

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ini merupakan pendekatan yang menghasilkan beberapa penemuan yang diperoleh menggunakan prosedur statistik atau pengukuran.<sup>1</sup> Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang digunakan didalam meneliti populasi dan juga sampel tertentu pada penelitian. Pada penelitian kuantitatif ini, fenomena yang terjadi akan tergambar berdasarkan dengan teori yang dimilikinya.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan penelitian asosiatif, yaitu bentuk penelitian yang menggunakan minimal dua variabel yang saling dihubungkan. Metode asosiatif ini merupakan sebuah penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara satu variabel dependen dengan variabel independen yang nantinya menggunakan hipotesis.<sup>2</sup>

Pada penelitian ini metode asosiatif digunakan untuk mengetahui tiga variabel bebas (*independen*) yaitu atribut produk, kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap variabel terikat (*dependent* yaitu kepuasan dan loyalitas nasabah BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hal. 14

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 67.

## B. Definisi Konsep dan Operasional

Penelitian menetapkan secara teoritis dan operasional mengenai variabel dan indikator yang akan diteliti yaitu definisi konsep dan operasionalnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Atribut Produk ( $X_1$ ), secara konseptual adalah (a) Merek Produk (b) Kualitas Produk (c) Fitur (d) Desain. Dan operasionalnya sebagai berikut:

X1.1 : Nama produk yang digunakan Bank mudah diingat dan kenali.

X1.2 : Kualitas produk yang diberikan Bank sesuai dengan kebutuhan nasabah.

X1.3 : Fitur E-banking yang lengkap bagi nasabah.

X1.4 : Informasi yang ada di formulir dan brosur menggunakan kalimat yang menarik dan mudah dipahami.

2. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), secara konseptual adalah (a) Bukti langsung (*tangibles*), (b) Keandalan (*reliability*), (c) Daya tanggap (*responsiveness*), (d) Jaminan (*assurance*), (e) Empati (*empathy*). Dan operasionalnya sebagai berikut:

X2.1 : Ruang tunggu yang disediakan oleh Bank nyaman dan bersih.

X2.2 : Pelayanan yang diberikan cepat dan memuaskan.

X2.3 : Karyawan Bank cepat dan tanggap di dalam melayani nasabah.

X2.4 : Pelayanan yang diberikan Bank sopan dan ramah.

X2.5 : Karyawan selalu berkomunikasi dengan nasabah secara baik kepada nasabah.

3. Variabel *Relationship marketing* ( $X_3$ ), secara konseptual adalah (a) Kepercayaan (*trust*), (b) Komitmen (*commitment*), (c) Komunikasi (*communication*), (d) Penanganan konflik. Dan operasionalnya sebagai berikut:

X3.1 : Karyawan konsisten di dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

X3.2 : Karyawan memberikan pelayanan secara pribadi untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

X3.3 : Karyawan memberikan informasi yang tepat waktu dan dapat dipercaya.

X3.4 : Karyawan membantu menyelesaikan masalah yang timbul secara positif.

4. Variabel Kepuasan ( $Z$ ), secara konseptual adalah (a) Kualitas produk, (b) Kualitas pelayanan, (c) Harga, (d) Emosional, (e) Biaya dan kemudahan. Dan operasionalnya sebagai berikut:

Z1.1 : Produk yang ditawarkan Bank sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Z1.2 : Nasabah merasa puas atas layanan yang sudah diberikan Bank.

Z1.3 : Nasabah puas dengan program yang terdapat di Bank.

Z1.4 : Nasabah puas atas penanganan masalah yang dilakukan oleh Bank.

Z1.5 : Nasabah puas dengan hubungan yang dimiliki nasabah dengan Bank.

5. Variabel Loyalitas (Y), secara konseptual adalah (a) Melakukan pembelian ulang secara teratur, (b) Pembelian di luar lini/ produk, (c) Rekomendasi, (d) Menunjukkan kekebalan daya tarik produk pesaing. Dan operasionalnya sebagai berikut:

Y1.1 : Nasabah akan selalu bertransaksi di bank.

Y1.2 : Nasabah berminat untuk melakukan transaksi lain yang dimiliki di Bank.

Y1.3 : Nasabah akan menyarankan kepada teman, kerabat untuk melakukan transaksi di Bank.

