

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. dengan metode penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis sintesis pada data kuantitatif. berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan (dibuat *skoring*).<sup>1</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

penelitian ini digolongkan penelitian asosiatif. Di mana analisis data penelitian untuk menguji ada tidaknya hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok data atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, (sebab akibat) yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).<sup>2</sup>

#### **B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahaiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017<sup>3</sup> dengan jumlah mahasiswa sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Elok Fitriani Rafikasari, "Analisis persepsi Mahasiswa tentang Adopsi Simba Jurusan Manajemen Zakat dan wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung", *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 05, No. 02, April 2019, hal. 151

<sup>2</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung", *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. Hal. 157

<sup>3</sup> Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, IAIN Tulungagung, tahun akademik 2019/2020.

Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa IAIN Tulungagung tahun 2017

Fakultas	Jumlah Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	1.631
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum	303
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	1836
Fakultas usuludin Adab dan Dakwah	467
Jumlah Mahasiswa	4.237

Sumber: Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Tulungagung, 2020

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari suatu objek atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.<sup>4</sup>

Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan rumus *slovin*. jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

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

Keterangan:

n: Ukuran Sampel

N: Ukuran Populasi

e: Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir atau diinginkan.

Dari jumlah populasi mahasiswa aktif IAIN Tulungagung Angkatan 2017 sebanyak 4.237, dengan presisi ditetapkan diantara

---

<sup>4</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Depo:Rajawali Pres, 2017), hal, 161-162

10% dengan tingkat kepercayaan 90% maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{4.237}{1+(4.237 \cdot (0,1)^2)} = 97,69$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah Sampel minimal 97,69 mahasiswa. Jadi Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 mahasiswa.

### 3. Sampling

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* yang merupakan metode *sampling* yang dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menentukan ciri ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan penetapan sampel menggunakan jenis metode *proportionate stratified random sampling*.<sup>5</sup> Teknik ini dilakukan karena populasi mempunyai anggota atau unsur tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Dalam penelitian ini kelompok atau strata terdiri dari 4 strata yaitu: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah. dari masing masing strata di tentukan jumlah sampel sebagai berikut :

- a. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam:  $1.631/4.237 \times 100 = 39$
- b. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum:  $303/4.237 \times 100 = 7$
- c. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan:  $1.836/4.237 \times 100 = 43$

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 152

d. Fakultas usuludin Adab dan Dakwah:  $467/4.237 \times 100 = 11$

## C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Data primer yang diperoleh peneliti secara langsung.<sup>6</sup> yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner google formulir..

### 2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki dua variabel yaitu:

#### a. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah jangkauan akses lokasi ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan pengaruh sikap pelayanan *Frontliner* ( $X_3$ ).

#### b. variabel Dependen

variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT di Bank Negara Indonesia.

### 3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, menggunakan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variable yang akan di ukur dijabarkan menjadi indikator variabel.<sup>7</sup> Dengan menggunakan skala pengukuran data yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk angka

---

<sup>6</sup> Muhammad..., hal. 102.

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 38-39

sehingga menjadi lebih akurat dan efektif. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan dapat dilihat dari skor 5(Sangat Setju), 4(Setuju), 3(Ragu-ragu), 2(Tidak setuju), 1(Sangat Tidak Setuju).

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

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

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari dua metode sebagai berikut:

###### **a. Observasi**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai dengan pencatatan terhadap keadaan atau objek penelitian.

###### **b. Angket**

Angket merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan menganalisis sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Teknik ini merupakan alat pengumpulan data berbentuk pertanyaan-pertanyaan. Dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.<sup>8</sup> Dalam penelitian angket merupakan teknik pengumpulan data yang paling efektif dan efisien jika

---

<sup>8</sup> Muhammad,... hal. 151

peneliti ingin mengetahui dengan pasti variable diharapkan oleh responden dengan jumlah besar.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data berupa data data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran sebuah fenomena yang masih aktual sesuai dengan masalah penelitian.<sup>9</sup>

**2. Instrumen penelitian**

Untuk memudahkan peneliti dalam proses pembentukan kuisisioner, maka peneliti merumuskan terlebih dahulu kisi-kisi instrumen penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
1	Akses lokasi <sup>10</sup>	Strategis	Lokasi Bank Negara Indonesia cabang X strategis dekat dengan jalan raya dan pusat perdagangan	1
			Lokasi BNI cabang X dekat dengan rumah nasabah	2
			Lokasi mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum	3

