

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>61</sup>

##### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>62</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yaitu *word of mouth promotion* (X1), dan *service excellent* (X2), sedangkan variabel terikatnya yaitu keputusan nasabah memilih produk tabungan (Y). Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri Syariah KCP Tulungagung yang berada di Jl. Ahmad Yani Timur No.39 Tulungagung, Jawa Timur.

---

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 8.

<sup>62</sup> *Ibid.*, hal.11

## B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

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 diambil kesimpulannya.<sup>63</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang baru bergabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang berjumlah 375 nasabah.

### 2. Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>64</sup> Kategori yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>65</sup> Tujuan penggunaan sampel pada penelitian ini adalah untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data. Untuk menentukan data pengambilan sampel maka digunakan metode probabilitas/acak. Pengambilan sampel secara acak adalah suatu

---

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 80

<sup>64</sup> *Ibid.*, hal. 82

<sup>65</sup> *Ibid.*, hal. 81

metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, sehingga metode ini sering disebut sebagai prosedur yang terbaik.<sup>66</sup>

Dalam pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penentuan besarnya jumlah sampel dicari dengan menggunakan metode Slovin yaitu menentukan sampel dari suatu populasi dengan rumus:<sup>67</sup>

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

dimana :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas kesalahan (10%)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara :

$$n = \frac{375}{1+ \{375(0,10^2)\}}$$

$$n = 79$$

Dari perhitungan di atas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 responden yang baru melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

---

<sup>66</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 185

<sup>67</sup> *Ibid.*, hal 180.

## C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dari mana data tersebut dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.<sup>68</sup> Adapun yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dari penyebaran angket/kuesioner.

### 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan Kidder menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.<sup>69</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, dan nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Menurut fungsinya dalam penelitian kuantitatif variabel di bagi menjadi dua yaitu :

---

<sup>68</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif....*, hal. 128

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hal. 38

a. Variabel Independen

Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu : variabel *word of mouth promotion* dan *service excellent*.

b. Variabel Dipenden

Variabel dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah memilih produk tabungan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

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.<sup>70</sup> Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah alat ukur yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang

---

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D....*, hlm. 92

sistematis untuk menunjukkan sikap, pendapat, persepsi seorang responden terhadap pernyataan tersebut.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yaitu sebagai berikut: “sangat setuju”, “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”.

Untuk kepentingan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut di beri skor, misalnya:<sup>71</sup>

- |                        |     |
|------------------------|-----|
| a. Sangat setuju       | : 5 |
| b. Setuju              | : 4 |
| c. Netral              | : 3 |
| d. Tidak setuju        | : 2 |
| e. Sangat tidak setuju | : 1 |

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

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Agar memperoleh data yang tepat dan akurat, maka diperlukan metode atau teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebar angket (kuesioner). Metode angket

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.....*, hal. 93-94

(kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>72</sup>

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Penelitian ini menggunakan angket langsung tertutup. Setiap angket dalam bentuk ini telah tersedia alternatif jawaban yang harus dipilih salah satu diantaranya sebagai jawaban yang paling tepat (benar).

## 2. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Jadi, dalam melakukan pengukuran harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur pada penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>73</sup> Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Adapun alat bantu dalam penelitian ini yaitu pedoman angket/kuesioner berupa daftar pernyataan yang harus diisi oleh responden yang ditentukan oleh peneliti.

---

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*...., hal. 142

<sup>73</sup> *Ibid.*, hal. 102

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

No	Variabel Penelitian	Indikator	Item Pertanyaan	No. Item
1.	<i>Word of mouth promotion</i> ( $X_1$ ) Sutisna, <i>Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran</i> , Edisi kedua, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012)	Talker	Saya mendengar dan mengetahui produk tabungan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung melalui informasi dari orang terdekat yang telah terlebih dahulu menggunakan produk tersebut.	Pernyataan no.1
		Topic	Pihak yang menyampaikan informasi menjelaskan tentang bagi hasil, pengalaman yang menguntungkan dan proses penanganan produk tabungan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.	Pernyataan no.2
			Saya mendapatkan informasi dari orang yang pernah menggunakan produk tabungan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.	Pernyataan no.3
		Tools	Saat menyampaikan informasi seseorang juga membicarakannya saat sedang berkumpul (perkuliahan, arisan, pertemuan keluarga, kumpul komunitas, dll).	Pernyataan no.4
		Taking Part	Pihak dari Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ikut berpartisipasi dalam memberikan informasi mengenai produk tabungan.	Pernyataan no.5

		Tracking	Pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung juga perlu memantau serta merespon setiap informasi pada layanan konsumen.	Pernyataan no.6
2.	<i>Service excellent</i> (X <sub>2</sub> ) Atep Adya Barata, <i>Dasar–Dasar Pelayanan Prima, Ed-1</i> , (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2014)	<i>Ability</i> (kemampuan )	Seorang pegawai yang berhadapan langsung dengan nasabah tabungan memiliki kemampuan yang baik.	Pernyataan no.7
<i>Attitude</i> (sikap)		Seorang pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan transaksi kepada setiap nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.	Pernyataan no.8	
<i>Appearance</i> (penampilan)		Penampilan seorang pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung rapi dan muslim serta mempunyai tika kerja yang baik.	Pernyataan no.9	
<i>Attention</i> (perhatian)		Seorang pegawai memberikan pelayanan tidak membedakan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Tulungagung.	Pernyataan no.10	
<i>Action</i> (tindakan)		Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memberikan pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali.	Pernyataan no.11	
		<i>Accountability</i> (pertanggung jawaban)	Seorang pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung selalu senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi.	Pernyataan no.12