Y1.4 : Nasabah merasa yakin dan nyaman terhadap layanan yang sudah diberikan sehingga tidak akan berpindah ke bank lainnya.

## **C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi yaitu sekelompok individu ataupun objek yang memiliki karakteristik yang nantinya ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut dan nantinya diberikan kesimpulan mengenai hasil yang sudah didapatkan.<sup>3</sup> Adapun populasi dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu seluruh nasabah BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Jumlah keseluruhan data nasabah yaitu sebesar 12.891.

### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi atau objek yang memiliki karakteristik yang sama. Sampel juga termasuk

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hal 20

sebagai bagian dari populasi yang nantinya akan diteliti. Sampel yang diambil nantinya harus benar-benar sesuai dengan ketentuan jenis dan juga jumlah anggota atau nasabah yang diambil, karena akan sangat mempengaruhi sampel terhadap populasi.<sup>4</sup>

Penentuan jumlah besarnya sampel atau responden ini ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, yaitu:

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = standar error, kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih diinginkan. (Umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1).

Berdasarkan rumus slovin diatas, maka dapat diperoleh sampel sebesar:

$$n = \frac{12891}{1+12891(0,1)^2}$$

$$n = \frac{12891}{129,91}$$

$$n = 100$$

Dengan demikian, pada penelitian ini didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 yang akan dijadikan responden dalam penelitian.

---

<sup>4</sup> Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 97.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Sampling merupakan suatu cara dalam melakukan pengumpulan data yang bersifat tidak menyeluruh dimana hanya dilakukan pada sebagian dari populasi. Teknik sampling merupakan teknik didalam sebuah pengambilan sampel. Dalam menentukan sebuah sampel, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu *simple random sampling*.

*Simple random sampling* dilakukan karena pada saat pengambilan sebuah sampel, sampel dilakukan secara acak dan tidak memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut.<sup>5</sup> Hal ini dilakukan karena populasi yang digunakan yaitu nasabah BRISyariah Kantor Kas kediri Tulungagung, memiliki peluang yang sama untuk dipilih dan dijadikan sebagai sampel.

## D. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber data

Sumber data merupakan sesuatu data yang nantinya dapat memberikan informasi tentang data yang sedang peneliti lakukan. Dengan adanya sumber data informasi ini, maka penulis bisa memperoleh informasi guna menguatkan dari inti permasalahan yang sedang diteliti.<sup>6</sup> Adapun sumber data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 118

<sup>6</sup> *Ibid*, hal. 193

a) Data primer

Data primer merupakan data yang di dapatkan langsung dari pihak pertama/sumber pertama atau pada tempat obek penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri.<sup>7</sup> Pada penelitian ini sumber data primer yang digunakan diperoleh dari informasi yang dikumpulkan dari para responden BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung melalui pembagian angket atau kuesioner.

b) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari seseorang atau pihak lain. Peneliti tidak mendapatkan data ini secara langsung akan tetapi diperoleh dengan melalui dokumen, laporan-laporan, jurnal penelitian dan juga artikel yang nantinya masih berkaitan dengan materi yang sedang diteliti. Pada penelitian ini penulis menggunakan data sekunder berupa jurnal ilmiah pada penelitian terdahulu, buku-buku yang berkaitan dan juga laporan keuangan BRISyariah.

## 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu kegiatan yang mempunyai variasi dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan juga ditarik kesimpulan.<sup>8</sup> Variabel pada penelitian ini, akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Yang kemudian dijadikan titik tolak ukur di dalam

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 193

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 38

menyusun item-item berupa pertanyaan maupun pernyataan. Dalam penelitian ini variabel dibedakan sebagai berikut:

a) Variabel bebas (*Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjelaskan atau memengaruhi timbulnya variabel yang lain atau variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Atribut Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan *Relationship Marketing* ( $X_3$ ).

b) Variabel terikat (*Dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel dependen. Adapun variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepuasan nasabah ( $Z$ ) dan loyalitas nasabah ( $Y$ ) BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan prosedur yang dilakukan dalam pemberian angka atau nilai pada suatu objek untuk menyatakan karakteristik objek tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan juga persepsi seseorang mengenai fenomena sosial. Skala *likert* dapat membantu dalam penjabaran setiap indikator variabel yang sudah ditentukan peneliti. Dengan menggunakan skala *likert* maka jawaban dari



setiap item pertanyaan mempunyai tingkatan dari “sangat positif” sampai dengan “sangat negative”.<sup>9</sup>

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabel Skala *Likert***

<b>Kode</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Skala *likert* ini nantinya digunakan oleh peneliti untuk pernyataan pada kuesioner yang nantinya akan diberikan dan dijawab oleh para responden.

