BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode digunakan karena obyek yang diteliti terukur dan rasional.[1] Penelitian ini dilaukan untk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebutuhan nasabah terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Adapaun yang dimaksud dengan penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempuyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dalam penelitian ini dapat dibangun dengan diskriptif dan komparatif karena dengan

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung:Alfabeta, 2013), hal. 10 – 11

penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.[2]

Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X1,X2,X3) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kebutuhan nasabah (X_3) sedangkan variabel terikat (Y) adalah Kepuasan nasabah.

B. POPULASI, SAMPLING. DAN SAMPEL PENELITIAN

a. Populasi.

Populasi adalah wilayah generalisasi (menyeluruh), yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[3] Populasi yang akan dijadikan obyek penelitian ini yaitu nasabah pembiayan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung mecapai 223 nasabah pembiayaan murabahah, sedangkan di BMT Pahlawan Tulungagung sebanyak 365.

---

[2] Sugiyono, *Metode Peneltian Kombinasi (Mixed Methods*), (Bandung: ALFAABETA, 2012), hal. 466

[3] Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hal.148

b. Sampling

Pemilihan sampel dari penelitian ini, peneliti menggunakan teknik probability sampling atau teknik pengambilan sampel yang dapat memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggotapopulasi) untuk dipilih menjadi anggota sampel dan sekaligus mengambil random sampling dalam aplikasi pencarian sampel. Random sampling adalah cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi ittu.[4] Maka, peneliti mengambil sampel itu secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi pada nasabah KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

c. Sampel

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, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.[5] Sampel yang akan dijadikan obyek penelitian dalam yaitu berasal sebagian dari anggota yang sudah menjadi nasabah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

---

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*.... hal.122

[5] Ibid.,hal.120

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, rumus yang digunakan adalah rumus slovin:

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

Dimana: n adalah ukuran populasi, e adalah batas kesahalan yang dapa ditoleransi dalam penarikan sampel, dan n adalah ukura sampel minimum.

Sehingga diperoleh responden di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung:

$$n = \frac{223}{1 + 223\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{223}{1 + 2{,}23}$$

$$n = 69{,}04$$

$$n = 68$$

Dengan menggunakan rumus slovin ini menghasilkan sampel minimum 68 responden, dan penelitian ini akan menyebar kuosioner sebanyak 68 responden di KSPPS Baitul Izza Srjahtera Tulungagung.

Sedangkan, responen yan terdapat di BMT Pahlawan Tulungagung menghasilkan :

$$n = \frac{365}{1 + 365\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{365}{1 + 3{,}65}$$

$$n = 78{,}4946$$

$$n = 78$$

Dengan menggunakan rumus slovin ini menghasilkan sampel minimum 78 responden, dan penelitian ini akan menyebar kuosioner sebanyak 78 responden di BMT Pahlawan Tulungagung.

C. SUMBER DATA, VARIABEL, DAN SKALA PENGUKURAN

1. Sumber data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil langsung oleh penliti dengan cara memberikan kuersioner (angket), wawancara dan observasi kepada responden untuk mengetahui dan keterangan yang lebih jelas dari responden. Dengan demikian data primer diperoleh dari sumber pertama dan terpercaya dimana data itu dihasilkan.[6]

2. Variabel

Variabel penlitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik

[6] Prof. Dr. H. M. Burhan Bungi, S.Sos., M.Si, *Metodologi Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2005), hal.122

kesimpulannya.[7] Penelitian ini diidentifikasikan menjadi dua variabel, atara lain:

a. Variabel bebas (Independent variabel)

Variabel bebas merupakan jika ada dua variabel yang saling berhubungan, sedangkan bentuk hubungannya variabel satu mempengaruhi atau menyebabkan perubahan variabel yang lain.[8] Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu kualitas produk dengan simbol x_1, kualitas pelayanan dengan simbol x_2, dan kebutuhan nasabah x_3.

b. Variabel terikat (dependent variabel)

Varibel dependen merupakan suaatu perubahan variabel yang satu mempengaruhi atau menyebabkan perubahan variabel yang lain, maka variabel yang dipengaruhi atau variabel yang disebabkan, merupakan variabel tidak bebas atau bergatung.[9] Dalam penelitian ini hanya ada satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah pembiayaan murabahah yang diberi simbol Y.