Tabel 3.3 (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
		Visibilitas	Tempat atau lokasi dapat	4

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 152

<sup>10</sup>Rizka putri rumas tari dan Aris Sunindy, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. Unit Ngesrep Semarang)", *Keunis Majalah Ilmiah*, Vol. 7 No.2 Thn VII Juli 2019. Hal. 11-12

			dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal	
			Adanya penunjuk jalan menuju Lokasi BNI cabang X	5
		Lalu lintas	Lalu lintas disekitar BNI cabang X lancar	6
			Kondisi jalan menuju Lokasi BNI cabang X bagus	7
2	Fasilitas (X2) <sup>11</sup>	Penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya (gedung dan lingkungan eksternalnya)	Tampilan gedung yang bagus dan bersih	8
			Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	9
		Perlengkapan dan peralatan: Anjungan Tunai mandiri (ATM), peralatan pendukung, (pena, kertas, buku rekening dan meja)	Memiliki perangkat peralatan yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti, komputer, pena, kertas, meja, dll)	10
			Bank memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kbutuhan nasabah	11
3	Pelayanan sikap <i>Frontliner</i> Perbankan (X3) <sup>12</sup>	<i>Tangible</i> (bukti fisik),	Petugas <i>frontliner</i> berpakaian rapi	12
			Petugas <i>frontliner</i> dalam posisi siap melayani nasabah	13

Tabel 3.4 (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
----	----------	-----------	------------	------

<sup>11</sup> Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari “pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di sampit”. *Jurnal Terapan dan Manajemen Bisnis*, Vol, 3, No,1, 2017, Hal. 60

<sup>12</sup>Nina Indah Febriana,”Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung”, *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. Hal. 149-152

		<i>Reability</i> (kehandalan),	Staf <i>frontliner</i> melakukan pelayanan nasabah dengan profesional	14
			Staf <i>frontliner</i> melakukan transaksi sesuai dengan permintaan nasabah	15
		<i>Responsivenc</i> <i>e</i> (ketanggapan),	Staf <i>frontliner</i> menanggapi permintaan nasabah	16
			Staf <i>frontliner</i> melakukan pelayanan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat	17
		<i>Assurance</i> (jaminan)	Staf <i>frontliner</i> memberikan rasa aman kepada nasabah saat melakukan transaksi	18
			Staf <i>frontliner</i> dapat menjawab seluruh pertanyaan nasabah	19
			Staf <i>frontliner</i> mampu melayani kegiatan transaksi nasabah dengan baik dan benar	20
		<i>Courtesy</i> (kesopanan),	Staf <i>frontliner</i> memberikan salam kepada nasabah	21
			Staf <i>frontliner</i> berbicara dengan bahasa yang sopan baik dan benar	22
			Staf <i>frontliner</i> ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	23
		<i>Timelines</i> (ketepatan),	Staf <i>frontliner</i> hadir tepat waktu dalam memberikan pelayanan nasabah	24
			Staf <i>frontliner</i> menyelesaikan transaksi nasabah dengan cepat dan akurat	25
			Staf <i>frontliner</i> melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah	26

Tabel 3.5 (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
4	Kepuasan Nasabah (Y) <sup>13</sup>	Kepuasan pelanggan keseluruhan ( <i>averall custome</i> )	Pelayanan di Bank Negara Indonesia cabang X sangat baik dan memuaskan	27
			Akses dan fasilitas BNI cabang X sangat memadai	28
		Dimensi kepuasan pelanggan ( <i>confirmation of expection</i> )	Sangat senang dengan pegawai bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani.	29
		Konfirmasi harapan ( <i>confirmation of expectation</i> )	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan harapan	30
			Pelayanan keamanan, ketelitian diberikan oleh pegawai kepada nasabah sesuai dengan harapan	31
		Niat beli ulang ( <i>repurchase intention</i> )	Fasilitas dibank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank lagi	32
			Kemudahan akses lokasi Bank Negara Indonesia cabang X sangat mudah sehingga nasabah akan menggunakan jasa perbankan lagi	33
		Ketersediaan untuk merekomendasikan <i>to recommend</i> )	Kondisi lingkungan fisik bank yang menunjang akan membuat kita merekomendasikan kepada orang lain	34

