

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Maksud dari penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif menggunakan metode pengujian yaitu metode statistik. Penelitian kuantitatif sendiri bertujuan untuk menggunakan dan memaparkan model matematis, teori/pendapat hipotesis/dugaan yang terkait dengan fenomena yang akan diuji.¹ Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif dapat diartikan juga dengan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang bertujuan meneliti populasi/sampel tertentu.²

Pada penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian digunakan untuk membangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol suatu gejala.³

¹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 109

² Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 17

³ Muslich Ansori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif..*, hlm. 13

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah general yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diaplikasikan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi berarti tidak hanya tertuju pada makhluk hidup, akan tetapi juga semua obyek penelitian yang dapat diteliti. Populasi tidak hanya meliputi jumlah obyek yang diteliti, namun juga meliputi semua karakteristik serta sifat-sifat yang dimiliki obyek tersebut.⁵

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, namun jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti karena merupakan kerahasiaan bank.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi tersebut. Dalam hal ini mencakup sebanyak anggota yang dipilih dari populasi. Oleh sebab itu, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Peneliti ingin menarik kesimpulan dengan cara mengambil sampel yang akan digeneralisasikan terhadap populasi⁶. Sampel tersebut digunakan apabila populasi yang diteliti memiliki jumlah yang besar, sehingga

⁴ Eddy Rofli in,dkk, *Populasi, Sampel dan Variabel dalam penelitian kedokteran* (Bojong Pekalongan: PT Nasya Expanding Managemen,2021), hal 4.

⁵ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian...*, hlm. 64

⁶ Asep Hermawan dan Husna Laela Yusran, *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2017), hal 97

peneliti tidak mungkin mempelajari keseluruhan populasi. Hal tersebut terjadi karena adanya kendala seperti keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang dimiliki peneliti.⁷

Menurut Purba, jika populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus:⁸

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5%=1,96

Moe = *Margin of error max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi

Dengan menggunakan Moe sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diambil sebesar:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

$$n = 96,4 \text{ atau dibulatkan } 96$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 96 nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Teknik sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Terdapat dua macam teknik pengambilan sampel dalam penelitian yaitu

⁷ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian...*, hlm. 65

⁸ V. Wiratman Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), hal 155

probability sampling dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling yang digunakan untuk memberikan peluang sama pada populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik sampling yang dilakukan secara acak pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel.⁹

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Sugiyono mengatakan bahwa *Accidental Sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Atau dapat dikatakan nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹⁰

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau observasi dalam pengumpulan datanya maka sumber data disebut

⁹ Muslich Ansori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif..*, hlm. 109-112

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D*, (Bandung: CV ALFABETA 2017), hal 66

responden¹¹. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer, dimana sumber data diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Variabel

Sugiyono mengatakan bahwa, variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi mengenai hal tersebut, selanjutnya ditarik kesimpulannya. Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti.¹² Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:¹³

a. Variabel *Independen*

Variabel *Independen* sering disebut variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel *dependen* (Terikat) adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hal 170

¹² Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian...*, hlm. 50

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,hlm. 69

b. Variabel *Dependen*

Variabel *Dependen* sering disebut variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang dijadikan variabel terikat adalah loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan acuan pengukuran yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran akan menghasilkan data yang dianalisis untuk menjawab tujuan penelitian. Skala pengukuran juga bisa digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini bentuk skala yang digunakan adalah skala *likert* yang mana merupakan skala yang digunakan peneliti untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat serta fenomena sosial lainnya. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, yaitu:¹⁴

- | | |
|--|---|
| a. Sangat Setuju (SS) diberi skor | 5 |
| b. Setuju (S) diberi skor | 4 |
| c. Netral (N) diberi skor | 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) diberi skor | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor | 1 |

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan data

Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa, metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.¹⁵ didalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan Kuesioner (Angket).

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudiann setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.¹⁶ kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau dengan pasti variabel yang hendak diukur dan tau apa yang bisa digunakan bila jumlah responen cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka,

¹⁴ *Ibid*, hlm. 145-147

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu.... hal 172.*

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 192

dapat diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung.¹⁷

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data dari nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri berdasarkan hasil dari tanggapan responden yang bersangkutan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat ukur yang digunakan di dalam sebuah penelitian. Jumlah instrumen yang digunakan untuk pengukuran variabel dalam penelitian bergantung kepada jumlah variabel penelitian yang akan diteliti.¹⁸

Jenis instrumen dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.¹⁹ Sedangkan, skala pengukuran kuesioner yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan dengan skala *likert*.

