

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.<sup>56</sup> Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>57</sup> Dari penelitian asosiatif yang diambil peneliti berharap dapat mengetahui bagaimana pengaruh *customer management relationship* dan *service excellent* terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

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

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan

---

<sup>56</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 20.

<sup>57</sup> Syamsul Hadi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2006), hlm. 26

unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>58</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang berjumlah 8.417 orang.

## 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.<sup>59</sup>

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

d = Nilai presisi (tingkat penyimpangan yang diinginkan 10%)<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, .....hlm. 76

<sup>59</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, .....hlm. 78

<sup>60</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 105

$$n = \frac{8417}{8417 (0,1)^2 + 1} = \frac{8417}{85,17} = 98,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebanyak 8417 nasabah penabung, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 98,8 orang anggota dan dibulatkan menjadi 99 nasabah. Disini peneliti menjadikan 100 nasabah yang akan menjadi responden.

### 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.<sup>61</sup> Sehingga sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>62</sup> Untuk sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Sumber data berupa responden ini

---

<sup>61</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, hlm. 76.

<sup>62</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* hlm 174

dipakai dalam penelitian kuantitatif.<sup>63</sup> Menurut pengertian tersebut penulis berusaha mendapatkan data yang bersumber pada sumber data Primer. Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>64</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 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 *customer relationship management* dan *service excellent* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- c. *Paper*, yaitu sebuah 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.

## 2. Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang

---

<sup>63</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* hlm 107

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, hlm 137

berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat Y (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas),<sup>65</sup> variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah.

b. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas X (*independent*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (*variable dependent*), variabel bebas dalam penelitian ini ada dua yaitu *customer relationship management* (X1) dan *service excellent* (X2)

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti yaitu dua variabel bebas yaitu *Customer Relationship Management* (X1) dan *Service Excellent* (X2) dan satu variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah (Y), dimana loyalitas nasabah sebagai tolak ukur untuk mengetahui pengaruh yang didapat dari *Customer Relationship Management* dan *Service Excellent*.

### 3. Skala Pengukuran

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin.<sup>66</sup> “skala ini digunakan untuk

---

<sup>65</sup> Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 110

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, hlm 135

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".<sup>67</sup> Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- 1) SS : Sangat Setuju, memiliki nilai 5
- 2) S : Setuju, memiliki nilai 4
- 3) R : Ragu-ragu, memiliki nilai 3
- 4) TS : Tidak Setuju, memiliki nilai 2
- 5) STS : Sangat Tidak Setuju, memiliki nilai 1

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### 1. Teknik pengumpulan data

Salah satu hal yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara.<sup>68</sup> Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan:

##### a. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana partisipan / responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikannya kepada peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden.<sup>69</sup> Dalam hal ini peneliti meminta

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm 86

<sup>68</sup> *Ibid*, hlm: 137

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, hlm 192-193

responden yang merupakan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mengisi pertanyaan dan pernyataan mengenai CRM (*Customer Relationship Management*) dan *Service Excellent* di Kopsyah tersebut.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>70</sup> Dibandingkan dengan metode lain, metode ini tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah.<sup>71</sup>

Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang tidak terekam dalam instrumen pengumpulan data yang ada. Dengan demikian, data yang penting diharapkan tidak ada yang terlewatkan dalam kegiatan penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Contoh soal tes, angket, wawancara, post tes dan sebagainya.<sup>72</sup> Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian adalah suatu alat yang dinamakan instrumen penelitian.<sup>73</sup>

---

<sup>70</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm 240

<sup>71</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, hlm 274

<sup>72</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006), hlm 76

<sup>73</sup> *Ibid*, hlm 102-103

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Butir-butir pernyataan tersebut dituangkan kedalam angket/kuosioner.<sup>74</sup>

Dalam penelitian berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Service Excellent* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar” ini terdapat tiga instrumen yang dibuat:

- a. Instrumen untuk mengukur *customer relationship management*,
- b. Instrumen untuk mengukur *service excellent*,
- c. Instrumen untuk mengukur loyalitas nasabah.

Berdasarkan variabel instrumen diatas maka peneliti membuat kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Instrumen**

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	<b><i>Customer Relationship Management</i></b> <b>(X1)</b> (Kincaid, 2003 : 30) <sup>75</sup>	Data dan informasi <b>(X1.1)</b>	1. Karyawan menggunakan data yang sesuai dengan transaksi pelanggannya. <b>(X1.1.1)</b>
			2. Data dan informasi yang ada sudah memadai. <b>(X1.1.2)</b>
		Sumber Daya Manusia	3. Karyawan melayani nasabah dengan baik dan ramah. <b>(X1.2.1)</b>

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, hlm 147-148

<sup>75</sup> Judirh Kincaid, *Customer Relationship Management : Getting It Right*, (New Jersey: Prentice Hall, 2003), hlm. 30