3. Skala Pengukuran

Skala Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur

[7] Muchlas Ansori & Sri Iswati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga, 2009), hal.57
[8] Ibid., hal.57
[9] Ibid., hal.57

sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan talak ukur untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.[10]

Berikut ini adalah contoh skala pengukuran atau pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

Tabel 3.1

Skala Pengukuran

Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Kepuasan Nasabah (Y)	**Skor**
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. TEKNIK DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

1. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.[11] Sedangkan teknik pengumpulan datanya yaitu dengan cara:

[10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)…,* hal. 136

[11] Ibid., hal 187

a. Angket

Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematiss, kemudia dikirim untuk diisi oleh responde. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau di kembalikan kepetugas atau ke peneliti.

Bentuk umum sebuah angket terdiri dari bagian pendahuluan berisikan petunjuk pengisian angket, bagian identitas berisikan responden seperti nama, alamat, umur, pekerjaan, jenis kelamin, status pribadi dan sebagainya, kemudian baru memasuki bagia isi angket.[12]

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewancara dengan responde atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (gide) wawancara..[13]

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data penelitian. Teknis pelaksanaan pengumpulan data dengan metode ini

---

[12] Prof. Dr. H. M. Burhan Bungi, S.Sos., M.Si, *Metodologi Penelitian Kuantitatif....*, hal.123

[13] Ibid., hal. 126

adalah peneliti megumpulkan dokumen-dokumen yang telah ad, kemudian data diperoleh berdasarkan dokumen tersebut. Dokumen tersebut merupakan arsip-arsip yang terdapat pada suatu instansi. Saat ini dengan kecanggihan teknolgi dokumen tidak hanya berbentuk kertas (hardcopy), namun juga dalam bentuk softcopy. Dokumen dalam bentuk softcopy ada yang dapat diakses secara online.[14]

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengkur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Bila variabel penelitiannya lima, maka jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian juga lima.[15]

[14] Ika Sriyanti, M.Pd, *Evaluasi Pembelajaran Matematika*, (Ponorogo: UWAIS Inspirasi Indonesia, 209), hal.64

[15] Ibid., hal.135

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Varabel	Sumber	Indikator	Pertanyaan	No. Item
Kualitas Produk (X_1) *Menurut Tjiptono (1997)*	Rafid Saifudin, Skripsi: Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk terhadap World Of Mouth pada Situs Jejaring Sosial Twitter Stusy Kasus Pada Pembelian Produk Fashion Online, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hal	1. Kinerja (performance)	1. Keuntungan bagi hasil pembiayaan murabahah yang kompetitif.	X1.1
		2. Keistimewaan tambahan (features)	2. Skema pembiayaan murabahah sederhana dengan prinsip negoisasi.	X1.2
		3. Keandalan (reliability)	3. Produk pembiayaan murabahah berdampak baik bagi nasabah.	X1.3
		4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformnce to specifications)	4. Proses dari pembiayaan murabahah jelas dan tidak ada unsur ghoror.	X1.4
		5. Daya tahan (durability)	5. Produk pembiayaan murabahah sesuai dengan syariah.	X1.5
		6. Estetika (asthethic)	6. Produk pembiayaan murabahah tidak ada unsur riba.	X1.6
Kualitas Pelayanan (X_2) *(Zeithaml, Parasurahman dan Berry)*	Ratminto dan Atik, Manajemen Pelayanan (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal.175-176	1. Tangible	1. Lokasi BMT memiliki tempat yang strategis.	X2.1
			2. Pegawai BMT berpenampilan menarik.	X2.1.2
		2. Responsivenes	3. Prosedur pelayanan pegawai BMT mudah dan jelas.	X2.3
		3. Reliability	4. Pegawai BMT dapat menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah.	X2.4
		4. Assurance	5. BMT menjamin keamanan nasabah yang hendak melakukan transaksi.	X2.5
		5. Emphaty	6. Pegawai BMT berusaha memberikan solusi yang terbaik pada masalah yang dihadapi nasabah	X2.6
Kebutuhan Nasabah (X_3) *(Teori Maslow)*	Arif Rahman, Strategi Dahsyat Marketing Mix, (Jagakarta: Trans Media, 2010), hal.4-5	1. Fisiologis (phsiological).	1. Produk pembiayaan murabahah yang diberikan BMT memudahkan nasabah untuk memnuhi keinginanya.	X3.1
		2. Keamanan dan keselamatan (safety and security).	2. BMT memberikan kemanan atas jaminan yang digunakan saat melakukan transaksi pembiayaan murabahah.	X3.2

