

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis/Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yaitu metode dengan data penelitian berupa angka-angka dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh pemasaran relasional, kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan fakta-fakta yang diselidiki. Penelitian ini juga bersifat verifikatif yaitu untuk menguji secara matematis mengenai adanya hubungan antar

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 7.

variabel dari masalah yang diselidiki di dalam hipotesis.² Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh pemasaran relasional, kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

B. Populasi, Sampling, Sampel

a. Populasi

Sekumpulan objek atau subyek di suatu wilayah yang telah memenuhi kriteria tertentu yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji kemudian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan disebut populasi.³ Populasi yang diambil adalah keseluruhan anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan jumlah nasabah pembiayaan pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung Bulan Desember 2018 yaitu mencapai 4.620 anggota.⁴ Jumlah nasabah pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Karangrejo Bulan Desember 2018 yaitu mencapai 1.188 anggota.⁵

² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 9.

³ *Ibid.*, hlm. 215.

⁴ KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung, *Data Nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung*, (Data tidak dipublikasikan)

⁵ BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, *RAT BMT Istiqomah Tulungagung 2018*, (Data tidak dipublikasikan)

b. Sampling

Sampling adalah pengambilan sebagian dari keseluruhan objek atas hasil penelitian suatu keputusan mengenai dalam populasi. Teknik pengambilan sampel disebut teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, *non probability sampling* dengan cara *insidental sampling*, yaitu teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel secara kebetulan, artinya siapapun dengan orangnya yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa orang tersebut layak dijadikan sumber informasi untuk penelitian.⁶

c. Sampel

Bagian kecil dari populasi yang diambil untuk dijadikan sebagai subyek penelitian sesuai kriteria yang ditentukan disebut sampel. Dengan kata lain sampel adalah wakil semua unit strata dan sebagainya yang ada di dalam populasi.⁷

Sampel yang diambil adalah sebagian anggota pembiayaan murabahah KSPPS BMT Harapan Umat dan BMT Istiqomah Karamgrejo Tulungagung. Dalam penetapan sampel yaitu dengan menggunakan metode *Slovin*.⁸

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

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: kencana, 2008), hlm. 105-106

⁷ *Ibid.*, hlm. 102.

⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 156.

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kesalahan yang ditolerir (10%)

Dalam penelitian ini, jumlah sampel di KSPPS BMT Harapan Umat

Tulungagung, sebagai berikut:

$$n = \frac{4620}{1 + 4620 \cdot 10\%^2}$$

$$n = \frac{4620}{1 + 4620 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{4620}{1 + 4620 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{4620}{1 + 46,2}$$

$$n = \frac{4620}{47,2}$$

$$n = 97,8$$

$$n = 98$$

Berdasarkan perhitungan di atas menggunakan taraf kesalahan 10% dengan jumlah populasi 4.620 anggota. Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 98 responden.

Dalam penelitian, ini jumlah sampel di BMT Istiqomah Karangrejo

Tulungagung, sebagai berikut:

$$n = \frac{1188}{1 + 1188 \cdot 10\%^2}$$

$$n = \frac{1188}{1 + 1188.0,1^2}$$

$$n = \frac{1188}{1 + 1188.0,01^2}$$

$$n = \frac{1188}{1 + 11,88}$$

$$n = \frac{1188}{12,88}$$

$$n = 92,2$$

$$n = 92$$

Berdasarkan perhitungan di atas menggunakan taraf kesalahan 10% dengan jumlah populasi 1.188 anggota. maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 92 responden.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya

a. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil langsung oleh peneliti dengan cara memberikan kuesioner (angket), wawancara dan observasi kepada responden untuk mengetahui respon dan keterangan yang lebih jelas dari responden. Dengan demikian data primer diperoleh dari sumber pertama dan terpercaya dimana sebuah data itu dihasilkan.⁹

⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 122.

b. Variabel

Variabel penelitian adalah sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diamati sehingga memperoleh informasi tentang hal yang dikaji, kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰ Dalam penelitian ini diidentifikasi menjadi dua variabel antara lain:

1) Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi perubahannya atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹¹ Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemasaran relasional (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan tingkat margin (X_3).

