

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Margono penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.¹ Sedangkan menurut Tanzeh pendekatan kuantitatif merupakan pengujian teori, membangun fakta, menunjukkan gabungan antara variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.²

Dalam penelitian ini data-data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada jumlah responden. Pengelolaan data tersebut menggunakan alat bantu dengan SPSS untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.³

¹Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 37

² Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2005), hal. 99.

³ Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal. 16.

B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Jika data yang diambil dari populasi maka akan memerlukan dana dan waktu yang cukup banyak sehingga dalam penelitian hal itu terlalu mahal. Alternatif agar data yang diperoleh mampu mewakili data yang ada pada populasi, maka dalam penelitian sering dilakukan pemilihan responden atau sumber data atau yang tidak begitu banyak dari populasi, tetapi cukup mewakili.⁵

2. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengumpulan sampel. Teknik sampling terdiri dari dua macam yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁶ Sedangkan *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁷ Agar penelitian yang

⁴ *Ibid.*, hal.72.

⁵ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*.....,hal.137-138.

⁶ *Ibid.*, hal. 144.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 72-77.

dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya dalam artian masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampelnya harus dilakukan secara bersama.⁸

3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁹ untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, rumus yang digunakan adalah rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = presentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (10% = 0,1).¹⁰

Dalam ini, jumlah sampel di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung, sebagai berikut:

$$n = \frac{895}{1+895(0,1^2)}$$

$$n = \frac{895}{1+895} = \frac{895}{9,95} = 89,9 \text{ dibulatkan menjadi } 90$$

⁸ *Ibid.*, hal. 139.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*.....,hal. 73.

¹⁰ Pugu Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal.61.

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 895 nasabah simpanan. Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 90 responden.

Sedangkan jumlah sampel di KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung, sebagai berikut:

$$n = \frac{5529}{1+5529(0,1^2)}$$

$$n = \frac{5529}{1+5529} = \frac{5529}{56,29} = 98,22 \text{ dibulatkan menjadi } 98$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 5529 nasabah simpanan. Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 98 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.¹¹ Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Jika teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data tersebut disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti.¹² penelitian ini juga menggunakan desain *cross-sectional*, menurut Sumarwan desain *cross-sectional* merupakan pengumpulan informasi

¹¹ Purwanto, *Statistik Untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2011), hal. 41.

¹² Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel: Pada Penelitian Non-Eksperimental*, (Yogyakarta:Mitra Cendekia Offset, 2009), hal.11.

dari setiap elemen populasi yang dilakukan hanya sekali pada waktu tertentu.

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian antara lain¹³:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen atau publikasi atau laporan penelitian dari dinas atau instansi maupun sumber data lainnya yang menunjang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer.

Dalam penelitian ini, data primer di dapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah simpanan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

2. Variabel

Menurut Kidder variabel merupakan suatu kualitas di mana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Adapun macam-macam variabel antara lain:

- 1) Variabel independen, variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor antecedent*. Menurut kamus bahasa indonesia, variabel independen disebut juga variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

¹³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, hal.13.

variabel dependen (terikat).¹⁴ Puguh Suharso juga menyebutkan *independent variabel* atau variabel bebas (X) atau variabel prediktor, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan yang positif atau negatif.¹⁵ Variabel bebas (X) dalam penelitian ini terdiri dari, Bauran pemasaran (X1), Kualitas pelayanan (X2), Religiusitas (X3)

- 2) Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹⁶ Melalui analisis (menjelaskan variabilitasnya, memprediksinya, atau lainnya) terhadap variabel terikat (mencari variabel yang memengaruhinya) akan menemukan solusi atas pemecahan masalah yang diangkat.¹⁷ Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah simpanan.

3. Skala Pengukuran

Tujuan dari teknik skala pengukuran sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan dan bahkan diurutkan berdasarkan karakteristik variabel tersebut. metode penggunaan skala ini digunakan apabila seluruh skala-skala tersebut ingin digabungkan untuk mendapatkan variabel baru. Untuk itu dalam penelitian ini menggunakan skala likert.¹⁸ Jawaban responden terhadap pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda sialng (x) atau ceklist (v) pada alternatif jawaban. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut diatas :

¹⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*.....,hal.109.

¹⁵ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*....,hal. 38.