Lanjutan tabel 3.2

		3. Kebersamaan, sosial, dan cinta (belongingness, social, and love).	3. BMT dapat memberikan perhatian yang sangat baik atas kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah dengan produk pembiayaan murabahah.	X3.3
		4. Harga diri (esteem).	4. Pihak BMT selalu memberikan kepedulian penuh kepada nasabah.	X3.4
		5. Aktualisasi diri (self-actualization).	5. BMT selalu memprioritaskan kebutuhan dan keinginan nasabahnya.	X3.5
			6. BMT selalu memberikan penghargaan berupa hadiah khusus bagi nasabah yang aktif.	X3.5.6
Kepuasan Nasabah (Y) *Kotler dan Keller (202: 159)*	Dr.Lili Suryati, S.E, M.M., AMA., CITA, Manajemen Pemasaran, (Sleman: Deepublish, 2012), hal.90	1. Sistem keluhan dan saran	1. Pihak BMT menerima saran dan keuhan dengan baik dan sangat sopan.	Y.1
		2. Survey kepuasan konsumen	2. Pihak BMT mlakukan riset pada nasabah melalui kegiatan sosial.	Y.2
		3. Ghost Shooping	3. Pegawai BMT melihat pelayanan di lembaga keuangan lainnya.	Y.2.3
			4. Pegawai BMT membandingkan dengan pelayanan lembaga keuangan lainnya.	Y.4
		4. Lost customer analysis	5. Pegawai BMT selalu melakukan mdiasi bagi nasabah yang akan berhenti.	Y.5
			6. Pegawai BMT selalu menghubungi nasabah yang akab pindah atau berhenti bertransaksi secara sepihak.	Y.5.6

E. ANALISIS DATA

1. Teknik Analisis Data

Tekhnik analisis data adalah suatu tekhnik yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif untuk mencerminkan hasil dan pembahasan yang dinyatakan dalam angka, dan untuk mendukung analisis tersebut digunakan software SPSS versi 21 for windows untuk mempermudah perhitungan maupun estimasi data penelitian ini. Ketajaman dan ketepatan dalam penggunaan alat analisis sangat menentukan keakuratan pengambilan kesimpulan, karena itu kegiatan analisis data merupakan kegiatan yang tidak dapat diabaikan begitu saja dalam proses penelitian.

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda dengan persamaan kuadrat terkecil biasa atau Ordinary Least Square (OLS). Uji yang akan dilakukan adalah uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan merupakan data linier terbuka atau tidak. Dengan terpenuhinya uji asumsi-asumsi tersebut, hasil yang akan diperoleh lebih valid atau lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Sedangkan uji hipotesis

dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis berdasarkan data penelitian.[16]

2. Uji Instrumen Data

a. Uji validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya angket penelitian. Instrument yang valid dapat digunakan untuk 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 lebih besar dari r-tabel nilai r positif atau apabila nilai sig. lebih kecil dari 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:

1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05, maka instrumen dikatakan valid.
2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan0,05, maka instrumen dikatakan tidak valid.[17]

[16] Slamet Riyanto, S.T., M.M & Dr.Aglis Andhita Hatmawan, S.E., M.M, *Metode Riset Penelitian Kuantitati Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Sleman: Deepublish, 2012), hal.63

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

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Crobach's 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

Nilai Alpha Cronbach's 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel

Nilai Alpha Cronbach's 0,21 – 0,40 berarti agak reliabel

Nilai Alpha Cronbach's 0,41 – 0,60 berarti cukup reliabel

Nilai Alpha Cronbach's 0,61 – 0,80 berarti reliabel

Nilai Alpha Cronbach's 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel

Reliabilitas suatu kontruk variable dikatakan baik jika memiliki nilai alpha cronbach's > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai nilai koesfisian alpha yang lebih besar 0,6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen daam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajengan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.[18]