¹⁷ *Ibid* 142

¹⁸ Muslich Ansori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 82

¹⁹ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif...*,

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Kisi-Kisi Instrumen	Sumber
Kepercayaan (X ₁)	Kejujuran	<ol style="list-style-type: none"> Karyawan Bank Muamalat selalu jujur dalam memberikan layanan yang tersedia dalam aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>). Saya merasa fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat dapat dipercaya untuk melakukan transaksi. 	Siswanto & Agus Sucipto, <i>Teori dan Perilaku Organisasi</i> , (Malang: UIN Malang Press, 2008).
	Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga aman untuk digunakan nasabah. 	
	Kepedulian	<ol style="list-style-type: none"> Pihak Bank Muamalat akan bertanggung jawab kepada nasabah 	

		apabila terjadi masalah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>).	
	Kredibilitas	1. Saya percaya dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat terjamin sistem keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.	
Kepuasan (X ₂)	Kualitas Produk	1. Saya merasa puas dengan produk-produk yang ada pada Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) karena memiliki kualitas yang bagus.	Fandy Tjiptono, <i>Strategi Pemasaran</i> , (Yogyakarta: Andi), 2008)
	Biaya	1. Saya merasa puas pada biaya yang ditetapkan oleh Bank Muamalat dalam hal bertransaksi dan produk karena murah dan sesuai dengan harapan.	
	Kualitas Pelayanan	1. Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bank Muamalat.	
	Faktor Emosi	1. Saya merasa senang menggunakan	

		aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) karena sangat efektif dan bermanfaat.	
	Kemudahan	1. Saya merasa senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) karena memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.	
Kualitas Layanan (X ₃)	Keandalan	1. Karyawan Bank Muamalat dapat mengatasi permasalahan nasabah dengan baik.	Ratminto dan Atik, <i>Manajemen Pelayanan</i> , (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
	Daya Tangkap	1. Bank Muamalat sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabah.	
	Jaminan	1. Bank Muamalat dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi dengan nasabah	
	Empati	1. Bank Muamalat peduli dengan pengaduan nasabah mengenai kebutuhan informasi	
	Bukti Langsung	1. Bank Muamalat Indonesia memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman	
Loyalitas Nasabah (Y)	Melakukan pembelian	1. Saya melakukan pembelian ulang	Ratih Hurriyati,

	ulang	produk dan melakukan transaksi kembali	<i>Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, (Bandung: Alfabeta, 2010)</i>
	Merekomendasikan merk tersebut pada orang lain	1. Saya akan merekomendasikan kepada orang atau keluarga saya untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) di Bank Muamalat.	
	Tetap memilih produk tersebut	1. Saya tetap memilih menggunakan produk Muamalat DIN tersebut.	
	Selalu menyukai merk tersebut	1. Saya percaya Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking yang terbaik 2. Saya akan kembali mengunjungi Bank Muamalat dalam waktu dekat.	

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.²⁰ Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Secara singkat, uji validitas menunjukkan tingkat kebenaran atau kevalidan hasil pengukuran sebuah kuesioner. Uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan ataupun indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Pengambilan keputusan dalam uji validitas dapat diketahui apabila:²¹

- 1) Jika nilai $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka dapat dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{\text{tabel}} > r_{\text{hitung}}$ maka dapat dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, hlm. 206

²¹ Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019), hlm. 58

konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Menurut Wahyudin suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dipergunakan secara berulang akan menunjukkan hasil pengukuran yang sama. Reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner terhadap jawaban responden dalam beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda dengan menggunakan kuesioner yang sama.²² Menurut Husein Umar, uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* adalah sebagai berikut:²³

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan

σt^2 = Varian total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

Jumlah varians butir dicari dulu dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian menjumlahkannya seperti yang dipaparkan berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

²² Ovan dan Andika Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020), hlm. 4

²³ Husein Umar, *Metode Riset Manajemen Perusahaan (Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disetasi)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm. 68-69

n = Jumlah responden

X = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir indikator)

Ukuran tingkat reliabilitas berdasarkan koefisien *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:²⁴