3.	Keputusan nasabah memilih produk tabungan (Y) Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, <i>Perilaku Konsumen</i> , (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013)	Pengenalan masalah	Sebelum saya mengambil keputusan menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, saya mempertimbangkan dulu dan meminta pendapat dari orang-orang terdekat saya.	Pernyataan no.13
		Pencarian informasi	Saya mendapat informasi tentang produk tabungan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dari kerabat dan dari pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.	Pernyataan no.14
			Saya mendapatkan sumber informasi dari iklan/situs web/ media massa/ testimoni.	Pernyataan no.15
		Evaluasi alternatif	Saya menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung karena produk tabungan sesuai dengan harapan saya.	Pernyataan no.16
		Keputusan pembelian	Sebelum saya memutuskan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung saya membandingkannya dengan lembaga keuangan lainnya.	Pernyataan no.17
		Perilaku pasca pembelian	Saya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung karena ada komunikasi yang baik antara pimpinan maupun pegawai terhadap saya.	Pernyataan no.18

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Dalam suatu penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan, baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan dan keabsahan suatu instrumen. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrumen.<sup>74</sup> Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 16.0 for windows* dengan teknik *Item Total Correlation*. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar daripada r tabel *product moment*, maka item tersebut dinyatakan valid. Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikan 0,05 dan 2 sisi.

---

<sup>74</sup> Arikuntoro, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Kedua, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 168

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket.<sup>75</sup> Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsistensi dari kuesioner atau angket pada variabel *word of mouth promotion*, *service excellent*, dan keputusan nasabah dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 16.0 for windows* dengan teknik *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran (1992) jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 dinyatakan baik.<sup>76</sup>

## 2. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal.<sup>77</sup>

Pada penelitian ini dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*, ketentuan pengujian ini adalah jika

---

<sup>75</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hal. 167

<sup>76</sup> *Ibid.*, hal. 172

<sup>77</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), hal. 78

probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari level of significant ( $\alpha$ ) maka data berdistribusi normal atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berdistribusi tidak normal sedangkan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.<sup>78</sup>

Persamaan regresi bisa dikatakan baik apabila mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal. Untuk mengetahui persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows*.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Adapun penjelasan secara rinci yaitu sebagai berikut:

#### a. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel

---

<sup>78</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 83

bebasnya.<sup>79</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows* dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor (VIF)* pada model regresi.

Kriteria pengujian menurut Hair et al, variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 atau nilai *VIF* yang lebih besar dari pada nilai 10.<sup>80</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residul yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi.<sup>81</sup> Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul suatu pengamatan.

Regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows*. Ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:<sup>82</sup>

---

<sup>79</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 152

<sup>80</sup> *Ibid.*, hal. 156

<sup>81</sup> *Ibid.*, hal. 160

<sup>82</sup> *Ibid.*, hal. 60

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

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisi hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dipenden. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis pengaruh *word of mouth promotion* dan *service excellent* terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan pada Bank Syariah Mandiri. Persamaan regresi linier berganda dengan 2 variabel independen adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel terikat (keputusan nasabah memilih produk tabungan)

X<sub>1</sub> = Variabel bebas 1 (*word of mouth promotion*)

X<sub>2</sub> = Variabel bebas 2 (*service excellent*)

α = Nilai konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien 1

b<sub>2</sub> = Koefisien 2

$e$  = nilai eror

Dimana untuk menentukan persamaan linier yang menggunakan lebih dari dua variabel maka peneliti menggunakan bantuan program komputer yaitu *SPSS 16.0 for windows*.

## 5. Pengujian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji-t dan uji F.

### a. Uji t (Parsial)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikansi atau tidak terhadap variabel dependen.<sup>83</sup> Dalam penelitian ini, uji t secara parsial digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh word of mouth dan service excellent terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Pengujian koefisien variabel *word of mouth promotion*, *service excellent* dan keputusan nasabah memilih produk tabungan dapat dilihat dari, jika  $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat dilihat juga dari signifikansi variabel, jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

---

<sup>83</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 149

b. Uji F (Simultan)

ANOVA atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>84</sup> Dalam penelitian ini, uji F digunakan secara bersama-sama menguji signifikansi *word of mouth promotion* dan *service excellent* terhadap keputusan nasabah memilih produk tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Kriteria pengujian dilihat apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

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

Koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodnessfit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variasi variabel dependen (Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah) yang dijelaskan oleh variabel independen (*word of mouth promotion* dan *service excellent*) di dalam regresi.<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17.0*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hal. 146

<sup>85</sup> Agus Widarjanto, *Analisis Statistik Terapan*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), hal. 19