

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 dapat diartikan sebagai penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴³ Penelitian harus mendefinisikan variabel penelitian, menembangkan instrument, mengumpulkan data, melakukan analisis atas temuan, melakukan generalisasi dengan cara pengukuran yang sangat hati-hati dan objektif.⁴⁴

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi*, (Bandung: Alfabeta. 2007).hlm. 11

⁴⁴ *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 pengambilan 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 *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah 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 Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

B. Populasi, Sampel dan Sampling 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 unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁴⁵

Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴⁶ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Muamalat KCP Blitar yang berjumlah 8.417 nasabah.

2. Sampling

Teknik Sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan besarnya sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik sampling 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

⁴⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 76

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 173.

pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut.⁴⁷

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 (ditetapkan 10%)⁴⁸

Dan perhitungannya dapat diketahui hasilnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} = \frac{8.417}{8.417(10)^2 + 1} = \frac{8.417}{85,17} = 98,82$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebanyak 8.417 nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 98,82 nasabah dan dibulatkan menjadi 99 nasabah.

3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu

⁴⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*....., hlm. 78.

⁴⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 105.

sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁴⁹ Sehingga sampel sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵⁰ Untuk sampel dalam penelitian ini adalah 99 nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

C. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Hal yang lebih ditonjolkan data adalah aspek materi.⁵¹

Dilihat dari sumber datanya pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.⁵² Sumber primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Dengan demikian, data primer diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Sumber sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder diklasifikasikan menjadi dua yaitu :

1. Internal data, yaitu tersedia tertulis pada sumber data sekunder. Misalnya diperoleh dari data laporan keuangan perbankan atau perusahaan.

⁴⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*....., hlm. 76.

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 174.

⁵¹ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta : Kencana, 2008), hlm. 119

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*..., hlm. 187

2. Eksternal data, yaitu data yang diperoleh dari sumber luar. Misalnya diperoleh dari badan atau lembaga yang aktivitasnya mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dalam berbagai masalah.⁵³

Variable penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian di tarik kesimpulannya. Variable dalam penelitian kuantitatif ini dibagi menjadi dua yaitu variable dependen (terikat) dan variable independen (bebas).

Menurut Hatc dan Farhadi Secara teoristis variable dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan orang lain. Variable juada di artikan lain yaitu merupakan atribut bidang keilmuan kegiatan tertentu.⁵⁴ Dilihat dari bentuk hubungan klausa yaitu sebab akibat, maka variable tersebut dibedakan menjadi dua ketegori yaitu variable bebas (Y) dan variable terikat (X). Variable bebas (X) adalah variable perlakuan pengaruh terhadap variable terikat. Variable terikat (Y) adalah variable yang timbul akibat variable bebas atau respon dari variable babas. Oleh sebab itu variable terikat menjadi tolak ukur atau indicator keberhasilan variable bebas.⁵⁵

⁵³ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya...*, hlm. 122

⁵⁴ Sugoyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 60.

⁵⁵ Nasadjana, *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah Makalah-Skripsi-Tesis-Disertai*, (bandung:Sinar Baru Argasindo, 2001), hlm. 24.

Dari judul “*Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar*”, jenis variable dapat diuraikan sebagai berikut:

Variable bebas (X) : (X1) = *Servicescape*

(X2) = *Kualitas Pelayanan Frontliner*

Variable terikat (Y) : *Kepuasan Nasabah*

Skala pengukuran dalam proposal penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban responden berupa pilihan dari pilihan tersebut dibagi menjadi lima *alternative* yang ada yaitu:

- 1 SS : Sangat Setuju
- 2 S : Setuju
- 3 KS : Kurang Setuju
- 4 TS : Tidak Setuju
- 5 STS: Sangat Tidak Setuju

Setiap alternatif jawaban tersebut mempunyai nilai skor sebagai berikut :

1. SS dengan skor 5
2. S dengan skor 4
3. N dengan skor 3

4. TS dengan skor 2
5. STS dengan skor 1

Prosedur pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menanyai responden, apakah benar sebagai nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
2. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kualifikasi atau peneliti membantu memberikan instrumen pertanyaan kepada responden bagi responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner sendiri.
3. Memasukkan, mengolah, menganalisis dan menyimpulkan dari hasil analisis terhadap data yang terkumpul melalui kuesioner.