Tabel 3.6 (Lanjutan)

<sup>13</sup> Khusnul Azizah, "Pengaruh Customer Value, Loyalitas Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Di Nasabah BNI Syariah Tulungagung", (Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan, 2019), hal. 73

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
			Pelayanan bank yang sangat memuaskan akan membuat kita merekomendasikan kepada orang lain	35
		Ketidak atau kepuasan pelanggan ( <i>customer dissatisfaction</i> )	Pegawai bank tidak mempersulit ketika melakukan transaksi membayar UKT	36
			Puas telah mendapatkan keamanan saat melakukan bertransaksi pembayar UKT di Bank Negara Indonesia cabang X	37
			Puas telah mendapatkan fasilitas saat bertransaksi pembayaran UKt di Bank Negara Indonesia cabang X	38
			Pegawai bank memiliki kecakapan yang baik dalam melayani nasabah pembayaran UKT di Bank Negara Indonesia cabang X	39

## E. Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan beberapa tahapan analisis data untuk mempermudah pengolahan dan penyusunan adalah:

### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas data ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur, dengan

kata lain instrumen tersebut dapat mengukur *contract* sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.<sup>14</sup>

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Teknik yang digunakan untuk uji validitas dilakukan dengan korelasi *product-moment Pearson*.

Berikut adalah rumus *product-moment Pearson* :

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

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi r pearson

n = jumlah sampel / observasi

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Jika r hitung  $\geq$  r tabel berarti item dinyatakan valid. Sedangkan

jika r hitung  $\leq$  r tabel berarti dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reabilitas instrumen adalah hasil pengukuran dapat dipercaya. Reabilitas instrumen diperlukan untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dapat dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Nur Inriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi Dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2002), hal. 180

<sup>15</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT . Prestasi Pustakaraya, 2009), hal. 97

Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach's*  $\geq 0,60$ . Jadi konsep reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Data yang baik, selain hasil valid juga harus reliabel. Data disebut reliabel apabila ada kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Reabilitas instrumen merupakan syarat untuk menguji validitas instrumen.<sup>16</sup>

Ukuran kemantapan *Alpha Cronbach's* dapat diinterpretasikan sebagai berikut<sup>17</sup>:

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

Pengujian reliabilitas instrumen dapat menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Dimana:

k = Mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$  = Mean Kuadrat Kesalahan

$s_t^2$  = Varians total

Rumus untuk varians total

---

<sup>16</sup> Ali Maulidi, *tehnik Belajar statistika2*, (jakarta: Alim's publishing, 2016), hal. 258

<sup>17</sup> Agus Eko Sujianto..., hal. 97

$$s_t = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$s_t^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Dimana:

$JK_i$  = Jumlah kuadrat seluruh skor item

$JK_s$  = Jumlah kuadrat subyek

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi model klasik yaitu dengan pengujian normalitas, linieritas, dan multikolinieritas.

### a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, distribusi residual dengan bentuk lonceng (*bell shaped*). residual yang baik adalah residual yang memiliki pola seperti distribusi normal, yakni distribusi residual tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan.<sup>18</sup> Dalam mendeteksi normalitas Residual menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva Normal Q-Q Plots.

Kriteria untuk mengambil keputusan dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> Singgih Santoso, *statistik Multivariat ; konsep dan aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta; PT Elex Media Komputindo, 2010), hal, 43

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0.05$  residual adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas  $\geq 0.05$  residual adalah normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)<sup>19</sup>. Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance (a) dan lawannya, yaitu dengan melihat *Nilai Variance Inflation Factor (VIF)*. Dimana *tolerance* mengukur variabel-variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Untuk mengetahui terjadi tidaknya multikolinieritas, digunakan ketentuan yaitu, jika  $VIF \geq 10$ , maka terjadi multikolinieritas dan jika  $VIF \leq 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas. Dilihat dari nilai *tolerance* jika lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinieritas dan jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

