

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya, (mulai pengumpulan data hingga analisis data).⁶⁰

Jenis penelitian adalah asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah hipotesis yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan/ pengaruh suatu objek dengan objek yang lainnya melalui data sampel.⁶¹ Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh antar variabel bebas yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teller Machine* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Turmudi dan Sri Harini populasi adalah himpunan semua individu atau objek yang menjadi bahan pembicaraan atau bahan

⁶⁰ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hlm 11.

⁶¹ Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 154

studi oleh peneliti.⁶² Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁶³ Populasi merupakan semua nasabah dari kelompok manusia, kejadian, barang dan data yang merupakan objek penelitian.⁶⁴

2. Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling terdiri dari dua macam, probability sampling dan nonprobability sampling. Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan langsung peluang yang sama bagi setiap unsur (nasabah) populasi untuk dipilih menjadi nasabah populasi. Sedangkan nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau nasabah populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan simple random sampling. Alasan menggunakan simple random sampling

⁶² Turmudi dan Sri Harini, *Metode Statistika: Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*, (Yogyakarta: UIN-Malang Press, 2008), Hlm. 9

⁶³ Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian.....*, Hlm. 144

⁶⁴ Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Ombak, 2012), Hlm. 31

karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel.⁶⁵

3. 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 tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil oleh populasi itu.⁶⁶

Menurut Ridwan Sampel aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶⁷

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2 = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

keterangan:

n	= Ukuran sampel
$Z_{\alpha/2}$	= Nilai standart luar normal standart bagaimana tingkat kepercayaan 95%
e	= Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20% atau 0,20 (<i>error estimasi</i>)

⁶⁵ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006) hlm 66.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 81

⁶⁷ Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm 66

Dari perhitungan diatas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana unit sampling dipilih berdasarkan ketersediaannya.⁶⁸ Alasan peneliti menggunakan teknik sampling tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

Jadi, dalam hal ini peneliti mengambil sampel dari sebagian populasi, yakni nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang berjumlah 100 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta atau juga dapat didefinisikan data merupakan kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar menarik suatu kesimpulan. Adapun data yang baik adalah harus akurat, relevan dan uptodate.

Sumber data yang diperoleh peneliti terkait dengan tema yaitu bersumber pada data primer, sumber data yang langsung diterima

⁶⁸ Patricia Ann dan Arthur, *Riset Keperawatan*, (jakarta: EGC, 2002), hlm 90.

peneliti melalui angket terhadap nasabah penabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data primer ini dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang utama Kediri. Sedangkan data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya. Data ini diperoleh dari buku-buku penunjang dan laporan-laporan penelitian terdahulu yang relevan.

2. Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian. Variabel penelitian ditentukan oleh landasan teoretisnya dan kejelasannya oleh hipotesis penelitian.⁶⁹ Umumnya variabel dibedakan menjadi variabel bebas (*independent variable*) sering disimbolkan dengan huruf (X), variabel terikat (*dependent variable*) disimbolkan dengan huruf (Y).

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah/ memengaruhi suatu variabel lain. Variabel

⁶⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), Hlm. 118

bebas dalam penelitian ini ada tiga yaitu kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan *Automatic Teller Machine* (X_3). Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk memenuhi panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁷⁰ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2 dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dan dimensi dijabarkan menjadi indikator, dari indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang

⁷⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed.2, Cet.13*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 41-42

dapat diukur. Akhirnya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

a. Pernyataan positif :

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1) Sangat Setuju (SS) | = 5 |
| 2) Setuju (S) | = 4 |
| 3) Netral (N) | = 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

b. Pernyataan negatif :⁷¹

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1) Sangat Setuju (SS) | = 1 |
| 2) Setuju (S) | = 2 |
| 3) Netral (N) | = 3 |
| 4) Tidak Setuju (TS) | = 4 |
| 5) Sangat Tidak Setuju (STS) | = 5 |

Tetapi di dalam penelitian ini untuk mengolah data yang diperoleh dari sebaran kuesioner menggunakan skala likert positif.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan data sekunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan

⁷¹ Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian.....*, Hlm. 138-139

untuk pemecahan masalah yang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data dari peneliti ini adalah :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penulis terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang terutama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.⁷² Pada penelitian ini, penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Alat pengumpul data ini umumnya terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi penelitian yang dikehendaki.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa hasil penelitian, foto-foto atau gambar, laporan keuangan, undang-undang, dan lain sebagainya. Dokumen tersebut dapat menjadi sumber data penunjang dalam mengeksplorasi masalah penelitian.⁷³

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Contoh soal tes, angket, wawancara, postest dan sebagainya.⁷⁴ 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.⁷⁵

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 pertanyaan tersebut dituangkan ke dalam angket atau kuesioner.⁷⁶

⁷³ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, Hlm. 87

⁷⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Partik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), Hlm. 76

⁷⁵ *Ibid.*, Hlm. 102-103

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm. 147-148

Kisi-kisi Instrumen

Untuk mempermudah pembuatan instrumen penelitian, maka disusun kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