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

### **a. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mengetahui dan memperoleh informasi ataupun data kuantitatif dari para responden sesuai dengan lingkup penelitian. Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data

---

<sup>9</sup> Muchis Anshori & Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hal. 68

dengan cara Observasi, kuesioner yang nantinya diberikan dan juga diisi oleh responden dan juga dokumentasi.

#### 1) Observasi

Teknik pengumpulan observasi ini dilakukan dengan pengamatan langsung dan juga pencatatan terhadap variabel yang nantinya akan diteliti. Dengan dilakukannya observasi maka nantinya akan memperoleh data yang konkret secara langsung pada tempat penelitian.<sup>1</sup> Observasi pada penelitian ini yaitu observasi langsung dimana teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan diadakan melalui pengamatan secara langsung terhadap subyek yang akan diteliti.

#### 2) Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, dapat dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang nanti akan di jawab oleh responden. Tujuan pokok penyusunan kuesioner yaitu untuk memperoleh data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>1</sup> Kuesioner ini dapat<sup>1</sup> diberikan kepada para responden secara langsung atau bisa dikirim dan disebar melalui link internet. Pada penelitian ini kuesioner akan ditujukan kepada nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

---

<sup>1</sup> Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.47

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, hal. 199

Hasil dari jawaban para responden, nantinya akan peneliti olah dengan skala *likert* yang digunakan di dalam mengukur sikap dan persepsi seseorang. Dengan menggunakan skala *likert* maka, instrument penelitian dapat dibuat dalam bentuk daftar *checklist*. Pada penelitian ini kuesioner dilakukan untuk mengetahui pengaruh atribut produk, kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

### 3) Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan untuk pengambilan gambar oleh peneliti guna memperkuat hasil dari penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar ataupun karya-karya dari seseorang. Dokumentasi merupakan pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen serta laporan dari sumber yang terpercaya yang mengetahui tentang narasumber.<sup>1</sup>

2

### b. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah cara yang digunakan dalam mengukur sebuah fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati oleh peneliti secara spesifik. Fenomena tersebut yaitu mengenai variabel penelitian yang nantinya akan diukur oleh peneliti. Instrumen penelitian ini nantinya akan menghasilkan data yang sudah teruji validitas dan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 240

realibilitasnya. Titik tolak dari penyusunan sendiri yaitu variabel-variabel yang ditetapkan untuk diteliti.<sup>1</sup> 3

Instrumen penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang ditemukan peneliti. Indikator tersebut kemudian dituangkan kedalam beberapa pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner yang nantinya akan disebarakan kepada para responden.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengolah dan memanfaatkan data sehingga data yang diperoleh dapat diketahui kebenaran dan juga ketidakbenaran melalui suatu hipotesis. Kegiatan analisis data yaitu diantaranya mengelompokkan data berdasarkan variabel dan juga jenis responden, menyajikan tiap data yang akan diteliti serta melakukan perhitungan dalam menguji suatu hipotesis yang sudah diajukan.<sup>1</sup> Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis serta menguji hipotesis yaitu sebagai berikut:

- 1) Uji kualitas data
  - a. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat dimana satu instrumen ukur digunakan sebagai alat untuk mengukur apa yang sedang diharapkan.

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari

---

<sup>1</sup> *Ibid*, hal. 102

<sup>1</sup> *Ibid*, hal. 147

3

4

kuesioner yang diberikan valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang diberikan mampu dalam mengungkapkan sesuatu yang nantinya akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>1</sup>

5

Adapun rumus untuk menguji validitas yaitu menggunakan korelasi *Pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi pearson

y : Jumlah nilai variabel Y

x : Jumlah nilai variabel X

n : Banyaknya sampel

Apabila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} <$   $r_{tabel}$  maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian.<sup>1</sup>

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran peneliti tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Reliabilitas

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian...*, hal. 121

<sup>1</sup> Ety Rochaety, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), hal. 201

diukur dengan bantuan program SPSS for windows yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *alpha cronbach*.<sup>1</sup> Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$r = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{S\tau^2} \right)$$

Keterangan :

k : Banyaknya indikator

Si<sup>2</sup> : varian tiap variabel

Sτ : Varian skor total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,60. Jika yang didapatkan kurang dari 0,60 maka dapat dinyatakan tidak reliabel .

