

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Duli:

Merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.¹

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengolah data numerik dengan menggunakan metode statistik, menganalisis kemudian menyajikan data tersebut. Data-data tersebut digunakan dalam menguji sebuah hipotesis yang telah ditentukan sejak awal penelitian.

Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh Creswell mendefinisikan:

Penelitian kuantitatif sebagai alat yang digunakan untuk menguji teori objektif yang dilakukan dengan memeriksa hubungan antar variabel. Instrumen pada variabel-variabel tersebut dapat diukur dengan menggunakan prosedur statistik.²

Pengujian variabel yang dengan menggunakan prosedur analisis statistik. Biasanya analisis tersebut untuk melihat hubungan antar variabel penelitian. Penyajian laporan tertulis pada penelitian kuantitatif

¹ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal.3

² John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Third Edition*, (California: Sage Publications, 2009), hal.4

ini biasanya memiliki struktur pendahuluan, literatur dan teori, metode, hasil dan diskusi.

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis terhadap fakta yang terdapat dilapangan secara objektif dengan yang dianalisis menggunakan metode statistika. Pada penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh signifikan variabel yang diteliti yaitu Pengalaman, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

2. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel, dengan jumlah dua variabel atau lebih. Dengan diterapkannya jenis penelitian ini maka akan dapat digunakan untuk membangun suatu teori guna menjelaskan, meramalkan serta mengontrol suatu gejala.³

Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga macam bentuk hubungan, meliputi hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif atau timbal balik.⁴ Pada penelitian ini jenis hubungan yang digunakan adalah jenis hubungan kausal. Hubungan kausal ini merupakan sebuah

³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal.7

⁴ Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hal.21

hubungan yang bersifat sebab akibat. Sehingga dalam penelitian akan memuat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) juga variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).⁵

Dalam penelitian asosiatif ini, peneliti bermaksud untuk melihat dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan baik pengaruh secara parsial maupun secara simultan. Hipotesis tersebut meliputi pertama, pengaruh pengalaman terhadap loyalitas nasabah, kedua, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah, ketiga, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, dan keempat pengaruh pengalaman, kepuasan, kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Disebutkan oleh Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian dapat ditarik kesimpulan.⁶ Sehingga definisi populasi bukan hanya berupa manusia, tetapi juga dapat berupa objek serta benda alam-alam lain. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri yang berjumlah 4.136 nasabah.

⁵ Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metode Penelitian...*, hal.21

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal.80

2. Sampling Penelitian

Sampling merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian.⁷ Secara umum teknik sampling terbagi menjadi dua kelompok yang meliputi *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dapat menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama terhadap setiap unsur (anggota) untuk dapat menjadi anggota sampel.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan kategori *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan satuan sampling yang dalam penentuan sampelnya dilakukan secara acak tanpa memerlukan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel secara *simple random sampling* dilakukan dengan menganggap bahwa populasi dianggap homogen. Sehingga dalam penelitian ini seluruh nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri memiliki kesempatan yang sama untuk dapat dipilih menjadi sampel penelitian tanpa melihat siapa dan bagaimana nasabah tersebut.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal.81

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan apabila dalam suatu penelitian populasi yang ada terlalu besar, sehingga karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti mengambil sampel dari populasi tersebut. Sehingga dalam mengambil sampel penelitian harus memerhatikan tujuan dari pada penelitian tersebut, agar didapatkan kesimpulan yang representatif.⁸

Penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yang dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas kesalahan (*error*), yang digunakan dipenelitian ini adalah 10%.

Sehingga pada penelitian ini jumlah sampel dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan:

$$\begin{aligned} n &= \frac{4138}{1 + 4138 (0,10^2)} \\ &= \frac{4138}{42,38} \\ &= 97,64 \end{aligned}$$

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hal.81

= 98

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 98 responden nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

C. Sumber Data, Variabel Data dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Dilihat berdasarkan sumbernya, data terbagi menjadi dua kelompok, meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari tangan pertama, misal seperti hasil wawancara maupun hasil pengisian kuisisioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara atau berdasarkan sumber yang ada, misal catatan perusahaan berupa laporan keuangan, data pemerintah, maupun data yang diperoleh dari majalah.⁹

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data primer. Data primer didapatkan secara langsung dengan melakukan penyebaran angket atau kuisisioner terhadap nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim KC Kediri.

2. Variabel Data

Variabel penelitian dirumuskan sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, subyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik

⁹ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hal.172

kesimpulannya.¹⁰ Berdasarkan tinjauan pustaka serta perumusan hipotesis, maka dalam penelitian ini variabel yang digunakan meliputi:

a. Variabel Bebas (variabel independen)

Variabel bebas (independen) atau yang sering disebut variabel stimulus, prediktor merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel independen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan disimbolkan dengan tanda “X” meliputi Pengalaman (X1), Kepuasan (X2), dan Kepercayaan (X3).

