

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).⁹⁴ Metode pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, pengumpulan data, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁹⁵ Sehingga pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan pengaruh serta perbandingan antarvariabel, memberikan deskripsi statistik, menafsirkan dan meramalkan hasil pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian digunakan karena untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang kemudian menguji teori-teori yang muncul karenanya adanya suatu gejala atau fenomena dengan menggunakan bentuk angka atau statistik. Dengan demikian, penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap

⁹⁴ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal 11

⁹⁵ *Ibid*, hal 11

kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif-komparatif. Menurut Siregar mengatakan:

Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.⁹⁶

Sedangkan penelitian komparatif yaitu penelitian dengan membandingkan korelasi antara dua variabel atau lebih pada sampel atau populasi yang berbeda.⁹⁷ Jadi penelitian asosiatif-komparatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan perbandingan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian asosiatif-komparatif yang digunakan penulis untuk mengetahui pengaruh antara variable terhadap variable serta untuk membandingkan korelasi antara variable bebas kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap variable terikat kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu.

⁹⁶ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hal. 15

⁹⁷ Sugiono, *Statistik ...*, hal 17

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi (*population*), yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi (*population element*). Masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan metode survei sebagai teknik pengumpulan data.⁹⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung berjumlah 95 responden pada tahun 2020.⁹⁹ Sedangkan anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Sinar Amanah Boyolangu yang berjumlah 166 responden pada tahun 2020.¹⁰⁰ Maka total populasi kedua BMT berjumlah 261 responden.

2. Sampel Penelitian

Teknik Sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan besarnya sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.¹⁰¹ Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Simple Random Sampling*. Teknik *Simple Random Sampling* merupakan

⁹⁸ Moh. Sidik Priadana dan Salaudin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal. 103

⁹⁹ Dokumentasi Rekapitulasi anggota nasabah BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung 2021.

¹⁰⁰ Dokumentasi Rekapitulasi anggota nasabah BMT Sinar Amanah Boyolangu 2021.

¹⁰¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 121

teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut.¹⁰² Teknik *Simple Random Sampling* digunakan peneliti karena responden dalam penelitian berbeda-beda. Teknik ini dianggap sebagai cara yang adil untuk memilih sampel karena setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.

Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *standar error* (5%)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dengan jumlah populasi 95 responden.

$$\begin{aligned} n &= \frac{95}{1 + 95 (5\%)^2} \\ &= \frac{95}{1.2375} \end{aligned}$$

= 76.76768 dibulatkan 77

BMT Sinar Amanah Boyolangu dengan jumlah populasi 166 responden.

¹⁰²*Ibid* hal. 130

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{166}{1+166 (5\%^2)} \\
 &= \frac{166}{1.415} \\
 &= 117.314 \text{ dibulatkan } 117
 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus di atas maka jumlah sampel sebanyak sebesar 77 responden dari anggota pembiayaan *Murabahah* BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan 117 responden dari anggota pembiayaan *Murabahah* BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Maka total sampel seluruhnya 194 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner.

Sedangkan data sekunder menurut Hermawan,

Data yang bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan, berbagai Internet *Websites*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder dan lain-lain.¹⁰³

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada anggota pembiayaan *Murabahah* BMT Nusantara Umat Mandiri

¹⁰³ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2005) hal. 168

Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data dokumentasi dan data nasabah BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.

2. Variable Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variable *eksogen* (X) dan satu variable *endogen* (Y).

- a. X_1 : Kualitas Produk
- b. X_2 : Kualitas Pelayanan
- c. X_3 : Emosional
- d. Y : Kepuasan Anggota

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran data adalah prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.¹⁰⁴ Skala *Likert* ini berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Sangat setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral/ ragu-ragu (N)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2

¹⁰⁴ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif...*, hal. 50

Sangat tidak setuju (STS) = 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan upaya peneliti dalam mengumpulkan data yang diperoleh di lapangan. Untuk mendapatkan data-data yang akurat, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa metode yaitu, sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti.¹⁰⁵ Adapun observasi dalam penelitian ini adalah mengamati secara langsung di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*.

b. Angket

Angket ialah daftar pertanyaan atau pernyataan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung atau tidak langsung (melalui

¹⁰⁵ Husaini Usman & Purnomo Sutiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hal. 54

pos atau perantara).¹⁰⁶ Instrument dari angket ini akan diberikan kepada anggota pembiayaan *Murabahah* di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu. Angket ini berisi pernyataan tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan *Murabahah*.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹⁰⁷ Dokumentasi dalam hal ini untuk melengkapi data yang telah terkumpul dan untuk menunjang data yang telah ada.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti.¹⁰⁸

E. Definisi Konsep dan Operasional

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

1. **Variabel Kualitas Produk (X₁)**, adapun secara konseptual indikator Kualitas Produk menurut Kotler dan Amstrong (2008) adalah