2) Variabel Dependen

Variabel dependen atau disebut dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹² Variabel dependen dalam penelitian yaitu loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung (Y).

c. Skala Pengukurannya

Manfaat skala pengukuran adalah untuk menentukan panjang pendeknya suatu interval. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan

¹⁰ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 108-109.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 39.

¹² *Ibid.*, hlm. 39.

skala pengukuran yaitu skala *likert*, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok orang mengenai fenomena sosial.¹³ 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 berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala *likert* dalam penelitian ini terdiri dari angka 1 sampai 5, dengan tingkat nilai jawaban sebagai berikut:

STS = Sangat tidak setuju (1)

TS = Tidak setuju (2)

RR = Ragu-ragu (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.¹⁴ Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi secara relevan dan realibel dengan metode yang digunakan:

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 93.

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: kencana, 2008), hlm. 123.

1) Metode Kuesioner (Angket)

Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁵ Tipe dan bentuk pertanyaan kuesioner (angket) yang digunakan tipe dan bentuk tertutup, yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.¹⁶ Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh pemasaran relasional, kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

2) Teknik Observasi

Observasi berkaitan langsung dengan kegiatan yang terjadi dilapangan. Kegiatan observasi meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya peneliti melakukan observasi yang tefokus, dengan mulai

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 199.

¹⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 123-124.

menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga data menemukan pola-pola perilaku dan hubungan yang terus menerus terjadi.¹⁷ Dalam penelitian ini objek yang diteliti oleh obsever adalah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung dan peneliti ingin memperoleh data tentang seberapa besar pengaruh pemasaran relasional, kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah.

3) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode pencarian data tentang variabel berupa catatan, transaksi, buku-buku, surat kabar, notulen rapat dan sebagainya. Metode pencarian data ini sangat bermanfaat karena dapat dilakukan tanpa mengganggu obyek atau suasana penelitian.¹⁸ Metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui jumlah nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

b. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan dan menggali data yang diteliti. Dalam penelitian ini alat yang digunakan yaitu metode kuesioner (angket) dan dokumentasi. Dari varibel-varibel tersebut menentukan indikator yang diukur untuk dijabarkan kedalam bentuk

¹⁷ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 224.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 225-226.

pernyataan.¹⁹ Berikut kisi-kisi instrumen penelitian yang akan dibagikan kepada responden.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	No. Item
Pemasaran Relasional (X ₁) ²⁰	<i>Trust</i> (Kepercayaan)	BMT memberikan produk-produk pembiayaan yang terpercaya kepada anggota	X1.1
		Produk-produk pembiayaan BMT telah sesuai dengan ketentuan syariah	X1.2
	<i>Commitment</i> (Komitmen)	BMT memberikan pelayanan intensif untuk memenuhi kebutuhan anggota	X1.3
	<i>Communication</i> (Komunikasi)	BMT menyediakan informasi yang akurat	X1.4
	<i>Conflik Handing</i> (Penanganan Konflik)	BMT dapat memberikan solusi jika terjadi permasalahan dalam pembiayaan	X1.5
Kualitas Pelayanan (X ₂) ²¹	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Adanya ruang bersih dan nyaman	X2.1
	Kehandalan (<i>Reability</i>)	Karyawan BMT memberikan pelayanan yang cepat dan bertanggungjawab	X2.2
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	BMT memberikan solusi atas keluhan yang dialami anggota	X2.3
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	BMT memberikan jaminan kerahasiaan data dan keamanan dana anggota	X2.4
	Empati (<i>Emphaty</i>)	BMT berusaha memahami kebutuhan anggota	X2.5
Tingkat Margin (X ₃) ²²	Komposisi Pendanaan	Saya memilih pembiayaan di BMT ini karena marginnya lebih kompetitif di banding bank-bank lain	X3.1
	Resiko Pembiayaan	Adanya jaminan yang ditetapkan BMT pada pembiayaan murabahah	X3.2
	Jenis Nasabah	Saya merasa mudah mengajukan pembiayaan kembali ke BMT	X3.3

¹⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 94-95.

²⁰ Maulidi dan Ainur Rofiq, Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur TBK Cabang Bawean, *Jurnal Pemasaran*, Vol. 2 No. 4, 2017.

²¹ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2011), hlm.74

²² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm.192-193.