## 2) Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dalam suatu penelitian digunakan untuk mengetahui dan juga menentukan sebaran pada sebuah data yang telah di kumpulkan dalam bentuk variabel, yang nantinya hasil dari variabel tersebut akan menunjukkan apakah berdistribusi normal ataukah sebaliknya. Dalam menguji normalitas data, peneliti melakukan uji dengan cara analisis uji statistik. Pada penelitian ini,

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian...*, hal. 168

peneliti menggunakan uji statistik dalam bentuk kolmogorov smirnov.<sup>1</sup> 8

Dalam uji normalitas penentuan suatu data dapat dikatakan normal atau tidaknya dengan cara dilihat dari sig. pada bagian Kolmogrov-Smirnov dalam program SPSS. Apabila probabilitas (angka sig.) menunjukkan  $>0,05$  maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila probabilitas  $<0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.<sup>1</sup> 9

#### b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan hubungan linier pada beberapa atau semua variabel independen dari model regresi. Uji multikolinearitas digunakan oleh peneliti untuk mengetahui apakah di dalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi dan juga kolinearitas antar variabel bebas. Apabila terjadi korelasi maka dapat dikatakan *problem multikolinearitas*. Suatu model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen.<sup>2</sup> 0

Untuk menguji ada tidaknya suatu multikolinearitas dalam sebuah model regresi, dapat dilihat pada besaran nilai *tolerance* (a) dan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabel bebas yang terpilih akan tetapi tidak

---

<sup>1</sup> Ety Rochaety, dkk, *Metodologi Penelitian...*, hal. 208

<sup>1</sup> Singgih Santoso, *Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2012), hal.393

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 234

dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi dan menunjukkan adanya kolinieritas tinggi.<sup>2</sup> 1

Apabila  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinieritas dan sebaliknya, apabila  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan pada *tolerance* apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinieritas sebaliknya, apabila nilai *tolerance* lebih besar 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam sebuah penelitian, uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji suatu model regresi apakah nantinya akan terjadi ketidaksamaan varians dan juga residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Suatu data dapat dikatakan heteroskedastisitas apabila terdapat varians dari nilai residual pada pengamatan satu ke pengamatan lain bersifat berbeda dan sebaliknya apabila bersifat tetap maka disebut homokedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dinyatakan baik yaitu ketika dalam pengujian suatu model regresi tidak terjadi adanya gejala heteroskedastisitas.<sup>2</sup> Untuk menguji ada tidaknya gejala heteroskedastisitas maka dapat diuji salah satunya dengan melakukan uji gletser. Dengan cara meregresikan variabel independent pada nilai absolute residual.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hal 236

1

<sup>2</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2012), hal. 139



### 3) Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Pengujian Parsial)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual (parsial) di dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam melakukan uji ini peneliti harus menentukan nilai signifikan. Pengujian hipotesis secara parsial (uji statistik t) yaitu sebagai berikut:<sup>2</sup>

3

1. Menentukan perumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ )

$H_0 : \beta_1=0$  = Tidak adanya pengaruh yang signifikan pada variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Z, Y$ ).

$H_1: \beta_0>0$  = Adanya pengaruh yang signifikan pada variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Z, Y$ ).

2. Menentukan derajat kepercayaan

Dalam penelitian ini, nilai signifikan yang digunakan adalah sebesar 5% atau ( $\alpha$ ) 0,05 dengan derajat bebas (df)  $n-2$ . Dimana  $n$  merupakan jumlah sampel pada penelitian.