¹⁰⁶ Husaini Usman & Purnomo Sutiady Akbar, *Metodologi....*, hal. 60

¹⁰⁷ *Ibid.*, hal. 73

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi....*, hal. 148

Kinerja (*Performance*), Tampilan (*Feature*), Keandalan (*Reliability*), Konformasi (*Confirmance*), dan Daya Tahan (*Durability*). Dan operasionalnya sebagai berikut:

a) Kinerja (*Performance*) ($X_{1.1}$)

$X_{1.1.1}$: Produk pembiayaan *Murabahah* memiliki nilai lebih dari pada pembiayaan lainnya

$X_{1.1.2}$: Produk pembiayaan *Murabahah* memiliki fungsi bagi usaha/pekerjaan saya saat ini

b) Tampilan (*Feature*) ($X_{1.2}$)

$X_{1.2.1}$: BMT memberikan inovasi Produk pembiayaan *Murabahah* sehingga menarik bagi saya

$X_{1.2.2}$: Produk pembiayaan *Murabahah* ditawarkan dengan cara modern melalui media social/WEB

c) Keandalan (*Reliability*)($X_{1.3}$)

$X_{1.3.1}$: Saya merasakan kegunaan dan manfaat dalam menggunakan pembiayaan *Murabahah*

$X_{1.3.2}$: Produk pembiayaan *Murabahah* unggul dari pada produk pembiayaan lainnya

d) Konformasi (*Confirmance*)($X_{1.4}$)

$X_{1.4.1}$: Desain produk pembiayaan *Murabahah* menarik dan sesuai keinginan nasabah

$X_{1.4.2}$: Saya memilih produk pembiayaan *Murabahah* di bank ini karena memiliki karakteristik dan ciri khas

e) Daya Tahan (*Durability*)(X_{1,5})

X_{1,5.1} : Metode pembiayaan *Murabahah* konsisten dan tidak berubah-ubah sesuai keinginan saya

X_{1,5.2} : Produk pembiayaan *Murabahah* masih dapat digunakan meskipun memiliki beberapa kelemahan

2. Variabel *Kualitas Pelayanan* (X₂), adapun secara konseptual indikator *Kualitas Pelayanan* menurut Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani (2006) adalah Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), dan Kepatuhan (*Compliance*). Dan operasionalnya sebagai berikut:

a) Berwujud (*Tangible*) (X_{2,1})

X_{2,1.1} : Saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang

X_{2,1.2} : Fasilitas fisik sesuai keinginan dan kebutuhan saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah*

b) Keandalan (*Reliability*) (X_{2,2})

X_{2,2.1} : Pihak BMT memberikan pelayanan pembiayaan *Murabahah* dengan tepat waktu

X_{2,2.2} : Pihak BMT memberikan pelayanan pembiayaan *Murabahah* dengan akurat dan sesuai permintaan nasabah

c) Ketanggapan (*Responsiveness*) (X_{2,3})

X_{2,3.1} : Pihak BMT memberikan pelayanan pembiayaan *Murabahah* dengan cepat dan tanggap

X_{2.3.2} : Pihak BMT memberikan informasi pembiayaan *Murabahah* yang jelas dan mudah dipahami

d) Jaminan dan kepastian (*Assurance*) (X_{2.4})

X_{2.4.1} : Pengetahuan karyawan tentang pembiayaan *Murabahah* sangat luas dan detail

X_{2.4.2} : Karyawan pembiayaan *Murabahah* begitu berkompentensi dan mahir

e) Kepatuhan (*Compliance*) (X_{2.5})

X_{2.5.1} : Pelayanan pembiayaan *Murabahah* sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam

X_{2.5.2} : Pelayanan pembiayaan *Murabahah* tidak menyeleweng dan mengutamakan kemashlahatan (prinsip tolong menolong)

3. Variabel Emosional (X₃), adapun secara konseptual indikator Emosional menurut Goleman, Daniel (2002) adalah Kecakapan pribadi, Kesadaran diri, Motivasi, Empati, dan Keterampilan sosial. Dan operasionalnya sebagai berikut:

a) Kecakapan pribadi (X_{3.1})

X_{3.1.1} : Karyawan berbicara apa adanya terkait pembiayaan *Murabahah*

X_{3.1.2} : Karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan penuh keyakinan

b) Kesadaran diri (X_{3.2})

X_{3.2.1} : Karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan

luwes

X_{3.2.2} : Karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan terbuka

c) Motivasi (X_{3,3})

X_{3.3.1} : Karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan membimbing dan mengarahkan

X_{3.3.2} : Karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan membantu nasabah mencapai sasaran atau tujuan penggunaan produk

d) Empati (X_{3,4})

X_{3.4.1} : Karyawan begitu memahami perasaan/emosi nasabah

X_{3.4.2} : Karyawan begitu mengerti kebutuhan nasabah

e) Keterampilan sosial (X_{2,5})

X_{3.5.1} : Karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan persuasif (mendorong/mengajak)

