

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Variabel-variabel ini dikur dengan data yang terdiri dari angka-angka dan dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹ Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filosafat positivisme* digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk

¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 38.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta cv, 2015), hal. 35-36.

mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga bentuk hubungan yang mendasarinya, yaitu hubungan simetris, kausal, dan resiprokal atau hubungan timbal balik.³ Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.

B. Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono 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. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek atau benda-benda alam lainnya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek yang diteliti.

Menurut Arikunto populasi adalah sekelompok elemen atau kasus, baik itu individual, objek, atau peristiwa, yang berhubungan dengan kriteria spesifik dan merupakan sesuatu yang menjadi target generalisasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik

³ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group, 2016), hal. 119.

kesimpulannya.⁴ Adapun jumlah populasi anggota simpanan masyarakat syariah sebanyak 1072. Dan objek penelitian dalam penelitian ini adalah BMT Istiqomah Tulungagung.

2. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono dalam bukunya teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵ Cara menentukan sampel penelitian terdapat berbagai teknik sampling yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, dan *area (cluster) sampling*. *Non probability sampling* meliputi *sampling sistematis*, *sampling quota*, *sampling incidental*, *purposif sampling*, *sampling jenuh* dan *snowball sampling*.⁶ Dalam teknik sampling ada dua macam yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan

⁴ Asep Saepul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal. 38.

⁵ Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 99.

⁶ *Ibid.*, hal. 100.

sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan *non probability sampling* dengan kategori *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

3. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasikan terhadap populasi.⁷ Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Besaran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun dalam hal tingkat kesalahan, penelitian sosial umumnya memberi batasan tingkat kesalahannya antara 1% sampai 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan, maka makin kecil sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar sampel (semakin mendekati populasi), maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil sampel (menjauhi jumlah populasi), maka semakin besar peluang

⁷ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group, 2016), hal. 192.

kesalahan generalisasi.⁸ Pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam pengambilan sampel dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Dimana, n = ukuran populasi, e adalah batas kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penarikan sampel, dan n adalah ukuran sampel minimum⁹, sehingga di peroleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1072}{1+1072 (0,1)^2} \\ &= 91,4675 = 92 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan perhitungan melalui substitusi terhadap rumus Slovin didapatkan jumlah sampel minimum yang akan di capai adalah 92 responden, dan peneliti akan menyebar kuisisioner sebanyak 92 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian

1. Sumber data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah, sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif, yang menunjukkan fakta. Data berdasarkan sumbernya dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

⁸ *Ibid.*, hal. 194.

⁹ *Ibid.*, hal. 194.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kali melalui hasil pengisian kuesioner (angket) dari responden (anggota).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi berupa publiasi (pihak lain yang mengumpulkan data dan mengolahnya).¹⁰ Sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada sumber data seperti dari dokumentasi.¹¹ Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

2. Variabel

Variabel adalah karakteristik, sifat atau atribut dari suatu objek (subjek) penelitian, yang relevan dengan permasalahan yang akan diselidiki, dengan cara mengukur serta memiliki suatu nilai (*value*), dimana nilainya bervariasi antara objek yang satu dengan lainnya. Objek (subjek) penelitian bisa berupa individu (orang), kelas, sekolah,

¹⁰ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistik Satu*, (Jakarta Timur: Alim's Publishing, 2016), hal. 8.

¹¹ Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 102.

organisasi, perusahaan (*firm*), industri, wilayah (daerah atau negara) dan lain sebagainya.¹² Macam-macam variabel menurut Sugiono adalah variabel independen, variabel dependen, variabel moderator, variabel *intervining* dan variabel control.¹³ Didalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

- a. Variabel Independen, adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi variabel dependen. Variasi dalam variabel dependen merupakan hasil dari variabel independen karena sering disebut dengan variabel bebas dan atau variabel yang mempengaruhi. Didalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah (X) yaitu kualitas pelayanan (X1) dan tingkat kepuasan (X2).
- b. Variabel Dependen, adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Variabel dependen sering juga disebut dengan variabel terikat atau variabel terpengaruh.¹⁴ Di dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu (Y) yaitu loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung.

¹² Solimun, dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian*, (Malang: UB Press, 2018), hal. 31.

¹³ Asep Saepul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal. 19.

¹⁴ Syafizal Helmi Situmorang *et.al.*, *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, (Medan: USU Press, 2010), hal. 7-8.

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. Menurut Kinnear skala *likert* berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala interval berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu, bisa 5, 4, 3, 2 dan 1. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dalam kuesioner (angket) ini, skor diukur dengan menggunakan skala *likert* yaitu sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Setuju (S) diberi skor 4

Ragu (R) diberi skor 3

Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Pemakaian skala *likert* dapat dilihat pada kuesioner terlihat bahwa semua alternatif jawaban adalah standar, yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.¹⁵

¹⁵ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Cet. ke 2, 2003), hal. 98.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah salah satu instrumen pengumpulan data berupa pengamatan atau catatan pencatatan secara teliti dan sistematis mengenai gejala-gejala (phenomena) yang sedang diteliti.

b. Angket (Kuesioner)

