahwa, “apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. tetapi jika jmlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15%.”<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel dari populasi sebanyak:

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,...hal. 128.

<sup>6</sup> Arikunto Suharsmi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta,2006), hlm.112.

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

$$n = \frac{9.653}{9.653(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 98,97$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah populasi 9.653 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah (n) 98,97 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 100 responden.

### C. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen adalah indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk bisa menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya. Kisi-kisi instrumen dari penelitian ini adalah komitmen, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Berikut ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data :

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Instrument Penelitian**

Variable Penelitian	Definisi variabel	Indikator	Skala Pengukur	Item Pertanyaan
<b>Variabel independen (X)</b>				
Komitmen(X1)	Komitmen adalah suatu sikap dimana seseorang melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang telah diucapkan.	I - Komitmen Afektif - Komitmen Normatif - Komitmen kontinyu	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert	1. Nasabah merasa bangga bekerjasama dengan BPRS Sarana Prima Mandiri

				<p>Pamekasan.</p> <p>2. Nasabah berkomitmen melanjutkan transaksi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.</p> <p>3. Nasabah merasa berat apabila tidak menggunakan produk/jasa di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.</p> <p>4. Nasabah merasa takut kehilangan kerjasama dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.</p> <p>5. Nasabah tidak tertarik dengan BPRS lainnya.</p>
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integritas</li> <li>- Kompetensi (Kompetensi)</li> <li>- Consistency (Konsisten)</li> <li>- Loyalty (loyalitas)</li> <li>- Openes (keterbukaan)</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert	<p>1. Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiriselalu menunjukkan sikap profesionalitas.</p> <p>2. BPRS Sarana Prima Mandiri memberi kemudahan pada proses transaksi.</p> <p>3. BPRS Sarana</p>

				<p>Prima Mandirimam pumengatasi masalah yang dihadapinasa bah.</p> <p>4. BPRS Sarana Prima Mandirimam pumemberik anperlindun gandakesel amatanterha dapnasabah.</p> <p>5. BPRS Sarana Prima Mandirimem erimakritikdan saran darinasabah.</p>
<p>Kepuasan nasabah (X3)</p>	<p>Kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan emosional seorang nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikasi</li> <li>- Keamanan</li> <li>- Akses</li> <li>- Kesopanan</li> <li>- Memaham ipelanggan</li> </ul>	<p>Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu menyampaikan informasi mengenai BPRS secara jelas.</li> <li>2. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bersedia menanggung resiko dari kejadian yang tidak diinginkan.</li> <li>3. BPRS Sarana Prima Mandiri mudah dihubungi lewat telephone.</li> <li>4. Karyawan BPRS</li> </ol>

				<p>Sarana Prima Mandiri selalu memberikan sambutan yang baik ketika nasabah datang.</p> <p>5. BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki berbagai produk/jasa yang dibutuhkan nasabah.</p>
<b>Variabel Dependen (Y)</b>				
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah suatu alat ukur kesetiaan dari nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repeat (Berulang-ulang)</li> <li>- Retention (tidak terpengaruh)</li> <li>- Referral (merasa puas/tidak)</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah menggunakan jasa bank berulang-ulang lebih dari 2 kali di BPRS Sarana Prima Mandiri.</li> <li>2. Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri tidak terpengaruh oleh produk/jasa bank lain.</li> <li>3. Nasabah memberikan rekomendasi pada orang lain untuk menggunakan produk/jasa di BPRS Sarana Prima Mandiri.</li> <li>4. BPRS Sarana Prima Mandiri</li> </ol>

				<p>upakan bank yang terpercaya</p> <p>5. Nasabahpercayabawa BPRS Sarana Prima Mandiri bias memberikan pelayanan yang memuaskan.</p>
--	--	--	--	---

#### D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrument-instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variable harus teruji validitas dan reliabilitasnya.<sup>7</sup>

##### 1. Uji validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukurnya. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkn suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Validitas data diukur

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 147-148.

dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid .

## 2. Uji Realibilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula.<sup>8</sup> Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha.<sup>9</sup> Uji reabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dikatakan valid. Untuk menguji reabilitas digunakan teknik cronbach alpha 0 sampai 1.

Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai *alpha cronbach* 0,42 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 reliable<sup>10</sup>

## E. Sumber data dan Variabel

### 1. Sumber data

Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Untuk melengkapi penelitian ini maka perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Berdasarkan sumbernya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer.