X_{3.5.2} : Karyawan selalu mendengarkan keluhan dan keinginan nasabah

4. Variabel Kepuasan Anggota (Y), adapun secara konseptual indikator Kepuasan Anggotamenurut Kasmir (2004) adalah Loyal, Mengulang Transaksi, Memperluas pembelian, Promosi, dan Harapan. Dan operasionalnya sebagai berikut:

a) Loyal (Y₁)

Y_{1.1} : Saya akan menjadi anggota tetap pembiayaan *Murabahah*

Y_{1.2} : Saya tidak melihat dan membandingkan pembiayaan *Murabahah* dengan tempat lain

b) Mengulang Transaksi (Y₂)

Y_{2.1} : Saya akan mengulang kembali transaksi pembiayaan *Murabahah*

Y_{2.2} : Pihak BMT selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan pembiayaan *Murabahah*

c) Memperluas Pembelian (Y₃)

Y_{3.1} : Saya akan mencoba melakukan macam-macam dan jenis transaksi pembiayaan *Murabahah*

Y_{3.2} : Saya akan terus menambah pembelian/jumlah produk pembiayaan *Murabahah*

d) Promosi (Y₄)

Y_{4.1} : Saya akan memberitahu kepada kerabat/teman untuk menjadi anggota pembiayaan *Murabahah*

Y_{4.2} : Saya akan mengajak anggota lain untuk menggunakan pembiayaan *Murabahah*

e) Harapan (Y₅)

Y_{5.1} : Saya puas dengan produk pembiayaan *Murabahah* karena sesuai dengan kebutuhan sehari-hari

Y_{5.2} : Saya puas dengan produk dan pelayanan pembiayaan *Murabahah* karena sesuai dengan keinginan saya

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila faktor-faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut.¹⁰⁹ Validitas faktor dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa sebuah instrumen dikatakan valid, bila setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹¹⁰ Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach* 0 sampai dengan 1. Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliable
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliable
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliable
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliable

¹⁰⁹ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang : Universitas Brawijaya Press, 2012), hal. 50-51

¹¹⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik...*, hal. 87

5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliable.¹¹¹

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual.

Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.¹¹²

b. Uji Multikoleniaritas

Multikolinieritas merupakan kondisi di mana dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi. Estimasi parameter dalam model regresi menjadi bias ketika kondisi ini terjadi, selain sesatan bakunya menjadi besar, koefisien regresinya juga relatif kurang presisi. Munculnya multikolinieritas dapat diindikasikan dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), yang merupakan simpangan baku kuadrat

¹¹¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 97

¹¹² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hal. 206

dan digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar-variabel bebas. Nilai VIF melebihi 10 menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.¹¹³

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.¹¹⁴ Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit kemudian melebar lagi.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3. Uji Regresi

a. Uji Hipotesis

Hipotesis dapat di artikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui

¹¹³ Getut Pramesti, *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2016), hal.68

¹¹⁴ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 186-187

data yang terkumpul. Dari arti katanya, hipotesis memang berasal dari 2 penggalan kata, “*hypo*” yang artinya “di bawah” dan “*thesa*” yang artinya “kebenaran”. Jadi hipotesis yang kemudian cara penulisnya disesuaikan dengan Ejaan Bahasa Indonesia menjadi hipotesa, dan berkembang menjadi hipotesis. Selanjutnya peneliti akan bekerja sesuai dengan hipotesis ini yang berguna untuk membuktikan kebenaran hipotesisnya.¹¹⁵

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (Y). Analisis ini bertujuan 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.

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

Dimana:

Y : Kepuasan Anggota

a : Konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien korelasi ganda

X_1 : Kualitas Produk

X_2 : Kualitas Pelayanan

¹¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014), hal. 110

X_3 : Emosional

e : *error item* (variabel pengganggu) atau residual

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Jika semua data observasi terletak pada garis regresi akan diperoleh garis regresi yang sesuai atau sempurna, namun apabila data observasi tersebar jauh dari nilai dugaan atau garis regresinya, maka nilai dugaannya menjadi kurang sesuai. Untuk menyatakan besar kecilnya pengaruh variabel X terhadap Y dapat ditentukan melalui SPSS dengan rumus koefisien determinan yaitu:

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

Dimana:

KP : Nilai koefisien determinasi

r : Nilai koefisien korelasi

c. Uji Signifikan Parsial (t-test)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian ini dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antar t-hitung dengan t-tabel, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel bebas kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan pelanggan (Y) signifikan atau tidak.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai

signifikansi t pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α sebesar $5\% = 0,05$). Dimana kriterianya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Uji Signifikan Simultan (f-test)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Analisis didasarkan pada kriteria a) H_0 diterima jika $f_{hitung} < f_{tabel} \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan b) H_0 ditolak jika $f_{hitung} > f_{tabel} \Rightarrow$ Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi f pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α sebesar $5\% = 0,05$). Dimana syarat-syaratnya adalah Jika signifikansi $f < 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Kemudian Jika signifikansi $f > 0,05$, maka H_0 diterima yaitu variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.