

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif disusun untuk membangun atau memperoleh ilmu pengetahuan keras (*hard science*) yang berbasis pada objektivitas dan kontrol yang beroperasi dengan aturan-aturan termasuk mengenai logika, kebenaran, hukum-hukum, aksioma, dan prediksi.

Penelitian kuantitatif 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.⁴⁰ Penelitian harus mendefinisikan variabel penelitian, menembangkan instrumen, mengumpulkan data, melakukan analisis atas temuan, melakukan generalisasi dengan cara pengukuran yang sangat hati-hati dan objektif.⁴¹

⁴⁰ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi.....,(Bandung: Alfabeta. 2007). hlm. 11

⁴¹ Ibid., hlm.2.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan yang bersifat lapangan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pada pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan menjelaskan pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan IB muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Metode ini sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Data yang akan diperoleh langsung dari pengamatan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan data yang diteliti berkaitan dengan sekelompok orang, kejadian atau semua yang mempunyai karakteristik tertentu, populasi dalam anggota ini disebut dengan

elemen populasi. Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri- ciri yang telah ditetapkan. Kualitas atau ciri- ciri tersebut disebut variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Menurut Sugiono, pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴² Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Jadi, pengertian populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok atau kumpulan orang-orang namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus perhatian suatu kajian.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *e chanel* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang berjumlah 4.200 nasabah. Dimana setiap unit sampel (responden) dalam penelitian ini dipastikan hanya mempunyai satu kali kesempatan untuk mengisi kuesioner. Hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahan akibat pengulangan dalam pengambilan data.

⁴² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung, Alfabeta, 2013), hlm. 90

2. Sampling

Teknik sampling merupakan metode atau cara untuk menentukan sampel dan besarnya sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut.⁴³

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah sampel penelitian berdasarkan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

⁴³ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 20

d = Nilai presisi (tingkat penyimpangan yang diinginkan 10%)⁴⁴

$$n = \frac{4200}{4200 (0,1)^2 + 1} = \frac{4200}{43,00} = 97,6$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebanyak 4200 nasabah penabung, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 97,6 orang anggota dan dibulatkan menjadi 98 nasabah.

3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti atau sampel yang dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁴⁵ Sehingga sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁴⁶ Untuk sampel dalam penelitian ini adalah 98 nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

⁴⁴ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*, (Jakarta: Pustaka Media, 2005), hlm. 105

⁴⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 76

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* hlm. 174

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer biasanya diperoleh secara langsung dari perusahaan berupa hasil pengamatan setempat dan perolehan dokumen perusahaan serta wawancara dan observasi.⁴⁷

Yang termasuk dalam sumber data primer adalah:

- a. *Person*, yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yang bisa memberikan data berupa suatu jawaban lisan melalui wawancara atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan informan.
- b. *Place*, yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Dalam hal ini yang berkaitan dengan tempat atau tentang kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas yaitu menguji pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

⁴⁷ R. Soedijono. *Metode Riset Bisnis* (jakarta: Universitas Gunadarma. 2008), hlm. 78

- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Data ini bisa diperoleh dari buku administrasi kantor, data demografi, data struktur organisasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.⁴⁸

Untuk data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.⁴⁹ Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.⁵⁰ Data Sekunder juga bersumber dari penelitian yang meliputi buku-buku bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian dan data-data yang terkumpul⁵¹.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dokumen-dokumen yang berasal dari yang berkenaan dengan tema penelitian serta sumber lain berupa hasil laporan penelitian yang masih relevansi dengan tema yang dibahas. Dalam hal ini data sekunder digunakan untuk mendapatkan data-data yang lebih valid tentang pengaruh

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm.129.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 13

⁵⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 122.

⁵¹ S. Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta) hlm.

teknologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

2. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Variabel mempunyai bermacam-macam bentuk menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, yaitu⁵²:

- a. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau akibat pada variabel yang lain. Variabel ini disimbolkan “X”.
- b. Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini disimbolkan “Y”.

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang akan diteliti yaitu dua variabel bebas (X) yaitu Teknologi Informasi (X1) dan Pelayanan *Customer Service* (X2) dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y), dimana Kepuasan Nasabah sebagai tolak ukur adanya Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat.

⁵² Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 47-48.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁵³

Adapun data dikumpulkan menggunakan angket dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai pada sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuesioner.

Penelitian *Skala Likert* 5 titik yang terdiri dari:

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju⁵⁴

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,..... hlm. 92.

⁵⁴ Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta, Kencana: 2013), hlm. 131

Tabel 3.1
Instrumen skala likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial yang diperoleh melalui jawaban secara bertingkat dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan terhadap sampel. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert's* adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (*kuesioner*).

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Penyebaran Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada

dua tipe pertanyaan dalam angket, yaitu pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya yang berbentuk uraian tentang suatu hal. Sedangkan pertanyaan tertutup pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternative jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.⁵⁵ Kuisisioner dalam penelitian ini yaitu kuisisioner yang bersifat tertutup.

b. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa dokumen Perbankan, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, laporan keuangan, undang-undang, hasil karya seseorang dan sebagainya.⁵⁶

c. Teknik Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,....., hlm. 142-143.

⁵⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,....., hlm. 87.

menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.⁵⁷ Wawancara dilakukan kepada staff Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, dalam mencari informasi dari nasabah peneliti menggunakan angket atau kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos atau diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab dibawah pengawasan peneliti.⁵⁸

Instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam ilmu alam sudah banyak tersedia dan telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Sehingga jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti.

Untuk meneliti mengenai “Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat KCP Blitar”, ada tiga instrumen yaitu:

1. Instrumen untuk mengukur Teknologi Informasi
2. Instrumen untuk mengukur Pelayanan *Customer Service*
3. Instrumen untuk mengukur Kepuasan Nasabah

⁵⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*....., hlm. 126.

