

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif sendiri yaitu metode yang data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹ Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memeniliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data dan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah di tetapkan.² Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 13

² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta. 1999), hal. 11

Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.³ Dalam judul penelitian ini, menjelaskan mengenai pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian

1. Populasi Penelitian

Dalam menentukan subjek penelitian sebagai sumber dalam penelitian di gunakan populasi sebagai acuan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar sebanyak 670 nasabah.

2. Sampel Penelitian

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

³Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*. hal. 14

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hal. 80.

sampel yang diambil dari populasi itu.⁵ Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Dalam penelitian ini, sampel yang dipilih sebagai subjek penelitian adalah sebagian dari nasabah Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar dengan presentase jumlahnya ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan batas-batas kesalahan (d) sebesar 10%, sehingga sampel yang diambil nasabah adalah 87 nasabah.

Penentuan ukuran sample responden dapat digunakan dengan menggunakan rumus *Slovin*.⁶

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N= Jumlah populasi

d = Nilai presesi

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

$$n = \frac{670}{670(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{670}{670(0,01) + 1}$$

$$n = 87.0129$$

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hal. 73.

⁶ Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), hlm. 78

3. Sampling Penelitian

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel.⁷ Menurut Supardi, teknik *sampling* adalah suatu cara atau teknik yang dipergunakan untuk menentukan sampel penelitian. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan yaitu *probability sampling*.⁸ *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁹ Teknik ini sering juga disebut dengan *simple random sampling*.¹⁰ Dikatakan *simple random sampling* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.¹¹ Penarikan sampel secara acak sederhana merupakan sebuah metode untuk memilih anggota sampel dari sebuah populasi yang mempunyai kesempatan sama untuk menjadi anggota sampel, tidak terdapat perbedaan terhadap anggota populasi.¹²

C. Sumber Data dan Variabel Data

1. Sumber Data

Data pada penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹³ Data

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 118

⁸ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2005), hlm. 107

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 120

¹⁰ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi...*, hlm. 107

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 120

¹² Masyhuri Machfudz, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Malang: Genius Media, 2014) hlm. 151

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 13

yang dimaksud disini yaitu jumlah nasabah pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Jenis data dalam penelitian ini merupakan jenis data yang diperoleh menurut sumbernya, yaitu data primer. Data primer sendiri adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.¹⁴ Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil angket yang disebarkan pada responden nasabah Koperasi Pondok Pesantren AL-Barkah Wonodadi Blitar. Data-data primer tersebut merupakan data tanggapan responden mengenai pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

2. Variabel Data

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau dengan satu objek dengan objek yang lainnya. Variabel juga merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu.¹⁵

¹⁴ J. Supranto, *Statistik: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Erlangga, 2016), hal. 10

¹⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis, ...*, hal. 20

a. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹⁶ Variabel independen yang digunakan penelitian ini adalah Kepercayaan (X_1), Komitmen (X_2), Komunikasi (X_3), dan Penanganan Masalah (X_4).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁷ Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

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.¹⁸ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert sendiri digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁹ Dalam hal ini, yang dimaksud adalah mengenai kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 61

¹⁷ *Ibid.*, hal. 61

¹⁸ *Ibid.*, hal. 133

¹⁹ *Ibid.*, hal. 134

terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Skala likert berisi pertanyaan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu.²⁰ Skala likert dalam penelitian ini terdiri dari angka 1 sampai 5, dengan tingkat nilai jawaban sebagai berikut:

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak setuju

RR = Ragu-ragu

S = Setuju

ST = Sangat setuju

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan *realiabel*, metode yang di gunakan antara lain:

a. Teknik Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.²¹ Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu langsung ke lokasi penelitian yaitu pada Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar untuk memperoleh data tentang pengaruh kepercayaan, komitmen,

²⁰ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 110

²¹ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Askara, 2006), hal.58

komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

b. Metode Kuesioner (Angket)

Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²² Tipe dan bentuk pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe dan bentuk pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternative jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.²³ Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan bertujuan untuk mengungkap pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode mencari data tentang variabel yang berupa catatan, transaksi, buku-buku, surat-surat kabar, notulen rapat dan sebagainya.²⁴ Dalam hal ini metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui jumlah nasabah di Koperasi Pondok Pesantren al-Barkah Wonodadi Blitar.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 199

²³ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal.167

²⁴ Suharsini Harikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2009), hal 131

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Jumlah instrument penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti.²⁵ Disini alat yang digunakan yaitu metode dokumentasi. Metode dokumentasi yaitu metode mencari data tentang variabel yang berupa catatan, transaksi, buku-buku, surat-surat kabar, notulen rapat dan sebagainya.²⁶ Dalam hal ini metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui jumlah nasabah, dan profil lembaga Kopontren yang diamati.