Table 3.1
Kisi-kisi Instrumen

No.	Variabel	Indikator	Dimensi Pertanyaan	No. Item
1.	Kualitas produk (X_1) (Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Bisnis)	Kinerja	a. Kinerja produk-produk BMI sangat khas dengan nilai syariahnya. b. Membantu dengan memberikan apa yang dibutuhkan konsumen	1,2
		Daya Tahan	a. Dapat konsisten dalam memuaskan kebutuhan nasabah BMI . b. Daya tahan Produk tabungan BMI dapat mendorong nasabah untuk mnabung	3,4
		Kesesuaian	a. Produk tabungan sudah sesuai syariah b. Biaya administrasi yang murah	5,6
2.	Kualitas Pelayanan (X_2) (Irmayanti, 2011, <i>Manajemen Operasional Perspektif Integratif</i>)	Bukti Fisik	a. Fasilitas yang diberikan memadai b. Penampilan pegawai yang rapi	7,8
		Kepercayaan	a. Pegawai bisa menjelaskan produk-produknya dengan jelas b. Pelayanan tepat sehingga nasabah merasa puas	9,10
		Ketanggapan	a. Pelayanan yang cekatan serta sesuai dengan operasional b. Tanggap dalam menangani kebutuhan nasabah	11,1 2

		Jaminan	a. Pegawai yang sopan menjadi jaminan kepercayaan nasabah b. Merasa nyaman menjadi nasabah di bank tersebut	13,14
		Empati	a. Bank tidak memandang status sosial nasabah b. Memahami kebutuhan dan memudahkan nasabah	15,16
3.	<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X₃) (Kasmir, 2016, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya)</i>	Privacy	a. BMI bertanggung jawab penuh atas keamanan nasabah b. BMI peduli terhadap kenyamanan	17,18
		Praktis	a. Kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi di BMI b. Kepedulian BMI terhadap nasabah yang membutuhkan efisiensi waktu	19,20
4.	<i>Kepuasan Nasabah (Y) (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran)</i>	Kesesuaian Harapan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah b. Harapan dan kenyataan tidak ada yang berbeda	21,22
		Persepsi Kinerja	a. Kinerja karyawan membuat nasabah puas b. Kepuasan nasabah terhadap BMI tidak hanya dari sudut pandang kinerja karyawan saja	23,24
		Penilaian Pelanggan	a. Dari pelayanan yang dapat dirasakan oleh nasabah, nasabah menilai bahwa BMI baik b. Dari keseluruhan yang dapat dirasakan oleh nasabah, bahwa BMI mempunyai nilai yang sangat baik	25,26

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

a. Uji Validitas

Uji Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it succesfully mesure the phenomenon*). Misalkan seorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan. Timbangan merupakan alat yang valid digunakn untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengkur berat. Jika panjang suatu benda yang ingin diukur, maka alat yang digunakan adalah meteran. Meteran merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur panjang suatu benda.⁷⁷

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

⁷⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Hlm. 162

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 0,41 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
2. Uji Normalitas

Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan uji *kolmogorov-smirnov*. Menurut akbar, *kolmogorov-smirnov* adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal. Dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *kolmogorov-smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal Q-Q Plots*. Ketentuan pengujian ini adalah jika probabilitas atau *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari level of significant (α) maka data berdistribusi normal. Nilai Sig. Atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal.⁷⁸

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah salah satu dari uji asumsi klasik yang merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengidentifikasi suatu model regresi dapat dilakukan baik atau tidak. Secara konsep, multikolinieritas adalah situasi dimana terdapat dua variabel yang

⁷⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*.....Hlm. 96

saling berkorelasi. Adanya hubungan diantara variabel bebas adalah hal yang tak bisa dihindari dan memang diperlukan agar regresi yang diperoleh bersifat valid. Namun, hubungan yang bersifat linier harus dihindari karena akan menimbulkan gagal estimasi (multikolinieritas sempurna) atau sulit dalam inferensi (multikolinieritas tidak sempurna). Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara hubungan yang sempurna antara variable-variable independen. Jika didalam pengujian ternyata didapatkan sebuah kesimpulan bahwa antara variable independent tersebut saling terikat, maka pengujian tidak dapat dilakukan ke dalam tahapan selanjutnya yang disebabkan oleh tidak dapat ditentukannya koefisien regresi variable tersebut dan juga nilai standart errornya menjadi tak terhingga.⁷⁹

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

⁷⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*.....Hlm. 96

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 homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, penguji ini menggunakan uji Glejsser.⁸⁰

Uji heteroskedastisitas adalah menguji terjadinya perbedaan varians residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika : 1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; 2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 dan 3; 3) titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.⁸¹

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Regresi ini seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.

⁸⁰ Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FE-UNP, 2010), Hlm. 93

⁸¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*,..... Hlm. 80

Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :⁸²

Y = Skor kepuasan nasabah

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien korelasi ganda

X₁ = *Kualitas Produk*

X₂ = *Kualitas Pelayanan*

X₃ = *Automatic Teller Machine*

e = *error 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 masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.⁸³

a. Uji hipotesis secara Parsial (uji T)

Untuk mengetahui apakah pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh

⁸² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*,..... Hlm. 56

⁸³ *Ibid.* 81

secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak, artinya masing-masing variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.⁸⁴

b. Uji hipotesis secara Simultan (uji F)

Untuk mengetahui apakah pengaruh *product price*, *service excellent* dan *sharia compliance* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

1) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

⁸⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS.....*, Hlm. 87

Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak, artinya masing-masing variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. 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.⁸⁵

⁸⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS.....*, Hlm. 87