¹⁶ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*.....,hal.109.

¹⁷ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*....,hal. 37.

¹⁸ *Ibid.*,hal.43-44.

- a) Sangat Setuju (SS) diberi skor 4 b) Setuju (S) diberi skor 3 c) Netral (N) diberi skor 2 d) Tidak Setuju (TS) diberi skor 1 e) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 0.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitiannya

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.¹⁹ Teknik pengumpulan data kuantitatif dapat dibedakan atas beberapa penggunaan yaitu:

a. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya untuk dijawab oleh responden terpilih, dan merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.²⁰ Angket dalam penelitian ini diberikan kepada responden yang diambil sampelnya dari populasi nasabah simpanan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

b. Teknik Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung penelitian,

¹⁹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hal.117

²⁰ Pugh Suharto, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*, hal.89.

sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.²¹

Dalam hal ini untuk mendapatkan data yang konkrit, maka peneliti mengadakan kunjungan langsung dan pengamatan langsung terhadap aktivitas di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data sekunder yang disimpan dalam bentuk dokumen atau file (catatan konvensional maupun elektronik), buku, tulisan, laporan dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data dokumentasi digunakan dalam rangka memenuhi data atau informasi yang diperlukan untuk kepentingan variabel penelitian yang telah didesain sebelumnya.²²

2. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah angket atau kuesioner yaitu pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab di bawah pengawasan peneliti. Titik tolak dalam penyusunan instrumen penelitian adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasional, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur.²³

²¹ Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hal. 138

²² Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*, hal.104.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal.172-173.

E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Instrumen Data

a. Uji validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketetapan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti.²⁴ Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.²⁵ Tinggi

Hasil perhitungan uji validitas adalah dengan melihat nilai korelasi yang dibandingkan dengan tabel nilai korelasi (r) *product moment* untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Jika r -hitung pada taraf kepercayaan tertentu, maka instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas sehingga item tersebut layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika r -hitung kurang dari r -tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.²⁶

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap

²⁴ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*, hal.108.

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal. 173.

²⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*. (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), hal.95.

gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Padahal penelitian ini menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian ini menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* sebagai teknik pengukuran reliabilitasnya. Teknik ini digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, dengan jawaban yang diberikan berbentuk skala angka. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$.²⁷

Menurut Triton yang dikutip oleh Sujianto menyatakan bahwa skala dalam uji reliabilitas dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan ukuran kemantapan alpha yang dapat diinterpretasikan meliputi, 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel, 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel, 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel, 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas atau uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal, sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Data yang normal, merupakan salah satu syarat

²⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2014), hal.55-58.

dilakukannya *parametric test*. Untuk data yang tidak mempunyai distribusi normal tentu saja analisisnya harus menggunakan *non parametric test*.²⁸

Dalam melakukan uji normalitas data, dapat menggunakan pendekatan Kolmogorow-Smirnov. Untuk kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan Kolmogorow-Smirnov adalah sebagai berikut:²⁹

- 1) Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Basuki dan Prawoto menjelaskan bahwa multikolinearitas atau kolinearitas ganda (multicollinearity) adalah adanya hubungan linear antara variabel bebas (X) dalam analisis regresi linear ganda. Jika hubungan linear antar variabel bebas (X) dalam analisis regresi linear berganda adalah korelasi sempurna, maka variabel-variabel tersebut berkolinearitas ganda sempurna. Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model analisis.³⁰

c. Uji Heteroskedastisitas

²⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0.....*, hal.78.

²⁹ *Ibid.*, hal.78-81.

³⁰ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal. 61.

Menurut Basuki dan Prawoto bahwa heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.³¹ Uji heteroskedastisitas dilakukan karena untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam analisis regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* dari data *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yakni Jika nilai signifikansi $> 0,05$, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. dan jika nilai signifikansi $< 0,05$, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisa Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*).³² Menurut Sujianto regresi berganda seringkali digunakan untuk

³¹ *Ibid.*, hal. 63.

³² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal.301.

mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.³³

Rumus regresi linear berganda:³⁴

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

Dimana:

Y = Variabel terikat (loyalitas nasabah)

X_1 = Variabel bebas pertama (bauran pemasaran)

X_2 = Variabel bebas kedua (kualitas pelayanan)

X_3 = Variabel bebas ketiga (religiusitas)

a, b_1, b_2, b_3 = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Apabila (+) maka terjadi kenaikan, dan apabila (-) maka terjadi penurunan.³⁵

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji T (T-test) dan uji F.³⁶ Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji Parsial (Uji T)

³³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0.....*, hal.56.

³⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal.301.

³⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0.....*, hal.65.

³⁶ Agus Widarjono, *Ekonomika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), hal.182.

Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel bauran pemasaran (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan religiusitas (X_3), terhadap loyalitas nasabah simpanan (Y) signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yakni sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel bauran pemasaran, kualitas pelayanan, religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
- 2) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel bauran pemasaran, kualitas pelayanan, religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

b. Uji Simultan (Uji F)

Tujuan dilakukan Uji F adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara bersama-sama antara dua kelompok data variabel bebas (*independent variable*) atau lebih terhadap kelompok data variabel terikat (*dependent variable*).³⁷ Uji F bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*Analysis of Variance* = ANOVA).

³⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif:...*, hal.303.

Sehingga dapat diketahui pengaruh secara signifikan atau tidak antara variabel bauran pemasaran (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan religiusitas (X_3), secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah (Y).

H_0 = Koefisien regresi α tidak signifikan, jika nilai Sig. > 0,1 (10%).

H_1 = Koefisien regresi α signifikan, jika nilai Sig. < 0,1 (10%).

Dengan ketentuan nilai Sig. < 0,1 maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan yang linear bauran pemasaran, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah. Cara lainnya dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0), artinya ada hubungan bauran pemasaran, kualitas pelayanan, dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah.

5. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Dalam analisis regresi linear berganda juga menggunakan koefisien determinasi (Uji R^2), dalam hal ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh semua variabel bebas. Para ahli ekonometrika telah mengembangkan alternatif lain agar nilai R^2 tidak merupakan fungsi dari variabel bebas. Sebagai alternatif digunakan R^2 yang disesuaikan (*adjusted R^2*) dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(\sum ei^2)/(n-k)}{\sum(Y_i - \bar{Y})^2/(n-1)}$$

Dimana:

k = jumlah parameter

n = jumlah observasi

Terminologi koefisien determinasi yang disesuaikan ini karena disesuaikan dengan derajat kebebasan (df), dimana $\sum ei^2$ mempunyai df sebesar n-k dan $\sum(Y_i - Y)^2$ dengan df sebesar n-1.³⁸

6. Analisis Uji Beda (Uji t)

Independen sampel t-Test adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan (meyakinkan) dari buah mean sampel (dua buah variabel yang dikomparasikan). Data yang digunakan untuk mengukur uji beda biasanya berskala interval atau rasio. Sebelum dilakukan uji t-Test sebelumnya dilakukan uji kesamaan varian (homogenitas) dengan F-test (*Levenes Test*), artinya jika varian sama maka uji t menggunakan *Equal Variance Assumed* (diasumsikan semua varian sama) dan jika varian berbeda menggunakan *Equal Variance Not Assumed* (diasumsikan semua variabel berbeda).³⁹

F. Definisi Dan Konsep Operasional

KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung

XI. Bauran Pemasaran

XI.1 Produk

X.1.1.1 Produk tabungan yang ditawarkan di KSPPS Baitul maal wa tamwil

Istiqomah Karangrejo Tulungagung sangat menarik

XI.1.2 Produk tabungan yang ditawarkan KSPPS Baitul maal wa tamwil

Istiqomah Karangrejo Tulungagung bervariasi

³⁸ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi...*, hal. 37-39.

³⁹ Hartono, *SPSS 16,0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008), hal. 146.

