

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Terdapat tiga macam metode penelitian bila dilihat dari landasan filsafat yaitu metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif, dan metode penelitian kombinasi (*mixed method*).⁹⁷ Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁹⁸ Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain.⁹⁹ Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga bentuk hubungan yang mendasarinya, yaitu hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif/resiprokal/timbal balik. Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variable independen

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*....., hal. 9

⁹⁸ *Ibid*, hal. 11

⁹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta, 2005), hal. 11

(variable yang mempengaruhi) dan variable dependen (dipengaruhi).¹⁰⁰ Dalam penelitian ini komunikasi, kepercayaan dan kepuasan sebagai variable independen serta loyalitas sebagai variable dependen.

B. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang nilainya dapat berubah-ubah. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang sama, atau nilai dapat pula berbeda dalam waktu yang sama untuk orang atau objek yang berbeda. Secara konseptual, variabel dapat dibedakan menjadi lima bagian utama yaitu:¹⁰¹

1. Variabel Dependen

Variabel ini sering juga disebut dengan variabel terikat atau variabel tidak bebas, yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Variabel ini dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen.

2. Variabel Independen

Variabel ini sering juga disebut dengan variabel bebas, variabel stimulus, prediktor, atau *antecedent*. Variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel dependen lainnya.

3. Variabel Moderating

Variabel moderating adalah variabel yang mempunyai dampak kontijensi yang kuat pada hubungan variabel independen dan variabel dependen. Variabel moderating di identifikasikan dari penelitian-penelitian

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*....., hal. 61-62

¹⁰¹ Puspowarsito, *Metode Penelitian Organisasi dengan Aplikasi Program SPSS*, (Bandung: Humaniora, 2008), hal. 49-54

terdahulunya yang mempunyai kesimpulan hubungan kausal yang hasilnya berbeda-beda antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

4. Variabel Intervening

Variabel ini disebut juga variabel *mediating*, yaitu variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sehingga menjadi hubungan tidak langsung .

5. Variabel Ektrani

Variabel ektrani adalah variabel yang dapat mempengaruhi hubungan kausal antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel ini adalah variabel yang tidak diharapkan, karena variabel ini akan menambah kesalahan dalam eksperimen atau penelitian yang akan dilakukan. Variabel ini dapat ada dua, yaitu variabel kontrol dan variabel pengganggu.

Dari kelima macam variabel penelitian yang ada, dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 variabel penelitian, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Dimana, variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas dan variabel independennya komunikasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰² Adapun populasi dalam

¹⁰² *Ibid*, hal. 119

penelitian ini adalah seluruh anggota (nasabah) BMT Pahlawan Tulungagung yang saat ini berjumlah 8.000 anggota untuk produk tabungan.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.¹⁰³ Secara umum ada dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu, sampel acak atau *random sampling/probability sampling*, dan sampel tidak acak atau *nonrandom sampling/nonprobability sampling*:¹⁰⁴

1. Random Sampling/Probability Sampling

Adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil pada setiap elemen populasi. Teknik *random sampling/probability sampling* memiliki 5 pemilihan sampel diantaranya:

a. *Simple random sampling* atau sampel acak sederhana

Simple random sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Syarat untuk dapat dilakukan teknik *random sampling* adalah:

- 1) Anggota populasi tidak memiliki strata sehingga relatif homogen
- 2) Adanya kerangka sampel, yaitu merupakan daftar elemen-elemen populasi yang dijadikan dasar untuk pengambilan sampel

¹⁰³ *Ibid*, hal. 120

¹⁰⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 144

b. *Stratified random sampling* atau sampel acak distratifikasikan

Yaitu pengambilan secara acak dua lapis. Hal ini dilakukan jika populasi terdiri atas beberapa strata dan agar sampelnya juga mencerminkan strata-strata, maka responden akan diambil secara acak dari setiap strata tersebut.

c. *Cluster sampling* atau sampel gugus

Yaitu pengambilan sampel secara acak dan berumpun, anggota sampel dalam teknik ini adalah rumpun-rumpun, kemudian dari setiap rumpun diambil rumpun kecil yang sama.

d. *Systematic sampling* atau sampel sistematis

Merupakan cara pengambilan sampel yang sampel pertamanya ditentukan secara acak, sedangkan sampel berikutnya diambil berdasarkan satu interval tertentu.

e. *Area sampling* atau sampel wilayah

Teknik ini dipakai ketika peneliti dihadapkan pada situasi bahwa populasi penelitiannya tersebar di berbagai wilayah.