---

<sup>19</sup> Agus Eko Sujianto..., hal. 197

Uji heteroskedastisitas pada umumnya bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan residual untuk perubahan yang diketahui tetap. Sedangkan untuk mendeteksi ada atau tidaknya dapat dilihat pada pola gambar *scatterplot* model tersebut. tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Penyebaran titik-titik sebaiknya tidak berpola
- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul.<sup>20</sup>

Selain itu juga dapat dilakukan dengan Uji Glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai *absolut residualnya*. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolut residual* lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai *absolute residualnya*. Sebagai pengertian dasar residual adalah selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya. Uji glejser dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebasnya dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$e_i = a + \beta X_i + V_i$$

---

<sup>20</sup> Agus Eko Sujianto., hal. 79-80

dimana  $V_i$ , adalah faktor kesalahan. Jika  $\beta$  pada regresi-regresi tersebut diatas adalah signifikan, maka berarti ada heteroskedastisitas di dalam data.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi berarti terdapat korelasi antara anggota sampel atau data pengamat yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga akan munculnya suatu datum pada regresi yang menggunakan data berkala. Untuk mengetahui ada autokorelasi atau tidak dapat dilihat output SPSS Model Summary pada nilai Durbin Watson.<sup>21</sup>

$$d = \frac{\sum(e_i - e_{i-1})^2}{\sum e_i}$$

Dimana:

$d$  = Nilai *Durbin Watson*

$\sum e_i$  = Jumlah Kuadrat sisa

dengan uji Durbin-Watson (DW test). Kriteria pengambilan keputusannya sebagai berikut:<sup>22</sup>

- a. Jika  $d_U < DW < 4 - d_U$  maka tidak terjadi autokorelasi.
- b. Jika  $DW < d_L$  atau  $DW > 4 - d_L$  maka terjadi autokorelasi.
- c. Jika  $d_L < DW < d_U$  atau  $4 - d_U < DW < 4 - d_L$  maka tidak ada kepastian atau kesimpulannya tidak pasti.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

---

<sup>21</sup> Agus Eko Sujianto., hal,80.

<sup>22</sup>Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2012), hal. 172 -173

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linier berganda yaitu hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.<sup>23</sup>

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara pengaruh jangkauan akses lokasi. Fasilitas, dan sikap *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa secara bersama-sama menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Y$  = kepuasan Mahasiswa (dependen)

$X_1$  = jangkauan akses lokasi (independen)

$X_2$  = Fasilitas (independen)

$X_3$  = pelayanan sikap *frontliner* (independen)

$a$  = Variabel/bilangan konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi dari variabel  $X_1$

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA), hal. 284

- $b_2$  = Koefisien Regresi dari variabel  $X_2$
- $b_3$  = Koefisien Regresi dari variabel  $X_3$
- $e$  = Tingkat error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Signifikasi Parameter (Uji T)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.<sup>24</sup> Uji statistik t ini digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh jangkauan akses lokasi. Fasilitas, dan sikap *frontliner* secara parsial terhadap terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- $t$  = Nilai t hitung
- $r$  = Koefisien Korelasi
- $r^2$  = Koefisien determinasi
- $n$  = Jumlah Responden

Dasar pengambilan dengan memakai cara pertama yaitu:

- a. Jika nilai sig  $\alpha \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>24</sup> Agus Eko Sujianto..., hal. 87

- b. Jika nilai sig  $\alpha \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Selanjutnya cara kedua yaitu:

- a. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada  $\alpha$  (5%) terhadap variabel dependen.
- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan sebaliknya  $H_a$  ditolak.
- b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikasi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Uji ini digunakan apakah variabel pengaruh jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan sikap *frontliner* secara parsial terhadap terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembayaran ukt melalui Bank Negara Indonesia.

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

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$k$  = Jumlah Variabel Independen

$n$  = Jumlah anggota data atau kasus

Kriteria mengambil keputusan yaitu sebagai berikut:

Dengan menggunakan nilai probabilitas.

- a. Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.
- b. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. sebaliknya  $H_a$  diterima.

Dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

- a. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.
  - b. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.
- c. Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>25</sup>

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

$K_d$  = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika  $K_d$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel *Independent* terhadap variabel *dependent* lemah.
- b. Jika  $K_d$  mendekati satu (1), maka pengaruh variabel *Independent* terhadap variabel *dependent* kuat.

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA), hal, 286.