3. Melalui analisis, pengambilan keputusan dapat dilihat sebagai berikut:

Apabila hasil menunjukkan  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sebaliknya apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian...*, hal. 250

b. Uji F (Pengujian Simultan)

Uji F atau pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh yang terjadi pada variabel independen dengan variabel dependen yang dilakukan secara bersama-sama. Dalam melakukan pengujian ini peneliti menggunakan statistic F atau yang biasa disebut dengan *Analysis of varian* (ANOVA). Pengujian hipotesis dapat dirumuskan dengan signifikan korelasi ganda sebagai berikut:<sup>2</sup>

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R : koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

dk : (n-k-1) derajat kebebasan

Dalam pengujian ini nilai signifikan yang digunakan yaitu sebesar 0,05 atau 5% dengan derajat bebas (df) n-2. Pengambilan keputusan dapat diketahui, apabila nilai signifikan > 0,05 maka  $H_a$  ditolak, dan juga sebaliknya apabila nilai signifikan < 0,05 maka  $H_a$  diterima.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 257

#### 4) Analisis Path (Analisis Jalur)

Analisis jalur merupakan metode yang digunakan untuk mempelajari dimana suatu variabel terdapat efek langsung (*direct effect*) maupun efek tidak langsung (*indirect effect*). Analisis jalur digunakan ketika terdapat teori yang saling berhadapan dengan masalah yang berhubungan oleh sebab akibat. Hal ini ditujukan untuk menegaskan akibat langsung dan tidak langsung pada variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Hubungan antar variabel ini telah dibentuk berdasarkan landasan teori. Secara matematik analisis jalur mengikuti pola pada sebuah model structural.<sup>2</sup>

5

Teknik pengujian pada analisis jalur dapat dilakukan sebagai berikut:<sup>2</sup>

6

##### a. Diagram Jalur

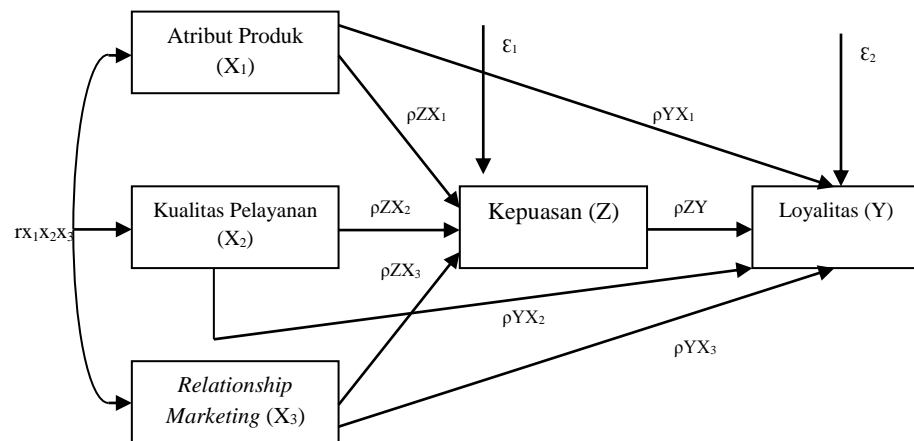
Langkah pertama di dalam menganalisis uji jalur (*path*) yaitu dengan membuat diagram jalur yang sesuai dengan hipotesis yang sudah dikembangkan dalam penelitian. Diagram jalur dilakukan untuk menghitung adanya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung pada variabel independen terhadap variabel dependen. Diagram ini ditentukan berdasarkan teoritik yang berasal dari kerangka pikir tertentu. Berdasarkan judul penelitian, maka model analisis jalur dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Nidjo Sandjojo, *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, (Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 2011) hal. 264.

<sup>2</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2014), hal.81

**Gambar 3.1**  
**Diagram Jalur**



Keterangan :

$X_1$  : Atribut Produk

$X_2$  : Kualitas Pelayanan

$X_3$  : *Relationship marketing*

$Z$  : Kepuasan

$Y$  : Loyalitas

$\rho$  (rho) : Koefisien variabel

$\rho_{X_1X_2X_3}$  : Koefisien korelasi atribut produk, kualitas pelayanan dan *relationship marketing*.

$\rho_{ZX_1}$  : Koefisien jalur atribut produk terhadap kepuasan

$\rho_{ZX_2}$  : Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan

$\rho_{ZX_3}$  : Koefisien jalur *relationship marketing* terhadap kepuasan

$\rho_{YX_1}$  : Koefisien jalur atribut produk terhadap loyalitas

$\rho_{YX_2}$  : Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap loyalitas

$\rho_{yx_3}$  : Koefisien jalur *relationship marketing* terhadap loyalitas

$\rho_{zy}$  : Koefisien jalur kepuasan terhadap loyalitas nasabah

$\epsilon_1$  : Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan

$\epsilon_2$  : Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah

b. Persamaan Struktural

Persamaan struktural digunakan untuk menyatakan hubungan antar variabel pada diagram jalur.