2. Nonrandom Sampling/Nonprobability Sampling

Adalah setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel.

a. Sampling seadanya, yaitu anggota sampel (responden) yang terpilih adalah seadanya.

b. *Convenience Sampling* atau sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan, adalah teknik penemuan sampel berdasarkan kebetulan saja,

anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel.

- c. *Purposive Sampling*, yaitu responden yang terpilih menjadi anggota atas dasar pertimbangan peneliti sendiri.
- d. *Judgment Sampling*, pada jenis ini sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya.
- e. *Quota Sampling*, merupakan metode penerapan sampel dengan menentukan quota terlebih dahulu pada masing-masing kelompok, sebelum quota masing-masing kelompok terpenuhi, penelitian belum dianggap selesai.
- f. *Snowball Sampling*, cara ini banyak dipakai ketika peneliti tidak banyak tahu tentang populasi penelitiannya. Dia hanya tahu satu atau dua orang yang berdasarkan penelitiannya bisa dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *random sampling/probability sampling* dengan *simple random sampling* atau sampel acak sederhana. Dimana teknik dan sampel yang peneliti gunakan secara acak, tanpa memandang sampel atas dasar strata atau status sosial dari segi apapun. Sampel yang peneliti ambil adalah nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung yang jumlahnya telah ditentukan berdasarkan perhitungan suatu rumus.

Ada beberapa rumus logis untuk digunakan dalam pengambilan jumlah anggota sampel dari suatu teknik sampling yang digunakan dalam penelitian kuantitatif, diantaranya:

a. Pendapat Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

b. Interval Penaksiran

Untuk menaksir parameter rata-rata ml

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

c. Pendekatan Isac Michael

Untuk menentukan sampel untuk menaksir parameter rata-rata

$$n = \frac{NZ^2S^2}{Nd^2 + Z^2S^2}$$

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah sampel penelitian

berdasarkan rumus berdasarkan pendapat Slovin yaitu $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ dimana:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e^2 = Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi.

Dan perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{8000}{1 + 8000(0,1)^2}$$

$$n = 98,76$$

Berdasarkan rumus slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 98,76 sampel, namun karena subjek bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 100 sampel.

D. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen adalah sebuah tabel yang menunjukkan hubungan antara hal-hal yang disebutkan dalam baris dengan hal-hal yang disebutkan dalam kolom. Kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Pernyataan	No. Item
Komunikasi	Persepsi	Teller BMT Pahlawan selalu benar dalam memprediksi kebutuhan saya sebagai nasabah tabungan	1
		Informasi yang diberikan BMT Pahlawan kepada saya, dapat saya tanggap dengan baik	2
	Ketepatan	Informasi yang diberikan BMT Pahlawan tepat sasaran	3
		Saya selalu menanyakan hal-hal baru mengenai produk tabungan BMT Pahlawan	4
	Kredibilitas	Teller BMT Pahlawan menyampaikan informasi dengan keyakinan yang tinggi	5
		Saya selalu mempercayai setiap informasi dari BMT Pahlawan	6
	Pengendalian	BMT Pahlawan menanggapi setiap keluhan saya mengenai produk tabungan	7
		Tanggapan saya mengenai informasi tabungan BMT Pahlawan selalu positif	8
	Keharmonisan	Dalam berkomunikasi, BMT Pahlawan menggunakan tutur kata yang lembut	9
		Komunikasi saya dengan karyawan BMT Pahlawan terjalin erat dan bersahabat	10
Kepercayaan	Integritas	BMT Pahlawan selalu memberikan informasi yang jujur	11
		Semua data tabungan yang diberikan selama ini tidak ada manipulasi	12
	Kompetensi	Karyawan BMT Pahlawan memiliki pengetahuan yang mumpuni tentang produk tabungan	13
		Karyawan BMT Pahlawan memiliki keterampilan melayani yang baik	14
	Konsistensi	Setiap janji yang diberikan BMT Pahlawan selalu dipenuhi	15