		(X1.2)	4. Karyawan ramah dan berpakaian rapi. (X1.2.2)
		Proses (X1.3)	5. Proses atau prosedur yang harus dilakukan saat meminta pelayanan tidak rumit. (X1.3.1) 6. Prosesnya tergolong cepat dan tepat. (X1.3.2)
		Teknologi (X1.4)	7. Layanan di Bank sudah menggunakan teknologi yang canggih. (X1.4.1) 8. Mendapat manfaat dari aplikasi banking (m-banking, ATM, dll) (X1.4.2)
2	<b>Service Excellent (X2)</b> (Tony Sitinjak et.al 2004 : 9-10) <sup>76</sup>	<i>Reability</i> (Kehandalan) (X2.1)	9. Kemampuan memberikan pelayanan terbaik sesuai permintaan. (X2.1.1)
10. Proses transaksi berjalan cepat dan tepat. (X2.1.2)			
<i>Empathy</i> (Perhatian) (X2.2)		11. Para karyawan memiliki kepekaan terhadap tanggung jawab publik. (X2.2.1)	
		12. Sikap karyawan menunjukkan kesediaan mereka untuk membantu. (X2.2.2)	
<i>Tangible</i> (Fisik nyata) (X2.3)		13. Fasilitas Bank sangat memuaskan nasabah. (X2.3.1)	
		14. Ruang pelayanan sangat bersih dan nyaman. (X2.3.2)	
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X2.4)		15. Karyawan memberikan informasi dengan jelas. (X2.4.1)	
		16. Pihak bank menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah. (X2.4.2)	
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) (X2.5)	17. Karyawan cepat menanggapi keluhan nasabah. (X2.5.1)		
	18. Pelayanan sesuai dengan operasional dan cekatan. (X2.5.2)		
3	<b>Loyalitas Nasabah (Y)</b> (Griffin, 2008 :33) <sup>77</sup>	Pembelian secara teratur (Y1)	19. Nasabah melakukan pembelian ulang. (Y1.1)
			20. Melakukan transaksi kembali dengan lembaga. (Y1.2)
		Merekomendasikan ke orang lain (Y2)	21. Produk yang ditawarkan bank pantas untuk direkomendasikan. (Y2.1)
			22. Nasabah merekomendasikan ke teman, kerabat atau saudara. (Y2.2)

<sup>76</sup> Tony Sitinjak et.al., *Model Matriks Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 9-10

<sup>77</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 274.

		Menggunakan jasa lain yang di tawarkan (Y3)	23. Nasabah mencoba menggunakan produk yang di tawarkan bank. (Y3.1)
			24. Nasabah mencoba menggunakan produk lain yang di tawarkan bank. (Y3.2)

## E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain berkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>78</sup>

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis dengan mengolah data yang diperoleh agar dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah diajukan sebelumnya. Ada teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Instrumen Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah dan valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh

---

<sup>78</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 142.

kuesioner tersebut.<sup>79</sup> Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* ( $df = n-2$ ), dalam penelitian ini n adalah jumlah sampel. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka masing-masing indikator atau pertanyaan tersebut valid, demikian sebaliknya.<sup>80</sup>

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Relibilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, Sofian Siregar mengemukakan reabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>81</sup> Sedangkan dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa Relibilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Relibilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpga Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.<sup>82</sup>

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam

---

<sup>79</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96

<sup>80</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian.....*, hlm. 164.

<sup>81</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian.....*, hlm. 55.

<sup>82</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik .....*, hlm. 97

lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>83</sup>

- 1) Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang *reliable*
- 2) Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak *reliable*
- 3) Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup *reliable*
- 4) Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti *reliable*
- 5) Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat *reliable*

Menurut Nugroho, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60. Dan Sayuthi menyatakan, kuesioner yang dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60. Jadi dalam pengujian reliabilitas instrumen suatu penelitian dilakukan karena kehandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.<sup>84</sup>

## 2. Uji Normalitas Data

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.<sup>85</sup> Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan dari uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah variabel normal atau tidak.

---

<sup>83</sup> *Ibid.*, hlm. 97.

<sup>84</sup> *Ibid.*, hlm. 97

<sup>85</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,..., hlm. 77

Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *P-P Plots*.<sup>86</sup>

Kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov* adalah sebagai berikut:<sup>87</sup>

- a. Nilai Sig. Atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  distribusi data adalah tidak normal.
- 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.<sup>88</sup>

---

<sup>86</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan,...*, hlm. 78

<sup>87</sup> *Ibid.*, hlm. 83

<sup>88</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan,...*, hlm 79.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.<sup>89</sup> Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

#### 4. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi untuk meramalkan variabel dependen jika variabel independen dinaikkan atau diturunkan.<sup>90</sup> Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien regresi untuk masing-masing variabel dependen dengan satu persamaan. Dalam analisis regresi, selain mengukur arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Adapun model dasarnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

---

<sup>89</sup>Ibid, hlm 79.

<sup>90</sup> Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 120.

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

A = Konstanta

b1,b2 = Koefisien variabel independen

x1 = *Customer Relationship Management (CRM)*

x2 = *Service Excellent*

e = Variabel pengaruh atau faktor-faktor diluar variabel yang tidak dimasukkan sebagai variabel model diatas (kesalahan residual)

## 5. Uji Statistik

### a. Uji statistik t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.<sup>91</sup> Untuk mengetahui masing-masing variabel yaitu variabel X1 dan X2 itu berpengaruh atau tidaknya terhadap Y dengan melihat tabel *coefficients* dan aturan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya masing-masing variabel *customer relationship management* dan *service excellent* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- 2) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel *customer relationship management* dan

---

<sup>91</sup> Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi*,..., hlm. 50

*service excellent* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

b. Uji statistik f (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria dalam uji f adalah sebagai berikut:<sup>92</sup>

- 1) Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$
- 2)  $H_0$  akan ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 3)  $H_0$  akan ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

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

---

<sup>92</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hlm. 81



variabel terikat. Namun jika  $R^2$  semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.<sup>93</sup>

---

<sup>93</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*, (Semarang: Badan Penerbit Unirvesitas Diponegoro, 2006), hlm. 87.