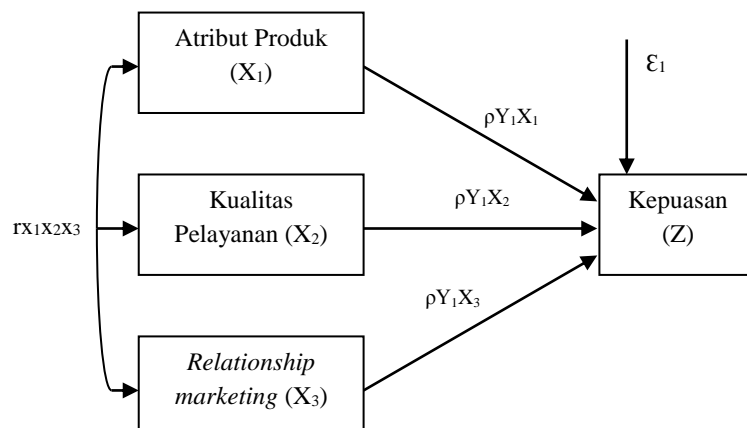
Berdasarkan diagram jalur pada gambar 3.1 maka dapat diformulasikan ke dalam bentuk persamaan struktural yaitu:

Persamaan jalur sub struktur pertama

Dengan rumus yang digunakan yaitu :

$$Z = \rho_{ZX_1} + \rho_{ZX_2} + \rho_{ZX_3} + \epsilon_1$$

**Gambar 3.2**  
**Sub Struktur Pertama: Diagram Jalur  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  terhadap  $Z$**

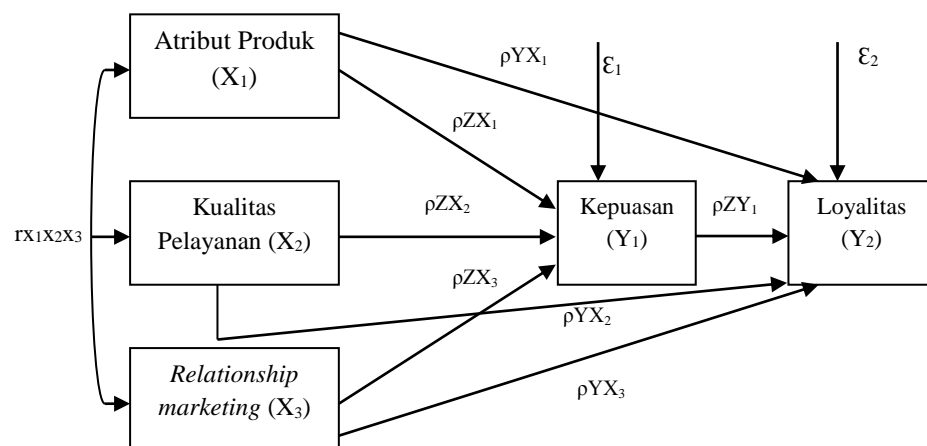


Persamaan jalur sub struktural kedua

Dengan rumus yaitu :

$$Y = \rho ZX_1 + \rho ZX_2 + \rho ZX_3 + \rho ZY + \epsilon_2$$

**Gambar 3.3**  
Sub struktural kedua : Diagram Jalur  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Z$  terhadap  $Y$



### c. Koefisien Jalur

Perhitungan koefisien jalur dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien regresi, yaitu:<sup>2</sup>

- 1) Merumuskan model yang nantinya akan diuji dalam diagram jalur.
- 2) Menghitung korelasi antar variabel dengan menggunakan rumus korelasi Pearson.
- 3) Menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan.

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 87

- 4) Menghitung koefisien jalur  $\rho_{yx_i}$  ( $i=1,2$ ) yang sudah didasarkan dalam model koefisien regresi.
- 5) Menghitung koefisien determinasi  $R^2_{y(x_1,x_2)}$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $x_1, x_2, x_3$  terhadap  $Y$ .
- 6) Menghitung adanya pengaruh variabel lain  $\rho_{y\varepsilon}$ , berdasarkan rumus:

$$\rho_{y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{y(x_1,x_2,x_3)}}$$