		Bagi hasil dari tabungan saya selama ini selalu sesuai dengan yang saya harapkan	16
	Loyalitas	Saya selalu mentaati setiap peraturan dari produk tabungan BMT Pahlawan	17
		Saya ingin tetap menggunakan produk tabungan BMT Pahlawan	18
	Keterbukaan	BMT Pahlawan selalu terbuka tentang produk yang ingin saya ketahui	19
		Teller BMT Pahlawan melayani dengan sabar dan telaten	20
Kepuasan	Kualitas Produk	Tabungan BMT Pahlawan memiliki kualitas yang baik	21
		Buku tabungan dikemas simpel dan menarik	22
	Harga	Bagi hasil yang diberikan di BMT Pahlawan sudah sesuai dengan jumlah tabungan nasabah	23
		Biaya administrasi sangat terjangkau	24
	Kualitas Pelayanan	Pelayanan Teller BMT Pahlawan sangat baik dan ramah	25
		Komputer yang digunakan Teller melayani mempercepat pelayanan	26
	Faktor Emosi	Saya bangga memiliki produk tabungan di BMT Pahlawan	27
		Selama ini, hasil tabungan saya di BMT Pahlawan sangat bermanfaat	28
	Kemudahan	Transaksi penyetoran dan penarikan tabungan sangat mudah	29
		Transaksi di BMT Pahlawan sangat mudah	30
Loyalitas	Melakukan pembelian secara teratur	Saya tidak tertarik dengan produk tabungan lain diluar BMT Pahlawan	31
		Saya akan selalu mempercayakan dana tabungan saya di BMT Pahlawan	32
		Saya menabung di BMT Pahlawan secara rutin	33
	Membeli diluar lini produk atau jasa	Saya ingin mencoba produk selain tabungan di BMT Pahlawan	34
		Saya ingin memiliki deposito dan pembiayaan di BMT Pahlawan	35
	Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain	Saya sudah merekomendasikan produk BMT Pahlawan kepada kerabat/keluarga/teman	36
		Saya akan merekomendasikan produk BMT Pahlawan kepada kerabat/keluarga/teman	37

	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	Saya sering membicarakan hal-hal yang positif tentang BMT Pahlawan	38
		Produk tabungan di BMT Pahlawan lebih unggul dari BMT lain di Tulungagung	39
		Banyak keuntungan yang saya rasakan menggunakan produk tabungan	40

Sumber: data primer diolah, 2016

E. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Namun demikian dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian (Emory, 1985). Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.¹⁰⁵

Dalam penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus pada BMT Pahlawan Tulungagung)” ini terdapat empat instrumen yang dibuat:

1. Instrumen untuk mengukur komunikasi.
2. Instrumen untuk mengukur kepercayaan.
3. Instrumen untuk mengukur kepuasan.
4. Instrumen untuk mengukur loyalitas.

¹⁰⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*....., hal. 147-148

F. Sumber Data dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini menggunakan data primer, dimana penelitian menggunakan kuesioner untuk mengetahui respon dari responden. “Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan”.¹⁰⁶ Kegiatan memberikan angka dan data yang dikuantifikasikan dan menghitungnya untuk jawaban setiap responden. Untuk skor dari setiap jawaban dari setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan dari peneliti, seperti sebagai berikut:¹⁰⁷

- (a) Skor 5 bila pada jawaban angket memilih alternatif a (SS)
- (b) Skor 4 bila pada jawaban angket memilih alternatif b (S)
- (c) Skor 3 bila pada jawaban angket memilih alternatif c (N)
- (d) Skor 2 bila pada jawaban angket memilih alternatif d (TS)
- (e) Skor 1 bila pada jawaban angket memilih alternatif e (STS)

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Berbagai skala sikap yang

¹⁰⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*. (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal. 128

¹⁰⁷ *Ibid*, hal. 128

dapat digunakan untuk penelitian Administrasi, Pendidikan dan Sosial antara lain adalah:¹⁰⁸

a. Skala Likert

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. 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. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor. Sedangkan instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

b. Skala Guttman

Skala pengukuran dengan tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif). Jadi kalau pada skala *likert* terdapat 3,4,5,6,7 interval dari kata “sangat setuju” sampai “sangat tidak setuju”, maka pada skala *guttman* hanya ada dua interval yaitu “setuju” atau “tidak setuju”. Penelitian

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, *Ibid*, hal. 135-141

menggunakan *skala guttman* dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang dinyatakan.

c. *Semantic Differential*

Skala pengukuran yang berbentuk *semantic differential* dikembangkan oleh *Osgood*. Skala ini juga digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif” terletak di bagian kanan garis dan jawaban “sangat negatif” terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh adalah data interval dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap/karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang.

d. *Rating Scale*

Dari ketiga skala pengukuran seperti yang telah dikemukakan, data yang diperoleh semuanya adalah skala kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Tetapi dengan *rating scale* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Dan dalam penelitian ini, penelitian menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran, dimana menurut peneliti skala ini cukup simpel dan tidak berbelit-belit. Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dalam penelitian dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan, dan pernyataan tersebut seperti pada poin kisi-kisi instrumen di atas.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.¹⁰⁹ Macam-macam teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu:¹¹⁰

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden.