	Kondisi Perekonomian	Tingkat margin yang ditentukan berdasarkan penghasilan anggota	X3.4
	Tingkat Keuntungan yang Diharapkan	Tingkat keuntungan yang ditetapkan sesuai kesepakatan BMT	X3.5
Loyalitas (Y) ²³	Melakukan pembelian berulang	Saya melakukan pembiayaan di BMT setiap bulan	Y.1
	Menggunakan jasa yang ditawarkan	Saya senang menggunakan produk yang ditawarkan BMT	Y.2
	Kesetiaan menjadi anggota	Saya tidak berkenan pindah ke BMT lain	Y.3
	Merefrensikan kepada orang lain	Saya bersedia merekomendasikan atau memberikan informasi orang lain untuk menggunakan produk di BMT	Y.4
		Saya memberitahukan informasi yang positif tentang BMT	Y.5

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara untuk menganalisa data yang didapat dengan tujuan guna menguji rumusan masalah. Dalam penelitian ini proses analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah dari data seluruh responden terkumpul. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan menggunakan beberapa uji rancangan penelitian sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian
 - a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya angket penelitian. Instrumen yang valid dapat digunakan untuk

²³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 402.

mengukur apa yang hendak diukur dalam suatu penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dianalisis menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka nilai r positif atau apabila nilai $sig. \leq \alpha$ (5% = 0,05) maka butir pernyataan dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir. Hasil angket harus menggambarkan data yang diukur. Angket dianggap sah atau tidak jika mampu menunjukkan:²⁴

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, maka instrumen dikatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, maka instrumen dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kestabilan responden dalam menjawab pertanyaan dengan baik. Dalam uji reliabilitas alat yang digunakan untuk mengukur penelitian menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* mempunyai nilai dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan *reliable* bila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.²⁵ Ada beberapa kriteria reliabel dengan ketentuan sebagai berikut:

²⁴ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2009), hlm . 108.

²⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 97

- 1) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20, maka kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40, maka agak reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60, maka cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80, maka reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1.00 berarti sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Asumsi normalitas dapat diuji dengan analisis grafik atau analisis statistik. Dalam penelitian ini di uji dengan *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 5%, data dikatakan berdistribusi normal apabila angka probabilitasnya lebih dari 0,05 dan sebaliknya data dikatakan tidak normal apabila angka probabilitasnya kurang dari 0,05.²⁶

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya suatu hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih yang dengan kenyataan dipengaruhi oleh variabel ketiga. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Untuk mengetahui

²⁶ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 153

suatu model regresi bebas dari multikolinieritas, yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1.²⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat adanya kesamaan atau tidak dalam data yang dikaji. Salah satu uji heteroskedastisitas yaitu uji Glejser, dimana uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residunya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.²⁸ Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat pada pola gambar *scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

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

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda diamati untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Dalam

²⁷ Sumanto, *Statistik Terapan*, (Yogyakarta: PT Buku Seru, 2014), hlm. 165.

²⁸ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 158.

pembentukan regresi berganda, lebih sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa suatu variabel terikat tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas saja tetapi perlu dijelaskan oleh beberapa variabel bebas.²⁹

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

Keterangan :

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel independen

e = standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan nilai t hitung dan t tabel.³⁰

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak berarti H_a diterima.
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima berarti H_a ditolak.

Dalam penelitian ini ditujukan untuk menguji apakah secara parsial variabel pemasaran relasional, kualitas pelayanan dan tingkat margin berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan

²⁹ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 405.

³⁰ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 139.

murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan dalam penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel diluar model juga penerimaan atau penolakan hipotesis.³¹

- 1) H_0 ditolak, jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka H_a diterima.
- 2) H_0 diterima, jika nilai signifikan $\geq 0,05$ maka H_a ditolak.

Dalam penelitian ini ditujukan untuk menguji apakah secara simultan variabel pemasaran relasional, kualitas pelayanan dan tingkat margin berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo.

c. Uji koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini peneliti melihat besarnya koefisien determinasi dengan melihat *R Square* (R^2) yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS. Angka ini diubah ke dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan penuh variabel independen terhadap variabel dependen.³² Dalam penelitian ini berarti berapa persen sumbangan variabel pemasaran relasional, kualitas

³¹ *Ibid.*, hlm. 137.

³² Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20....* hlm. 123.

pelayanan, dan tingkat margin terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.