⁵⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras,2011), hlm. 83

Tabel 3.2
Kisi-kisi instrumen penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	Teknologi Informasi Abdul Kadir, <i>Pengenalan Teknologi Informasi</i> , (Andi Publisher: 2006).	1. Kemudahan	Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas
			Saya mampu menggunakan <i>internet banking</i> untuk bertransaksi
			<i>Internet banking</i> dapat di akses dengan mudah dan cepat
		2. Risiko	Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>internet banking</i>
			Gangguan jaringan <i>internet banking</i> sangat rendah
		3. Kepercayaan	<i>Internet banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya
			Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan dengan cepat
2.	Pelayanan Customer Service Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa – Prinsip Penerapan dan Penelitian</i> (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2014.	1. Berwujud	Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada masih dapat digunakan
			Penampilan petugas bank dalam melayani nasabah rapi dan sopan
		2. Keandalan	Petugas bank menyampaikan pelayanan secara jelas dan mudah dipahami kepada nasabah
			Tanggungjawab petugas bank dalam memberikan pelayanan
			Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah
		3. Ketanggapan	Petugas bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk

			dan pelayanan bank kepada nasabah
			Kecermatan dan ketepatan waktu petugas bank dalam melayani nasabah
			Petugas bank membantu nasabah memperoleh informasi dan merespon keluhan nasabah
		4. Jaminan dan kepastian	Ketelitian petugas bank saat melayani nasabah
			Menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi
			Petugas bank memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan
		5. Empati	Petugas bank selalu bersikap ramah kepada para nasabah
			Petugas bank memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi
			Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah
3.	Kepuasan Nasabah Kamsir, <i>Manajemen Perbankan.</i> (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010).	1. Kesesuaian harapan	Pelayanan oleh petugas bank yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
			Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
			Produk yang ditawarkan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
		2. Minat untuk bertransaksi	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas bank memuaskan
			Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

		Berminat untuk berkunjung kembali karena tempat pelayanan yang bersih rapi dan nyaman
	3. Kesiediaan untuk merekomendasikan	Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
		Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
		Menyarankan pada teman atau kerabat untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

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.⁵⁹

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

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 142.

1. Uji Instrumen Data

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 instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.⁶⁰

Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program *IBM SPSS Statistics 23.0*.⁶¹ Validitas data diukur dengan menggunakan r_{hitung} dengan r_{tabel} (*r product moment*). Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan nilai positif maka butir atau indikator tersebut dinyatakan valid dan apabila sebaliknya maka tidak

⁶⁰ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 135.

⁶¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96

valid.⁶² Hasil perhitungan juga dapat dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai r dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi produk *moment* lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.⁶³

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks (koefisien) yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁶⁴ Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.⁶⁵

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yang diukur berdasarkan skala Cronbach's Alpha 0 sampai 1.

Instrumen kemudian dikonsultasikan dengan tabel r berikut⁶⁶:

⁶² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hlm. 49.

⁶³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, hlm. 96.

⁶⁴ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2013), hlm. 198.

⁶⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 221.

⁶⁶ *Ibid.*, hlm. 196.

Tabel 3.3
Kriteria Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kriteria Reabilitas
$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,21$	Sangat Rendah

Sumber: *Prosedur Penelitian “ Suatu Pendekatan Praktik ”*, 2010

2. Uji Normalitas Data

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.⁶⁷ Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan dari uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.

Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *P-P Plots*.⁶⁸

Kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov* adalah sebagai berikut⁶⁹:

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

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,....., hlm. 77.

⁶⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan*,....., hlm. 78.

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 83.

- b. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi 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.⁷⁰

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Idris, uji heteroskedastisitas ini merupakan uji ketidak-samaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar suatu varians dari residual. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi

⁷⁰ *Ibid.*, hlm. 96.

heteroskedastisitas.⁷¹ Dan penguji menggunakan uji Glejser dalam penelitian ini.

Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola;
- 2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0;
- 3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno, D. (2008), bahwa Durbin-Watson merupakan nilai yang menunjukkan ada atau tidaknya autokorelasi dalam model regresi. Autokorelasi adalah hubungan yang terjadi antara residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan autokorelasi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi, maka nilai DW akan dibandingkan dengan DW tabel. Kriteria yang dipakai adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $DW < dL$ atau $DW > 4 - dL$, berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika DW terletak antara dU dan $4 - dU$, berarti tidak ada Autokorelasi.

⁷¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan.....*, hlm. 79.

- 3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau diantara $4 - dU$ dan $4 - dL$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.⁷²

4. Uji Analisa Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.⁷³ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e \text{ Dimana:}$$

Y = Kepuasan Nasabah

a = konstanta

b_1, b_2 = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Teknologi Informasi

X_2 = Pelayanan *Customer Service*

e = *errof of term*

⁷² Mimit Primyastanto, *Pengelolaan Sumber Daya Perikanan melalui Kelembagaan Lokal dalam rangka Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Kearifan Lokal di Pesisir Selat Madura*, (Malang: Penerbit Gunung Samudera, 2015), hlm. 72-73.

⁷³ *Ibid.*, hlm. 172.

5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) 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.

a. Uji-t (parsial)

Untuk mengetahui apakah pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

- 1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel teknologi informasi dan pelayanan *customer service* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- 2) Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel teknologi informasi dan pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

b. Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui apakah pengaruh teknologi informasi dan pelayanan *customer service* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

- 1) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima artinya variabel teknologi informasi dan pelayanan *customer service* tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- 2) Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel teknologi informasi dan pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

6. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui *Adjust R Square*. Semakin besar angka R^2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel

terikat. Jika R^2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.⁷⁴

⁷⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan.....*, hlm. 87.