Teknik angket (kuesioner) adalah daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden untuk diisi dan kemudian dikembalikan pada peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik atau metode pengumpulan data dengan cara menghimpun atau menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun lalu dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Setelah itu, dokumen-dokumen tersebut diurutkan dan isinya dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk sebuah hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, laporan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, lengger, agenda, dan lain-lain. Didalam melakukan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis, seperti

buku-buku, pamflet, dokumen tentang suatu gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain serta mempelajari naskah-naskah dokumen yang berisi keterangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan berdasarkan pada masing-masing variabel yang diukur yaitu:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Mariati Rahman, <i>Ilmu Administrasi</i> , (Makassar : CV Sah Media, 2017), hal. 22.
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	
		<i>Emphaty</i> (Perhatian)	
		<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	
2.	Tingkat Kepuasan (X2)	Keterhandalan atau ketepatan waktu	Husein Umar, <i>Metode Riset Bisnis</i> , (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, cetakan kedua, 2003), hal. 241.
		Kesigapan	
		Kemudahan	
		Penampilan pekerja	
		Jaminan atau keramahan, perhatian, kesopanan, prestasi dan reputasi lembaga	
3.	Loyalitas (Y)	<i>Suspect</i> (semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan)	Hermawan Kertajaya, <i>Markplus On Marketing The Second Generation</i> , (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), hal. 137.
		<i>Prospects</i> (orang-orang yang memiliki kebutuhan)	
		<i>Disqualified Prospects</i> (mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu)	
		<i>First Time Customers</i> (pelanggan yang membeli pertama kali)	
		<i>Repeat Customers</i> (pelanggan membeli produk lebih dari satu kali)	
		<i>Clints</i> (pelanggan yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan)	
		<i>Advocates</i> (membeli seluruh barang atau jasa yang ditawarkan)	

F. Teknik Analisis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner pada responden yaitu anggota yang menggunakan produk Simasya di BMT Istiqomah Tulungagung. Data primer merupakan data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.¹⁶ Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat valid dan sah suatu instrument, instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud.

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (x^2)\}\{(N \sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien subyek atau Responden

N = Jumlah subyek atau responden

x = Skor butir

y = Skor total

¹⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 46.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian pada penelitian kuantitatif dapat menggunakan alfa *Cronbach* minimal 0,7, berarti instrumen yang digunakan adalah reliabel. Selain menggunakan *Alfa Cronbach*, uji reliabilitas dapat juga menggunakan CFA. Hasil CFA, 1 minus residu yang diperoleh setelah diuji dengan uji t hasilnya bermakna berarti instrumen yang digunakan adalah reliabel.¹⁷ Uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur agar diperoleh hasil yang dapat dipercaya.¹⁸

Sedangkan yang dimaksud dengan dapat dipercaya adalah apabila suatu alat ukur digunakan untuk melakukan beberapa kali pengukuran terhadap subyek yang sama (homogen) akan diperoleh hasil yang sama (dengan catatan selama aspek yang terdapat dalam diri subyek belum berubah). Kriteria penerimaan dalam pengujian validitas dan reliabilitas adalah dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka dinyatakan valid maupun dinyatakan reliabel. Akan tetapi jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan tidak valid maupun dinyatakan tidak reliabel.¹⁹

¹⁷ Sarmanu, *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hal. 9.

¹⁸ Wahdan Najib Habiby, *Statistika Pendidikan*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), hal. 47.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 39-40.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik P-Plot dan Histogram.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

c. Uji Heteroskedasititas

Uji Heteroskedasititas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan

adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.²⁰

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Regresi berganda dapat didefinisikan sebagai pengaruh antara lebih dari 2 variabel, dimana terdiri 2 atau lebih variabel *independent* (bebas) dan 1 variabel *dependent* (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1), tingkat kepuasan (X2), dan loyalitas (Y) digunakan alat regresi Linier berganda. Penggunaan analisis regresi Linier berganda dikarenakan variabel bebas yang diteliti lebih dari satu variabel, adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas anggota simpanan masyarakat syariah

a = Konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta).

²⁰ Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2016), hal. 94.

$b_1 b_2$ = Koefisien korelasi berganda (nilai peningkatan atau penurunan).

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Tingkat Kepuasan

e = *error of term*²¹

4. Uji Hipotesis

Adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya dimana, akan diterima jika hasil pengujian membenarkan pernyataannya dan akan ditolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataannya. 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 Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel

²¹ Albert Kurniawan, *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*, (Yogyakarta: MediaKom, 2009), hal. 52.

dependen. Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di BMT Istiqomah Tulungagung..

- 1) Apabila t-hitung lebih kecil dari t-tabel maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- 2) Apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.²² Uji ini digunakan untuk mengetahui

²² Denny Firmansyah dan Saharuddin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen)*, (JIPSA, Vol. 16 No. 25, 2016), hal. 79-80.

apakah pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas.

- 1) Apabila F-hitung lebih kecil dari F-tabel maka keputusannya menerima hipotesis nol (H_0), artinya variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
- 2) Apabila F-hitung lebih besar dari F-tabel maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), artinya variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas instrument sampai dengan uji F maka peneliti menggunakan aplikasi Software SPSS 23.0 for Windows untuk memperoleh hasil terarah.

c. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel terikat atau independen yang disebabkan oleh variabel bebas atau dependen. 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 berikutnya²³. Dalam penelitian ini peneliti menghitung besarnya koefisien determinasi dengan melihat R square yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS 23.0.

²³ Titik Purwaningsih, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung*. (Tulungagung: 2017 Skripsi., t.p.), pada repo.iain-tulungagung.ac.id, hal. 56.