Xl. 1.3 Brosur yang ada di KSPPS Baitul maal wa tamwil Iistiqomah

Karangrejo Tulungagung menarik

Xl.2 Harga

Xl. 2.1 Biaya administrasi di KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah

Karagrejo Tulungagung relatif murah

Xl.2.2 Bagi hasil yang diberikan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah

Karangrejo Tulungagung sesuai kebutuhan

Xl.2.3 Bagi hasil yang diberikan KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah

Karangrejo Tulungagung kompetitif

Xl.3 Promosi

Xl. 3.1 KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah Karangrejo Tulungagung juga

mengiklankan di media elektronik

Xl.3.2 Logo papan yang ada di KSPPS Baitul maal wa tamwil Istiqomah

Karangrejo Tulungagung mudah dilihat di jalan

Xl.3.3. KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung juga ikut

berpartisipasi dalam kegiatan bazar

Xl.4 Tempat

Xl.4.1 Kantor KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung berada di

area sekolahan ataupun bisnis dan dekat dengan jalan utama

Xl.4.2 Kantor KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung mudah

dijangkau oleh kendaraan umum

X1.4.3 Gedung KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung layak dan memadai

X2. Kualitas Pelayanan

X2.1. Bukti Fisik (Tangibles)

X2.1.1 KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung memiliki lahan parkir yang luas

X2.1.2 Tata ruang yang ada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung sangat rapi

X2.1.3 KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung memiliki ruang tunggu yang memadai

X2.2. Daya Tanggap (Responsiveness)

X2.2.1 Karyawan yang berada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat memberikan perhatian secara optimal

X2.2.2 Karyawan yang berada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung ikut serta dalam mengatasi masalah sekaligus memberikan solusi kepada nasabah pada saat transaksi

X2.2.3 Karyawan yang berada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat membantu kelancaran dalam transaksi

X2.3. Jaminan (Assurance)

X2.3.1 KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi

X2.3.2 KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat menjaga uang dalam transaksi

X2.3.3 KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi

X2.4 Keandalan (Reabilitas)

X2.4.1 Karyawan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung yang cepat tanggap dalam menangani persoalan

X2.4.2 Karyawan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung selalu memberikan informasi yang akurat

X2.4.3 Karyawan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung memiliki sarana teknologi yang canggih dan dapat bersaing

X2.5 Perhatian (Empati)

X2.5.1 Karyawan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung mudah diajak komunikasi dalam bertransaksi

X2.5.2 Karyawan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung mudah memahami kebutuhan nasabah

X2.5.3 Karyawan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung tidak membedakan – bedakan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah

X3. Religiusitas

X3.1 Dimensi Pengetahuan Agama

X3.1.1 Saya mengetahui bahwa riba dilarang oleh agama islam

X3.1.2 Saya mengetahui bahwa pelaku riba akan disiksa di dunia dan akhirat

X3.1.3 Saya mengetahui bahwa bunga bank sama dengan riba

X3.2 Dimensi Penghayatan

X3.2.1 Saya berusaha menghindari perkara yang haram

X3.3.2 Saya berusaha menghindari perkara yang subhat dan makruh

X3.2.3 Saya berusaha menghindari riba atau bunga bank

X3.3 Dimensi Pengalaman

X3.3.1 Saya mengamalkan ajaran islam secara keseluruhan

X3.3.2 Saya berusaha menjauhi semua larangan yang dilarang dalam ajaran
islam

X3.3.3 Saya berusaha menjalankan yang diperintahkan allah SWT

Y (Loyalitas Nasabah)

Y1. Repeat Purchase

Y1.1 Saya setia terhadap produk tabungan di KSPPS Baitul maal wa tamwil
istiqomah Karangrejo Tulungagung

Y1.2 Saya rajin menabung di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah
Karangrejo Tulungagung

Y1.3 Saya memberikan saran kepada KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo
Tulungagung demi meningkatkan pelayanannya

Y2. Retention

Y2.1 Saya sudah memilih produk tabungan di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung dan tidak terpengaruh produk lain

Y2.2 Saya tetap menjadi nasabah di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung

Y3.3 Saya selalu berkunjung di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung

Y3. Referalls

Y3.1 Saya merekomendasikan produk yang ada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung kepada keluarga

Y3.2 Saya merekomendasikan produk yang ada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung kepada teman

Y3.3 Saya merekomendasikan produk yang ada di KSPPS Baitul maal wa tamwil istiqomah Karangrejo Tulungagung kepada tetangga

Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung

XI. Bauran Pemasaran

XI.1 Produk

X.1.1.1 Produk tabungan yang ditawarkan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung sangat menarik