D. Teknik Pengumpulan Data

1 Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Kesalahan penggunaan metode pengumpulan data atau metode pengumpulan data yang tidak digunakan semestinya, berakibat fatal terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah:

a. Observasi

Observasi Sering disebut juga dengan metode pengamatan yakni cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan

sistematik terhadap gejala-gejala atau fenomena yang sedang diteliti.⁵⁶ Dimana dalam penelitian peneliti bertindak sebagai *Observe* dan objek yang diteliti atau observasi adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar. Dalam observasi ini peneliti ingin memperoleh data tentang bagaimana pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.

b. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan kepada responden untuk di jawab.⁵⁷ Angket yang digunakan oleh peneliti sebagai penelitian adalah instrumen peneliti.

c. Wawancara

Wawancara yang dimaksud adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang dan beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai. Metode wawancara ini diharapkan mampu mengumpulkan data yang akurat untuk memecahkan masalah tertentu misalnya terkait

⁵⁶ Soeratno dan Lincilin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Ed. Revisi*, (Yogyakarta: (UPP)AMPN YKPN, 1999), hlm. 89.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....*, hlm. 194.

dengan pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Oleh karena itu, peneliti akan mewawancarai petugas *frontliner* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk memperoleh informasi yang diinginkan.

E. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Angket atau kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos atau diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab dibawah pengawasan peneliti.⁵⁸ Angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sample atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang luas. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrument-instrumen yang digunakan sesuai dengan variabel yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya.⁵⁹

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

⁵⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung,2004), hlm, 24-25.

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Servicescape (X1) Bitner, Mary Jo. <i>Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees.</i> <i>Journal of Marketing.</i> 1992. ⁶⁰	<i>Cleanliness</i> (Kebersihan)	1. Kebersihan lingkungan layanan 2. Tempat sampah dan kebersihan lantai
		<i>Air</i> (Kualitas Udara)	3. Kualitas udara bersih dan segar 4. Temperatur dan sirkulasi udara bersih
		<i>Scent</i> (Aroma)	5. Pengharum ruangan untuk mengatasi bau tidak sedap 6. Aroma yang dapat memberikan dampak pada <i>mood</i> , respon dan perilaku nasabah.
		<i>Light Exposure</i> (Sumber Cahaya)	7. Penerangan seperti (sinar matahari dan listrik) 8. Pencahayaan tidak menyilaukan
		<i>Noise</i> (Suara)	9. kebisingan yang dapat mengganggu kenyamanan nasabah. 10. Volume <i>LED TV</i> yang tidak mengganggu kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.
		<i>Estetika</i> (Penampilan artistik)	11. Gaya interior dan eksterior bank rapi dan tertata 12. Warna ungu pada gedung sudah menjadi ciri khas Bank
		<i>Fungsional</i> (Penataan fasilitas dan petunjuk yang memudahkan nasabah)	13. Nama Bank sudah sesuai dengan fokus kegiatan usaha yang di jalankan 14. Penempatan papan petunjuk yang jelas pada setiap bagian 15. Susunan peralatan tersusun rapi 16. Fasilitas parkir aman dan memadai
		<i>Sosial</i> (Perlakuan karyawan)	17. Petugas BMI memiliki pengetahuan yang luas dan bisa

⁶⁰ Bitner, Mary Jo. *Servicescape: The Impact of Physical*, hlm 65-66

		serta penampilannya dari kesan nasabah)	menjawab setiap keluhan nasabah. 18. Petugas BMI menunjukkan sikap kerja yang professional dan memahami kebutuhan nasabah.
Pelayanan Frontliner (X2) Tony Sitinjak et.al., <i>Model Matriks Konsumen</i> , (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), ⁶¹	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		19. Petugas <i>frontliner</i> berpakaian seragam bersih, rapi, dan menarik. 20. Petugas <i>frontliner</i> dalam posisi siap melayani
	<i>Reability</i> (Kehandalan)		21. Kecekatan petugas <i>Frontliner</i> dalam melaksanakan transaksi 22. Kecekatan petugas <i>Frontliner</i> dalam memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah 23. Petugas <i>frontliner</i> mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah 24. Kesigapan petugas dalam melakukan transaksi memenuhi harapan nasabah
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)		25. Petugas <i>frontliner</i> tepat dalam menangani keluhan nasabah serta memberikan solusi atas keluhan tersebut. 26. Petugas <i>frontliner</i> cekatan dalam melakukan pelayanan, dan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama
	<i>Ansurance</i> (Jaminan)		27. Ketrampilan petugas <i>frontliner</i> meyakinkan nasabah tidak terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi 28. Petugas <i>frontliner</i> memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah 29. Petugas <i>frontliner</i> memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu

⁶¹ Tony Sitinjak et.al., *Model Matriks Konsumen*,..... hlm 9-10

			memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah
		<i>Empathy</i> (Empati)	30. Kemampuan petugas <i>frontliner</i> memahami kebutuhan spesifik nasabah secara cepat dan tepat. 31. Kepedulian petugas <i>frontliner</i> terhadap keluhan dengan memberikan perhatian secara khusus
3.	Kepuasan Nasabah (Y) Kasmir, <i>Manajemen Perbankan.</i> (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010), ⁶²	Indikator Pelayanan	32. Kualitas pelayanan yang di berikan petugas BMI kepada nasabah 33. Jaminan pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti kepada nasabah 34. Penanganan komplain dan keluhan dan keluhan nasabah selalu ditangani dan di tanggapi secara cepat dan tepat
		Indikator Produk	35. Jenis produk yang ditawarkan di lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit yang memberatkan nasabah 36. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas produk yang di tawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm di berbagai lokasi strategis.
		Indikator Keamanan dan Kenyamanan	37. Tugas Satpam memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan. 38. Petugas keamanan dengan sigap memeriksa barang bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak tanduk nasabah

⁶² Kasmir, *Manajemen Perbankan.....*, hlm. 238

			<p>mencurigakan.</p> <p>39. .Kualiatas pelayanan dari petugas yang ramah, sopan, santun serta pelayanan cepat dan efisien</p> <p>40. Keamanan dan kenyamanan secara keseluruhan di lokasi Bank.</p>
--	--	--	---

Sumber: Tabel Prosedur Penelitian

F. 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.⁶³

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

1 Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butirbutir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 142.

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.⁶⁴

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 25.0*.⁶⁵ Validitas data diukur dengan menggunakan rhitung dengan rtabel (*r product moment*). Apabila rhitung > rtabel, dan nilai positif maka butir atau indikator tersebut dinyatakan valid dan apabila sebaliknya maka tidak valid.⁶⁶ 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.⁶⁷

⁶⁴ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 135.

⁶⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96

⁶⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hlm. 49.

⁶⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*,,,,,,,,,, hlm. 96

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks (koefisien) yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁶⁸ Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersidat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawabanjawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.⁶⁹ 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 berikut⁷⁰:

Tabel 3.2
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
$0,0 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

Sumber: *Prosedur Penelitian "Suatu Pendekatan Praktik"*, 2010

⁶⁸ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2013), hlm. 198.

⁶⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 221

⁷⁰ *Ibid.*, hlm. 196.

2. Uji Normalitas Data

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.⁷¹ 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*.⁷² Kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *KolmogorowSmirnov* adalah sebagai berikut⁷³:

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

⁷¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,....., hlm. 77.

⁷² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan*,....., hlm. 78

⁷³ *Ibid.*, hlm. 83.

+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.⁷⁴

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Idris, uji heteroskedastisitas ini merupakan uji ketidaksamaan 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 heteroskedastisitas, pengujian ini menggunakan uji Glejser.⁷⁵ Digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. 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.⁷⁶ Dan pengujian menggunakan uji Glejser dalam penelitian ini. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya

⁷⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan*,....., hlm96

⁷⁵ Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FEUNP, 2010), hlm. 93

⁷⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan*,....., hlm. 79.

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 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

c. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Namun untuk data yang sampelnya *crosssection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain. Untuk mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Angka D -W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D – W di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D -W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.⁷⁷

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

⁷⁷ V. Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi ...*, hlm. 159

independen.⁷⁸ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Dimana:

Y = Partisipasi Anggota

a = konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien korelasi ganda

X₁ = Kualitas Layanan

X₂ = Kemampuan Manajerial Pengurus

X₃ = Lokasi

e = *errof of term*

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.

⁷⁸ *Ibid.*, hlm. 172.

a. Uji-t (parsial)

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar..

1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

b. Uji F (Simultan)

1) Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima artinya variabel kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

- 2) Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT 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.⁷⁹

⁷⁹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan,,,,,,*, hlm. 87.