Selain menggunakan metode dokumentasi, dalam penelitian ini juga menggunakan metode kuesioner (angket). Angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang luas, nasional ada kalanya internasional. Peneliti rasanya tidak mungkin untuk bertemu muka secara pribadi dengan semua responden karena alasan biaya dan waktu.²⁷ Penyusunan instrumen penelitian adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butiran-butiran pertanyaan atau pernyataan. Berikut kisi-kisi instrumen yang akan dibagikan kepada responden:

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 135

²⁶ Suharsini Harikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal 131

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 199

Tabel 3.1
Intrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Membangun Kepercayaan b. Toleransi c. Membuat citra baik d. Menciptakan kepercayaan terhadap perusahaan 	Philip Kotler, “ <i>Manajemen Pemasaran</i> ”, (Jakarta: PT. Indeks, 2007)
Komitmen	<ul style="list-style-type: none"> a. Menepati janji b. Mempertahankan Hubungan c. <i>Continuance Commitment</i> d. <i>Normative Commitment</i> e. <i>Affective Commitment</i> 	Farida Jasfar, “ <i>Manajemen Jasa</i> ”, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)
Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Komunikasi sarana promosi b. Sarana informasi c. Strategi mengembangkan komunikasi d. Komunikasi pribadi e. Komunikasi non-pribadi 	Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “ <i>Manajemen Pemasaran, Edisi 12 jilid 2</i> ”, (Jakarta: Erlangga, 2008)
Penanganan Masalah	<ul style="list-style-type: none"> a. Upaya dalam menangani masalah b. Membangun dan mempertahankan c. 3 pendekatan manajemen masalah 	Rusdiana, <i>Manajemen Konflik</i> , (Jakarta: Pustaka Setia, 2015)
Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesetiaan nasabah b. Melakukan pembelian secara rutin c. Mereferensikan kepada orang lain d. Membeli antar lini produk jasa e. Kekebalan terhadap tarikan dari pesaing 	Jill Griffin, “ <i>Customer Loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan Pelanggan</i> ”, (Jakarta : Erlangga, 2003)

E. Teknik Analisis data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dari penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan apakah pertanyaan pada *questioner* tersebut valid atau tidak.²⁸ Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.²⁹ Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item dan instrument (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan analisis faktor, yaitu mengkorelasikan antara skor butir soal dengan total dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:³⁰

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{\{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas

n = Banyaknya responden

²⁸ Anton Bawono, *Multivariate Analysis Dengan SPSS*, (Salatiga: STAIN Press, 2006), hal. 121

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 173

³⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 77

x = Skor item

y = Skor total

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.³¹

b. Uji Realibilitas

Uji reabilitas adalah menguji data yang diperoleh sebagai hasil dari jawaban *questioner* yang dipakai.³² Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.³³ Dengan Skala pengukuran sebagai berikut:

- a) Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b) Nilai Alpha Cronbach 0,20 s.d. 0,40 berarti agak reliabel
- c) Nilai Alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.
- d) Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,81, berarti cukup reliabel.
- e) Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

³¹ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi, 2012) hal. 167

³² Anton Bawono, *Multivariate Analysis...*, hal. 122

³³ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik...*, hal. 87

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini akan digunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan *reliable* bila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.³⁴

2. Uji Instrumen DataS

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.³⁵ Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*. Kriteria dari *Kolmogorov-Smirnov* antara lain:

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data tidak normal.
- 2) Nilai Sig. atau signifikan atau nilai propabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.³⁶

³⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistika dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 97

³⁵ Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal.272

³⁶ Sofyan Siregar, *Statistik Parametik...*, hal. 153

b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Salah satu uji heterokedastisitas yaitu uji Glejser, uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.³⁷

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Jika terjadi multikolinieritas maka kesalahan standar untuk masing-masing koefisien yang diduga semakin besar dan nilai t akan menjadi rendah. Akibat lainnya adalah akan sulit mendeteksi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantungnya.³⁸ Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi yang sempurna diantara variabel. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinieritas, yaitu

³⁷ Duwi Priyatno, *Cara Kilat...*, hal. 158

³⁸ Sumanto, *Statistik Terapan*, (Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2014), hal. 165

mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.³⁹

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.⁴⁰ Dalam hal ini ditunjukkan untuk menguji apakah secara parsial variabel pemasaran relasional dan harga berpengaruh terhadap loyalitas anggota produk tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung Dasar pengambilan keputusan untuk uji t parsial berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} :

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan nilai signifikan hasil output SPSS:

- 1) Jika nilai sig. $< 0,05$ maka variabel variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Jika nilai sig. $> 0,05$ maka variabel variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).⁴¹

³⁹ Duwi Priyatno, *Cara Kilat...*, hal. 151-152

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 139

⁴¹ *Ibid.*, 141

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau uji koefisien regresi secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁴² Dalam hal ini ditunjukkan untuk menguji apakah secara parsial variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

Dasar pengambilan keputusan untuk uji F parsial berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} :

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel variabel terikat (Y).
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel variabel terikat (Y).

Berdasarkan nilai signifikan hasil output SPSS:

- 1) Jika nilai sig. $< 0,05$ maka variabel variabel bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Jika nilai sig. $> 0,05$ maka variabel variabel bebas (X) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).⁴³

c. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu

⁴² Duwi Priyatno, *Cara Kilat...*, hal. 137

⁴³ *Ibid.*, hal. 138

variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Penerapan metode regresi linier berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel terikat (*dependent*) Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, dan tidak adanya heterokedastisitas pada model regresi.⁴⁴ Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_{1t} + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \mu_t \dots\dots (1)$$

Dimana:

- Y = Loyalitas Nasabah
 α = *Intercept*
 β_{1-2} = Kontanta
 X_1 = Kepercayaan
 X_2 = Komitmen
 X_3 = Komunikasi
 X_4 = Penanganan Masalah
 μ = *Error* atau sesatan

d. Koefisien Determinasi

R Square (R^2) atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini diubah ke dalam bentuk persen

⁴⁴ Sofyan Siregar, *Statistik Parametik...*, hal. 405

yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁴⁵ Dalam penelitian ini berarti berapa persen sumbangan variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

⁴⁵ Sofyan Siregar, *Statistik Parametik...*, hal. 123