[18] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009), hal.97-98

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji persyaratan yang digunakan untuk uji regresi dengan metode estimasi Ordinal Least Squares (OLS). Uji asumsi klasik yang hasilnya memenuhi asumsi maka akan memberikan hasil Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Sebaliknya, apabila uji asumsi tidak memenuhi kriteria asumsi, maka model regresi yang diuji akan memberikan makna bias dan menjadi sulit untuk diinterprestasikan.[19]

1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji mendasar yang dilakukan seelum melakukan analisis data lebih lanjut atau lebih dalam, data yang normal sering dijadikan landasan dalam beberapa uji statistik mskipun semua data tidak dituntut untuk harus normal. Uji normalitas itu sendiri berfungsi untuk melihat bahwa data sampel yang kita ambil atau kita gunakan mengikuti atau mendekati distribusi normal (distribusi data tersebut tidak cenderung ke kiri atau ke kanan). Distribusi normal memodelkan fenomena kuantitatif pada ilmu alam maupun ilmu

[19] Ibid., hal.137

sosial. Asumsi normalitas merupakan prasyarat kebanyakan proedur statistik inferensial.[20]

Menurut Agus Eko Sujianto, uji normalitas adalah uji untuk mengatur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametik. Dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan Normal P-P Plots ketentuan pengujian ini adalah suatu variable dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titiktitik data searah mengikuti garis diagonal.[21]

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang hasilnya nanti akan menjelaskan bahwa variabel bebas dan variabel terikat tersebut berditribusi normal atau berdistribusi tidak normal. 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. Kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berdistribusi tidak normal sedangkan jika nilai

[20] Ali Sahab, *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik dengan SPSS*, (Srabaya: Airlangga University Press, 2019), hal.160

[21] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0....*, hal. 87-88

signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.[22] Uji normalitas residual dapat dilakukan dngan uji statistik on parametrik Klomogorov Smirnov (K-S), dengan ketentuan sebagai berikut:

Ho : nilai sig > 0,05 maka data residual terdistribusi normal

Ha : nilai sig ≤ 0,05 maka data residual tidak berdistribusi normal.[23]

2) Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan suat perangkat uji yang diperlukan untuk megetahui bentuk hubungan yang terjadi di antara variabl yang sdang diteliti. Uji ini dilakukan untuk melihat hubungan dari dua buah variabel yang sudah diteliti apakah ada hubungan yang linier dan signifikan. Uji linieritas merupakan pra syarat penggunaan analisis regresi dan korelasi.

Linieritas akan terpenuhi dengan asumi apabila plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi terstandarisasi tidak membentuk suatu pola tertntu atau random. Namun, penggunaan uji linieritasa dengan menggunakan gambar dianggap kurang objektif. Selain itu, pengujian linieritas

[22] Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17....,* hal. 189

[23] Slamet Riyanto, S.T., M.M & Dr. Agus Adhitia Hatmawan, S.E., M.M, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Sleman: Deepublish, 2012), hal.138

ini juga dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS pada perangkat Test for Linearity. Adapaun teknik aalisisnya dengan menggunakan nilai signifikansi pada taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut:

Jika nilai sig. < 0,05, *maka variabel memiliki hubungan yang linier*

Jika nilai sig. > 0,05, *maka variabel emiliki hubungan yang tidak linier*.[24]

3) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka dikatakan bahwa tidal ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.[25]

[24] Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitaif Panduan Praktis Merencanakan, Melakukan dan Analiis dalam Penelitian Kuantitatif*,(Yogyakarta: MPI, 2017), hal.90

[25] Ibid., hal.139

4) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.[26] Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskesdastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Konsekuensi terjadinya heteroskedastisitas yaitu uji signifikansi menjadi tidak valid.