---

<sup>8</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta: Bumi Aksara,2014), hlm.87.

<sup>9</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpadu*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta,2014), hlm.51

<sup>10</sup>AgusEkoSujianto. "*Aplikasi Statistik*",(Jakarta: PrestasiPusaka.2009) Hal.,197

Simanora berpendapat bahwa data primer adalah data yang belum tersedia sehingga untuk menjawab masalah penelitian, data harus diperoleh dari sumber aslinya, sedangkan Kuncoro berpendapat bahwa, data primer adalah data diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban responden melalui penyebaran angket di lapangan kepada nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Variabel penelitian yang digunakan adalah:

$X_1$  = Komitmen

$X_2$  = Kepercayaan

$X_3$  = Kepuasan Nasabah

$Y$  = Loyalitas Nasabah

Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

## 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.<sup>11</sup> Menurut fungsinya dalam penelitian variabel dibagi menjadi dua yaitu variabel terikat atau variabel independen dan variabel dependen.

Variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fenomena yang diobservasi. Variabel terikat adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintriduksi, pengubah atau pengganti variabel bebas.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Chilod Narbuko & Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara,2010), hlm.118

<sup>12</sup> Ibid, hlm.119

## F. Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran

### 1. Teknik pengumpulan data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan tertulis kepada nasabah maupun non–nasabah untuk dijawab<sup>13</sup>.

Jenis angket yang digunakan oleh peneliti adalah angket tertutup, yaitu angket yang menghendaki jawaban pendek, atau jawabannya diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu.

### 2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial<sup>14</sup>.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan 5 alternatif jawaban sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Alternatif nilai jawaban angket**

No	Simbol	Keterangan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 147-148.

<sup>14</sup>*Ibid*, hal. 136

5	STS	Sangat Tidak Setuju	1
---	-----	---------------------	---

## G. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan<sup>15</sup>. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi beberapa uji sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Sujianto menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik<sup>16</sup>. Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebarannya normal. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal atau tidak.

Data berdistribusi normal yaitu bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal, dimana data memusat pada nilai rata-rata dan median Data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata-rata adalah sama.

#### b. Uji Multikolonieritas

---

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal.331

<sup>16</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2009). Hal 77-78.

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas diantara variable terikat. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dengan cara nialai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model empiris sangat tinggi dan dengan melihat batas tolerance yang memiliki nilai kurang dari 0,10 yang berarti bahwa tidak ada korelasi antara variable independen. Kemudian dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) juga menunjukkan hal yang sama yaitu tidak adanya penyakit multikolonieritas dengan nilai VIF lebih dari 10.<sup>17</sup>

c. Uji Heteroskidastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot.

1) Uji dengan melihat Grafik Plot

Uji menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di studentized.

Dasar analisis :

---

<sup>17</sup>WindraHaffi, *SPSS Statistics 17.0 Guide To Data Analysts*, (Tulungagung, 2013) hal 44

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang) melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas<sup>18</sup>.

## 2. Uji Linearitas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik.

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara dua variable atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara dua. Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut : Kinerja auditor internal =  $a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$

Dimana :

- a = konstanta
- $b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi
- $X_1$  = komitmen
- $X_2$  = kepercayaan
- $X_3$  = kepuasan nasabah
- E = residual<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2009). Hal 92.

<sup>19</sup>WindraHaffi, *SPSS Statistics 17.0 Guide To Data Analysts...hal, 39*

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji secara parsial (uji t)

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian secara parsial atau individu, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat :

- 1) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  , maka  $H_0$  diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis berdasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan 0,05, dimana dengan syarat sebagai berikut Jika nilai Sig.  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak, dan Jika nilai Sig.  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima.

#### b. Uji secara bersama-sama (uji F)

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.<sup>20</sup>

Pengujian secara bersama-sama atau silmutan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara silmutan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji

---

<sup>20</sup>WindraHaffi, *SPSS Statistics 17.0 Guide To Data Analysts..... hal, 42*

F yaitu membandingkan antara F-hitung dengan F-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat :

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Bila nilai  $R^2$  kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas<sup>21</sup>.

Dalam hal ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah loyalitas nasabah (Y), yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel (X), seperti kualitas produk dan citra perusahaan. Rumus:  $R^2 = r^2 \times 100\%$ , dimana  $R^2$  = Koefisien Determinasi dan  $r$  = Koefisien Korelasi.

---

<sup>21</sup>Ibid, hal. 41