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

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji mendasar yang dilakukan sebelum melakukan analisis data lebih lanjut atau lebih dalam, data yang normal sering dijadikan landasan dalam beberapa uji statistik meskipun semua data tidak dituntut harus normal. Uji normalitas itu sendiri berfungsi untuk melihat bahwa data sampel yang digunakan itu mendekati distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov*. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data telah mengikuti distribusi normal atau tidak yaitu

²⁴ Mansur Chadi Mursid, dkk, *Menanamkan Nilai Inovasi Berbasis Syariah Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Produk Baru di Industri Keuangan Mikro Syariah*, (Tegal: Khoirunnisa, 2019), hlm. 67

dengan melihat nilai signifikannya. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah:²⁵

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah ada hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang independen dari model yang ada. Akibat adanya multikolinearitas ini koefisien regresi tidak tertentu dan kesalahan standarnya akan tak terhingga.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan kolerasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik adalah tidak terjadi kolerasi antara variabel bebas (bebas Multikolinearitas)²⁶. Untuk menguji adanya Multikolinearitas dapat dilihat dari *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

- 1) *Tolerance Value* $> 0,10$ dan *VIF* $<$ maka tidak terjadi Multikolinearitas
- 2) *Tolerance Value* $< 0,10$ dan *VIF* > 10 maka terjadi Multikolinearitas

²⁵ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 137

²⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014) hal 124

c. Uji AutoKorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota penelitian yang disusun menurut waktu atau tempat. Menurut Nawari, autokorelasi adalah terjadinya korelasi yang akan menyebabkan nilai covarian tidak sama dengan nol.²⁷ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW test). Dasar pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson adalah sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4 - DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- 3) $DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.²⁸ Uji glejser adalah salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya

²⁷ Nawari, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 222

²⁸ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 137

gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Prinsip kerja uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser ini adalah dengan cara melakukan regresi variabel independen terhadap nilai absolute residual atau Abs_RES.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:²⁹

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier adalah analisis untuk mengukur pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, tidak adanya heterogenitas dan tidak adanya

²⁹ Timotius Febry dan Teofilus, *SPSS (Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis)*, (Jakarta: Media Sains Indonesia, 2020), hlm. 60

autokolerasi pada model regresi.³⁰ Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:³¹

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Loyalitas Nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamick Network*)

X₁ : Kepercayaan (Variabel bebas X₁)

X₂ : Kepuasan (Variabel bebas X₂)

X₃ : Kualitas layanan (Variabel bebas X₃)

α : Konstanta

$\beta_1 \dots \beta_2$: Koefisien Regresi

e : *Error Term* (Variabel Pengganggu)

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Dalam uji hipotesis terdapat dua hipotesis yang dianalisis yaitu:

H₀ : Tidak berpengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat Y.

H₁ : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat Y.

Adapun uji hipotesis yang digunakan yaitu:

³⁰ Imam Gozali, *Aplikasi Multivariate dengan Proram IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016) 127

³¹ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian hal 140*

a. Uji T (*T-Test*)

Menurut Ghozali, uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.³² Kriteria pengujian yaitu:

- 1) Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel terhadap variabel Y.
- 2) Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel terhadap variabel Y.

Selanjutnya cara kedua yaitu :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak.

³² Niken Nanincova, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro*, AGORA, Vol. 7, (2), 2019, hlm. 3

b. Uji F (*F-Test*)

Uji F digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, dengan tingkat signifikansi 0,05.

Menurut Ferdinand, uji F digunakan untuk melihat apakahh model regresi yang ada layak atau tidak layak. Layak apabila model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel independen pada variabel dependen.³³ Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Hasil dari uji F dapat dilihat di dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. dengan kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

³³ *Ibid*, hlm. 3

5. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Semakin tinggi koefisien determinasi, maka semakin tinggi kemampuan variabel bebas (*dependen*) dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tidak bebas (*independen*). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol samapi dengan satu.

Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas.³⁴

Dalam regresi linier berganda ada baiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*. Menurut Santoso bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R Square* sebagai koefisien determinasi. *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki nilai negatif.³⁵

³⁴ Sri Wahyuni, *Kinerja Maqashid Syariah dan Faktor-faktor Determinan*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 43

³⁵ Singih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik, Konsep dasar dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019) hal 102