2. Teknik Kepustakaan

Pengumpulan teori yang berhubungan dengan pembahasan penulisan ini dengan mempelajari dan mengutip teori dari berbagai buku dan literatur yang terdapat di perpustakaan maupun hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penulisan ini.

3. Teknik Penyebaran Angket

Memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan ini disebut juga angket. Angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.

Dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket, angket yang disebarkan kepada nasabah responden sebanyak 100 nasabah tabungan sebagai responden.

¹⁰⁹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm.83

¹¹⁰ Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 128

H. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹¹¹

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan kemudian dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan dibantu alat analisis berupa aplikasi *Software SPSS 2,0 for Windows* dengan urutan sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Validitas ialah mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan reliabilitas ialah mengukur instrument terhadap ketepatan. Reliabilitas disebut juga keterandalan, keajegan.¹¹²

a. Uji Validitas

Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar (1999) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,30

¹¹¹ *Ibid*, hal.142

¹¹² Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)., hal. 287

dianggap tidak valid.¹¹³ Hal tersebut juga didukung oleh Sugiyono dan Wibowo (2004), Suyuthi (2005) dan Sugiyono (2004) yang menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.¹¹⁴

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menguji seberapa konsisten mereka dalam menjawab kuisisioner. Pengujian reliabilitas ini menggunakan cara *one shot* atau sekali ukur yang terdapat dalam fasilitas SPSS yaitu dengan mencari nilai Alpha seperti yang diungkap oleh Singgih (2000: 269-290). Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha*. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60.¹¹⁵

Uji reabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa:

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.¹¹⁶

¹¹³ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hal. 184

¹¹⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2009), hal. 105

¹¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2005), hal. 129

¹¹⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik.....*, hal. 97

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh sujianto “*jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama*”, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interpretasikan sebagai berikut:¹¹⁷

- (a) Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- (b) Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- (c) Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- (d) Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- (e) Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.¹¹⁸

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Pertama, Analisis Statistik untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan melalui analisis statistik yang salah satunya dapat dilihat melalui

¹¹⁷ *Ibid*, hal. 97

¹¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate.....*, hal. 58

Kolmogorov-Smirnov test (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 = Data residual terdistribusi normal

H_1 = Data residual tidak terdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan dalam uji K-S adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S signifikan secara statistik maka H_0 ditolak, yang berarti data terdistribusi tidak normal.
- 2) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S tidak signifikan secara statistik maka H_0 diterima, yang berarti data terdistribusi normal.

Kedua, Analisis Grafik adalah salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat membingungkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode lain yang digunakan adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dari analisis *normal probability plot* adalah sebagai berikut:¹¹⁹

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

¹¹⁹ *Ibid*, hal. 59

- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat di deteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:¹²⁰

- 1) Jika angka tolerance di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
- 2) Jika angka tolerance di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ dikatakan terdapat gejala multikolinearitas

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Idris, uji heterokedastisitas ini merupakan uji ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varians dari residual. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas, pengujian ini menggunakan uji Glejser.¹²¹

¹²⁰ Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FE-UNP, 2010), hal. 93.

¹²¹ *Ibid*, hal. 87

3. Analisis regresi linier berganda

Regresi linier berganda berguna untuk mendapatkan pengaruh dua variabel kriteriumnya, atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih dengan variabel kriteriumnya, atau untuk meramalakan dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.¹²²

Adapun model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Loyalitas)

a = Konstanta

b_1 - b_2 - b_3 = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel Independen (Komunikasi)

X_2 = Variabel Independen (Kepercayaan)

X_3 = Variabel Independen (Kepuasan)

4. Uji Hipotesis¹²³

a. Pengujian secara parsial atau individu (Uji t / t-test)

Uji t pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model analisis mempunyai pengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel dependennya. Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel Komunikasi (X_1), Kepercayaan (X_2) dan

¹²² Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar STATISTIK.....*, hal. 241

¹²³ *Ibid*, hal. 241

Kepuasan (X_3) terhadap Loyalitas (Y), signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

- 1) H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$, yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α 5%). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syaratnya sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi t) $> 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika probabilitas (signifikansi t) $< 0,50$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Pengujian secara simultan atau individu (Uji F / F-test)

F-tes digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BMT Pahlawan Tulungagung.

- 1) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{hitung} < -F_{tabel}$, yaitu variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α 5%). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syaratnya sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi F) $> 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika probabilitas (signifikansi F) $< 0,50$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan) terhadap variabel dependen (Loyalitas). Rumus: $R^2 = r^2 \times 100 \%$, dimana $R^2 =$ Koefisien Determinasi dan $r =$ Koefisien Korelasi.¹²⁴

¹²⁴ *Ibid*, hal. 242