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (dependen) yang sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat diukur dengan tujuan untuk menentuak pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini disimbolkan dengan “Y” adalah Loyalitas Pelanggan Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan yang bertujuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hal.39

pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.¹¹ Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada skala Likert, gradasi jawaban yang terdapat pada setiap instrumen menggunakan awalan sangat positif sampai sangat negatif. Sedangkan pada penelitian ini jawaban yang diberikan responden terbagi dalam lima kategori pilihan yang berupa:

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 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 |

Dengan pembagian kategori jawaban tersebut, diharapkan dapat diperoleh jawaban yang relevan terhadap penelitian tentang pengaruh faktor Pengalaman, Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data penelitian yang disesuaikan dengan karakteristik penelitian yang dilakukan. Adapun metode pengumpulan data yang

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hal.92

digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dan metode dokumentasi.

a. Metode Kuesioner atau Angket

Metode kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.¹² Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, yang dapat diberikan kepada responden secara langsung maupun dikirim melalui pos atau internet. Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri.

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat catatan, buku, notulen, penelitian terdahulu dan lainnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.¹³ Penggunaan metode dokumentasi dimaksudkan untuk memenuhi data serta informasi yang diperlukan dalam kepentingan penelitian. Pada penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mendukung informasi berkenaan Bank Jatim Syariah KC Kediri.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hal.142

¹³ Mia Minanti Oktavi Azizah, *Pengaruh Promosi, Pengetahuan Produk dan Motivasi Menjauhi Riba terhadap Keputusan menjadi Nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*, Skripsi (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020), hal.67

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang berguna untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden dengan pola pengukuran yang sama.¹⁴ Instrumen penelitian ini menggunakan pertanyaan yang disusun atas indikator-indikator dari variabel penelitian. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian tersebut meliputi:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan Item	No Item
Pengalaman (X1) (Teori Schmitt, 1999)	<i>Sense</i> (Panca Indera)	Bank Jatim Syariah memiliki ruangan yang sangat nyaman dan bersih.	1
	Feel (Perasaan)	Saya merasa akrab dengan karyawan dan selalu mendapatkan sambutan hangat ketika berada di Bank Jatim Syariah Kediri.	2
	<i>Think</i> (Pola Pikir)	Bank Jatim Syariah Kediri merupakan pilihan utama saya dibandingkan Bank Syariah ataupun lembaga keuangan lainnya.	3
	<i>Act</i> (Perilaku)	Bank Jatim Syariah Kediri memberikan informasi yang jelas mengenai produk maupun jasa yang ditawarkan.	4
	<i>Relate</i> (Pertalian)	Saya percaya Bank Jatim Syariah Kediri mampu memberikan solusi <i>financial</i> yang saya inginkan.	5

¹⁴ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal.114

Kepuasan (X2) (Teori Tjiptono, 2008)	Konfirmasi Harapan	Pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Kediri telah sesuai dengan yang saya harapkan?	6
		Fasilitas produk yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Kediri telah sesuai dengan harapan saya?	7
	Minat Beli Ulang	Saya akan menggunakan produk layanan Bank Jatim Syariah Kediri secara terus-menerus.	8
	Kesediaan Rekomendasi	Saya akan merekomendasikan Bank Jatim Syariah Kediri kepada teman maupun keluarga karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.	9
		Saya akan merekomendasikan Bank Jatim Syariah Kediri kepada teman maupun keluarga karena fasilitas produk yang diberikan sangat membantu.	10
	Kepercayaan (X3) (Teori Jasfar, 2009)	Integritas	Pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kediri telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
Bank Jatim Syariah Kediri mampu memberikan informasi produk secara jelas dan lengkap.			12
Kebaikan		Bank Jatim Syariah Kediri memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik.	13
Kompetensi		Bank Jatim Syariah Kediri mampu memberikan pelayanan secara cepat dan efisien.	14

		Bank Jatim Syariah Kediri mampu memberikan solusi atas keluhan secara tepat.	15
Loyalitas (Y) (Teori Griffin, 2009)	Melakukan pembelian berulang	Saya akan menggunakan produk Bank Jatim Syariah untuk jangka waktu yang lama.	16
		Saya melakukan transaksi melalui Bank Jatim Syariah Kediri secara teratur.	17
	Pembelian antar lini produk dan jasa	Saya akan mencoba produk atau pelayanan lain yang ditawarkan oleh Bank Jatim Syariah Kediri.	18
	Mereferensikan produk kepada orang lain	Saya akan merekomendasikan Bank Jatim Syariah Kediri kepada teman dan keluarga.	19
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing	Saya merasa sulit untuk berpindah ke bank lain.	20

E. Analisis Data

Analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk melakukan analisis data yang diperoleh dengan tujuan menguji hipotesis. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam

melakukan fungsi ukurnya.¹⁵ Untuk mengukur validitas sebuah data, dapat dilakukan dengan cara menguji hasil korelasi antara skor butir dengan skor total, dengan syarat minimum suatu item dapat dianggap valid jika nilai r hitung $\geq 0,30$ atau dengan melihat nilai derajat signifikan $\alpha = 0,05$. Sehingga jika nilai hasil uji validitas lebih besar dari pada 0,30, maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid.¹⁶

b) Reliabilitas

Uji reabilitas berfungsi untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang.¹⁷ Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel (dapat diandalkan) apabila dapat memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Namun dikatakan tidak reliabel (dapat diandalkan) apabila dilakukan pengukuran ulang hasil yang didapat berbeda-beda. Reabilitas dapat diukur dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria uji reabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* adalah:

- 1) Bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka reliabel.
- 2) Bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka tidak reliabel.¹⁸

¹⁵ Tim Penyusun, *Modul Praktikum: Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, (Bandung: Universitas Widyatama, 2007), hal.20

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hal.126

¹⁷ Dian Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi, "*Modul Uji Validitas dan Reabilitas*", (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018), hal.2

¹⁸ Tim Penyusun, *Modul Praktikum: Metode Riset...*, hal.20

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dengan tujuan untuk melihat apakah data yang diperoleh terdistribusi secara normal atau tidak. Dikatakan bahwasannya data yang terdistribusi normal dapat benar-benar mewakili populasi yang digunakan.¹⁹ Untuk menguji normalitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satu yang dapat digunakan adalah dengan Uji Kolmogorov Smirnov. Kriteria pada uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov adalah:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ (5%) maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ (5%) maka data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat interkorelasi atau kolinearitas antar variabel independen yang digunakan dalam penelitian.²⁰ Interkorelasi merupakan hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel independen lain dalam sebuah model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel independennya.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam sebuah model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Batas yang diberikan pada model

¹⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: Wade Group, 2017), hal.83

²⁰ Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), hal.92

regresi sehingga dikatakan bebas dari gejala multikolinearitas memiliki nilai *tolerance* adalah 0,10 sedangkan pada nilai VIF kurang dari 10,00.

c) Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas merupakan sebuah kondisi dimana terjadi sebuah ketidaksamaan varian dari eror pada setiap variabel bebas pada model regresi. Heteroskedastitas diperlukan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan dari syarat yang diperlukan pada uji asumsi klasik. Syarat sebuah model regresi linear dapat dikatakan baik pada sebuah penelitian adalah tidak ditemukannya heteroskedastitas. Untuk menguji heteroskedastitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya adalah menggunakan analisis grafik *scatterplot*, yaitu dengan cara memerhatikan plot sebaran nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dan variabel yang diprediksikan (SRESID).²¹

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastitas adalah:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.²²

²¹ Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), hal.49

²² V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal.149

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki fungsi untuk melihat hubungan antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen yang secara umum untuk menganalisis rata-rata respons dari variabel dependen yang seringkali berubah sehubungan dengan intervensi dari variabel independen.²³ Dalam penelitian ini, variabel independen (bebas) yang digunakan berjumlah tiga variabel dengan satu variabel dependen (terikat). Adapun persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen (terikat) yaitu loyalitas nasabah

α : Konstanta

X1 : Variabel independen (bebas) pertama yaitu pengalaman nasabah

X2 : Variabel independen (bebas) kedua yaitu kepuasan nasabah

X3 : Variabel independen (bebas) ketiga yaitu kepercayaan nasabah

β : Koefisien regresi

e : *Error* (kesalahan pengganggu), artinya nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan serta tidak dihiraukan dalam perhitungan.

Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linear berganda adalah melakukan uji asumsi klasik yang meliputi

²³ Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*, (Jakarta: Kencana, 2016), hal.91

uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastitas. Tujuan diadakannya uji asumsi klasik adalah untuk menunjukkan hasil yang valid serta representatif.

4. Uji Hipotesis

a) Uji T (Uji Secara Parsial)

Uji T merupakan pengujian yang berfungsi untuk melihat pengaruh signifikansi variabel independen (X1, X2, dan X3) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Uji t berguna dalam menjawab hipotesis 1, 2, 3 dan 4 pada penelitian ini. Dasar pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ (5%) maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen atau H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ (5%) maka terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

b) Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F pada analisis model regresi berguna untuk menguji apakah semua variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (terikat).²⁴ Pada penelitian ini uji F digunakan untuk menguji apakah pengalaman, kepuasan dan kepercayaan

²⁴ Mulyono, Berprestasi Melalui JFP: Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal.113

nasabah memengaruhi loyalitas nasabah secara simultan. Dasar pengambilan keputusan pada uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ (5%) maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen atau H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ (5%) maka terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan sebuah analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memengaruhi variabel dependen. Atau dengan kata lain, koefisien determinasi berfungsi untuk menunjukkan kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai besarnya R^2 antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Sehingga dasar pengambilan keputusan pada koefisien determinasi (R^2) adalah jika hasil perhitungan koefisien determinasi semakin mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen, begitu pula sebaliknya. Apabila hasil yang diperoleh menjauhi angka 1 (mendekati 0) berarti variabel independen yang digunakan tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen.

Semakin mendekati 1, model regresi yang dipakai semakin bagus karena kesalahan yang tak dapat dikendalikan semakin kecil.²⁵

²⁵ Sigit Nugroho, *Dasar-dasar Metode Statistika*, (Jakarta: Grasindo, 2008) hal.136