Dalam pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada Scatterplot apabila titik-titik menyebar diatas maupun dibawah pada sumbu Y, titi-titik menyebar dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul dan tidak mempunyai pola yang teratur maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.[27]

Uji heteroskedastiditas juga dapat diakukan degan menggunakan Uji Gletser dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

[26] Ibid., hal.139
[27] Ali Mauludi, *Tekhnik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2015), hal.179

a) Jika nilai koefisien parameter untuk variabel indepndent memiliki sig. ≤ 0,05; maka model regresi terdapat heteroskedastisitas.

b) Jika nilai koefisien parameter untuk variabel independen memiliki nilai sig. > 0,05; maka model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.[28]

d. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan proses yang kompleks, terutama jika data yang diteliti merupakan data sampel atau bagian dari populasi. Tujuan uji hipotesis untuk menguji apakah ada data dari sampel yang ada sudah cukup kuat untuk enggambarkan populasinya. Atau apakah bisa dilakukan generalisasi entang populasi berdasar hasil sampel.[29]

1) Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan jumlah variael bebasnya, maka regresi dibedakan menjadi dua, yaitu regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Untuk rgresi linier sederhana hanya terdiri dari satu vriabel ebas dan satu variabel terikat, sedangkan

[28] Slamet Riyanto, S.T., M. M dan Dr. Aglis Andhita Hatmawan, S.E., M.M, *Metode Rset Penelitian Kuantitatif*, (Sleman: Deepublish, 2020), hal.209

[29] Singgih Santoso, *Statistik Nonparametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 200), hal.73

unuk regresi linier berganda terdiri dari dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat.[30]

Penelitian ini menggunakan rumus regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih. Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas X1, X2, X3, …., Xi terhadap suatu variabel terikat Y.[31]

Untuk persamaan regresi linier pada umumnya dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + \cdots + b_i.X_i + e$$

Kterangan :

Y = Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah

a = Konstanta

[30] Slamet Riyanto, S.T., M.M & Dr. Agus Adhitia Hatmawan, S.E., M.M, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen....,* hal.140

[31] Toriqul Astriani, Skripsi: *Pengaruh Kebutuhan Anggota, Pendapatan Anggota, dan Tingkat Margin terhadap Keputusan Anggota Memilih Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wat Tamwil Harum Tulungagung*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018), hal.76

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1 = Biaya Administrasi

X_2 = Kualitas Pelayanan

X_3 = Biaya Administrasi

e = Eror [32]

2) Uji F (Uji Serempak)

Uji F atau sering diartikan sebagai uji serempak bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat secara signifikan. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Pengunaan tingkat signifikansi sperti yang kita etahui bergantung keinginan peneliti. Terdapa eberapa tingkat signifikansi, seperti yaitu 0,01 (1%); 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). [33]

Pengujian F atau pengujian model digunakan unruk mengetahui apakah hasil dari regresi signifikan atau tidak, dengan kata lainmodel yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangka

[32] Slamet Riyanto, S.T., M.M & Dr. Agus Adhitia Hatmawan, S.E., M.M, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen....*, hal.140

[33] Ibid., hal.74

jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut:

H_0 ditolak jika F hitung > F tabel

H_0 diterima jika F hitung < F tabel[34]

3) Uji t (Parsial)

Uji t atau serig diartikan sebagai uji parsial bertujuan untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probanilitas nilai atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat ecara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terdapat variabel terikat.[35]

4) Koefiien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelas terhadap variabel respon. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang

[34] Zulfikar, SP., M.Si, *Pengantar Dasar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*, (Yogyakarta: deepublish, 2012), hal.169

[35] Yusri, S.Pd., M.A, *Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*, (Sleman: Deepublish, 2012), hal.76

diterangkan oleh pengaruh linier X (berapa bagian keragaman dalam variabel X). Bila nilai koefisien determinasi sama dengan satu, berarti garis regresi yang terbentuk cocok secara sempurna dengan nilai-nilai observasi yang diperoleh. Dalam hal nilai koefien determinasi sama degan satu berarti ragam naik turunnya Y seluruhnya disebabkan oleh X. Dengan demikian, bila X diketahui, nilai Y dapat diramalkan secara sempurna.

Jadi, kegunaan koefisien determinasi adalah:

a) Sebagai ukuran ketetapan atau kecocokan garis regrei yang dibentuk dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasilobservasi. Makin besar hasil R2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya makin kecil R2 makin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.
b) Mengukur besar proporsi (presentase) dari jumlah ragam Y yang diterangkan oeh model regresi atau untuk mengukur besar sumbangan variabel penjelas X terhadap ragam variabel respon Y.[36]

[36] Dergibson Siagian & Sugianto, *Metode Statistik*, (Jakasrta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 259