XI.1.1.2 Produk tabungan yang ditawarkan Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung bervariasi

XI.1.1.3 Brosur yang ada di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung menarik

Xl.2 Harga

Xl..2.1 Biaya administrasi di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung relatif murah

Xl.2.2 Bagi hasil yang diberikan Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung sesuai kebutuhan

Xl.2.3 Bagi hasil yang diberikan Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung kompetitif

Xl.3 Promosi

Xl..3.1 Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung juga mengiklankan di media elektronik

Xl..3.2 Logo papan yang ada di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung mudah dilihat di jalan

Xl..3.3. Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan bazar

Xl.4 Tempat

Xl.4.1 Kantor Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung berada di area sekolahan ataupun bisnis dan dekat dengan jalan utama

Xl.4.2 Kantor Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung mudah dijangkau oleh kendaraan umum

Xl.4.3 Gedung Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung layak dan memadai

X2. Kualitas Pelayanan

X2.1. Bukti Fisik (Tangibles)

X2.1.1 Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung memiliki lahan parkir yang luas

X2.1.2 Tata ruang yang ada di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung sangat rapi

X2.1.3 Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung memiliki ruang tunggu yang memadai

X2.2. Daya Tanggap (Resposiviness)

X2.2.1 Karyawan yang berada di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dapat memberikan perhatian secara optimal

X2.2.2 Karyawan yang berada di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung ikut serta dalam mengatasi masalah sekaligus memberikan solusi kepada nasabah pada saat transaksi

X2.2.3 Karyawan yang berada di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dapat membantu kelancaran dalam transaksi

X2.3. Jaminan (Asurance)

X2.3.1 Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dapat memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi

X2.3.2 Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dapat menjaga uang dalam transaksi

X2.3.3 Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dapat memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi

X2.4 Keandalan (Reabilitas)

X2.4.1 Karyawan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung yang cepat tanggap dalam menangani persoalan

X2.4.2 Karyawan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung selalu memberikan informasi yang akurat

X2.4.3 Karyawan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung memiliki sarana teknologi yang canggih dan dapat bersaing

X2.5 Perhatian (Empati)

X2.5.1 Karyawan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung mudah diajak komunikasi dalam bertransaksi

X2.5.2 Karyawan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung mudah memahami kebutuhan nasabah

X2.5.3 Karyawan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung tidak membedakan – bedakan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah

X3. Religiusitas

X3.1 Dimensi Pengetahuan Agama

X3.1.1 Saya mengetahui bahwa riba dilarang oleh agama islam

X3.1.2 Saya mengetahui bahwa pelaku riba akan disiksa di dunia dan akhirat

X3.1.3 Saya mengetahui bahwa bunga bank sama dengan riba

X3.2 Dimensi Penghayatan

X3.2.1 Saya berusaha menghindari perkara yang haram

X3.2.2 Saya berusaha menghindari perkara yang subhat dan makruh

X3.2.3 Saya berusaha menghindari riba atau bunga bank

X3.3 Dimensi Pengalaman

X3.3.1 Saya mengamalkan ajaran islam secara keseluruhan

X3.3.2 Saya berusaha menjauhi semua larangan yang dilarang dalam ajaran islam

X3.3.3 Saya berusaha menjalankan yang diperintahkan allah SWT

Y (Loyalitas Nasabah)

Y1. Repeat Purchase

Y1.1 Saya setia terhadap produk tabungan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung

Y1.2 Saya rajin menabung di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung

Y1.3 Saya memberikan saran kepada Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung demi meningkatkan pelayanannya

Y2. Retention

Y2.1 Saya sudah memilih produk tabungan di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung dan tidak terpengaruh produk lain

Y2.2 Saya tetap menjadi nasabah di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul

'Ulum Rejotangan Tulungagung

Y3.3 Saya selalu berkunjung di Baitul maal wa tamwil Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan

Tulungagung

Y3. Referalls

Y3.1 Saya merekomendasikan produk yang ada di Baitul maal wa tamwil

Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung kepada keluarga

Y3.2 Saya merekomendasikan produk yang ada di Baitul maal wa tamwil

Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung kepada teman

Y3.3 Saya merekomendasikan produk yang ada di Baitul maal wa tamwil

Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung kepada tetangga