BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

BTM "Surya Melati" didirikan pertama kali di wilayah Kabupaten Kediri pada bulan April Tahun 2000 oleh Majelis Ekonomi PDM Kabupaten Kediri. Kantor pertama berkedudukan di desa Sambi Kecamatan Ringinrejo. Latar belakang berdirinya adalah:

a. Untuk memberdayakan potensi ekonomi umat (warga Muhammadiyah) khusunya dan masyarakat di wilayah kabupaten Kediri secara umum.
b. Berpartisipasi dalam menciptakan lapangan pekerjaan.
c. Memberikan alternatif kepada warga muslim yang meyakini bahwa bunga bank adalah riba dengan menggunakan sistem syariah.

Pendirian BTM ini berdasarkan surat keputusan No.03/SK/YBMM/BTM/II/2000 Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah Pusat yang bertempat di Jalan menteng raya Nomor 62 Jakarta pusat.

Pada saat pertama kali beroperasi, pegawai yang mengelola berjumlah 6 orang orang yang terdiri dari:

a. Direktur
b. Manager Operasional
c. Accounting merangkap bagian Tabungan dan Deposito
d. Teller
e. Administrasi Pembiayaan

f. Account Officer

Pada September 2001 didirikan cabang pertama BTM “Surya Melati” yang bertempat di Jalan Soekarno Hatta Kecamatan Kunjang kediri. Cabang ini memiliki 5 orang pegawai dan dipimpin oleh 1 orang pimpinan cabang.Pada Oktober 2002 berdirilah satu cabang lagi di Jalan Tamtama No 178 Kecamatan Ngadiluwih. Cabang ketiga ini juga dipimpin oleh satu orang pimpinan cabang dan Staf-staf yang berjumlah 6 orang.

Dengan bertambahnya cabang yang dimiliki, semakin memudahkan untuk dijangkau oleh nasabah dan meningkatkan pelayanan BTM kepada masyarakat luas. Dan semakin besar pula laba yang dicapai dari tahun ketahun.Pada tanggal 21 oktober 2002 status Badan Hukun BTM “Surya Melati” berubah menjadi Koperasi dengan nama Koperasi Simpan Pnjam BTM “Surya melati Abadi” bernomor Badan Hukum: 518/BH/08/418.53/2002 berkedudukan di Desa Sambi Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri.

Visi:

KJKS BTM “Surya Melati Abadi” sebagai penggerak ekonomi rakyat yang pantang menyerah untuk memerangi rentenir serta meningkatkan kesejahteraan anggota.

Misi:

a. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggota.
b. Memberikan pelayanan yang lebih cepat dibanding lembaga keuangan lainnya.
c. Mengemban amanah anggota.

d. Menjunjung tinggi keputusan rapat anggota

e. Manajemen yang kuat, aman, adan terpercaya.

Produk dan layanan yang ditawarkan oleh BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri meliputi:

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan atau Simpanan Al Wadiyah

2) Simpanan Mudhorobah Berjangka atau Deposito Berjangka

b. Produk pembiayaan

1) Murobahah

2) Mudhorobah

B. Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu peneliti memaparkan data-data terkait responden dalam penelitian ini, yakni nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri sebagaimana berikut ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

	Jumlah	**Prosentase (%)**
Perempuan	22	44
Laki-laki	28	56
Total	50	100

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden sebanyak 44% adalah berjenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya sebanyak 28 orang adalah berjenis kelamin laki-laki.

2. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	Responden	Prosentase (%)
1	SD	8	16
2	SMP/ SLTP	13	26
3	SMA/ SLTA	22	44
4	Diploma	2	4
5	Sarjana	5	10
	Jumlah	50	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 44%. Sisanya adalah lulusan SD sebanyak 16%, SMP sebanyak 26%, Diploma sebanyak 4% dan S1 sebanyak 10%.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	12	24
2	Mahasiswa	1	2
3	Petani	9	18
4	Pedagang	6	12
5	Pegawai Swasta	14	28
6	Wiraswasta	5	10
7	Guru	3	6
	Jumlah	50	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden sebanyak 28% oleh pegawai swasta, sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 24%, petani sebanyak 18%, pedagang sebanyak 12% wiraswasta sebanyak 10%, sebagai guru sebanyak 6% dan juga Mahasiswa sebanyak 2%.

4. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah	Prosentase (%)
1	20 – 30 tahun	11	22
2	31 – 40 tahun	16	32
3	41 – 50 tahun	11	22
4	51 – 60 tahun	11	22
5	61 – 79 tahun	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia antara 20-30 tahun sebanyak 11 orang, berusia antara 31-40 tahun

sebanyak 16 orang, berusia antara 41-50 tahun sebanyak 11 orang, berusia antara 51-60 tahun sebanyak 11 orang, dan sisanya 1 orang berusia antara 61-79 tahun.

C. Deskripsi Variabel

Peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 50 responden, yang terdiri dari 20 pernyataan dan terbagi atas 4 bagian sebagai berikut:

1. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel penampilan (X1)
2. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel wawasan (X2)
3. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel etika (X3)
4. 5 (lima) pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (Y).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skalapengukuran likert, yakni skala yang digunakan untuk mengukursikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orangtentang fenomena sosial. Adapun alternatif jawaban setiap iteminstrumen penelitian ini sebagai berikut:

1. Sangat setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-ragu (R)
4. Tidak setuju (TS)
5. Sangat tidak setuju (STS).

Hasil dari jawaban responden terhadap kuesioner peneliti adalah sebagaimana dipaparkan pada tabel di bawah ini:

1. Variabel Penampilan (X1)

Tabel 4.5

Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Penampilan

No Item	Skor jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%
1	0	0	2	4	25	50	11	22	12	24
2	0	0	6	12	24	48	13	26	7	14
3	0	0	0	0	18	36	21	42	11	22
4	0	0	1	2	25	50	15	30	9	18
5	0	0	2	4	25	50	15	30	8	16

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

2. Variabel Wawasan (X2)

Tabel 4.6

Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Wawasan

No Item	Skor jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%
1	0	0	2	4	28	36	9	18	11	22
2	0	0	1	2	19	38	24	48	6	12
3	0	0	0	0	8	16	24	48	18	36
4	0	0	0	0	18	36	19	38	13	26
5	0	0	1	2	20	40	17	34	12	24

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

3. Variabel Etika (X3)

Tabel 4.7

Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Etika

No Item	Skor jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%
1	0	0	2	4	25	50	13	26	10	20
2	0	0	1	2	8	16	27	54	14	28
3	0	0	0	0	16	32	16	32	18	36
4	0	0	0	0	15	30	23	46	12	24
5	0	0	0	0	12	24	25	50	13	26

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

4. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.8

Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	Skor jawaban									
	1		2		3		4		5	
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%
1	0	0	1	2	13	26	26	52	10	20
2	0	0	10	20	20	40	14	28	6	12
3	0	0	0	0	13	26	24	48	13	26
4	0	0	10	20	19	38	14	28	7	14
5	0	0	16	32	20	40	11	22	3	6

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya item-item kuesioner dengan menggunakan metode korelasi produk momen. Hasil pengujian validitas instrumen dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
Penampilan (X1)	1	0,589	Valid
	2	0,645	Valid
	3	0,504	Valid
	4	0,518	Valid
	5	0,305	Valid
Wawasan (X2)	1	0,444	Valid
	2	0,781	Valid
	3	0,308	Valid
	4	0,541	Valid
	5	0,547	Valid
Etika (X3)	1	0,485	Valid
	2	0,507	Valid
	3	0,314	Valid
	4	0,413	Valid
	5	0,323	Valid
Kualitas Pegawai (Y)	1	0,397	Valid
	2	0,460	Valid
	3	0,303	Valid
	4	0,338	Valid
	5	0,428	Valid

Sumber: data angket telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki nilai *Corrected Item-TotalCorrelation* yang melebihi 0,3. Menurut Sugiyono dalam buku karya Agus Eko Sujianto, jika nilai *corrected itemtotal*

correlation lebih besar daripada r standar (0,3) maka seluruh item pernyataan merupakan valid.[81] Dengan demikian dapat diketahui bahwa item-item pernyataan pada instrumen penelitian dapat mengukur apa yang ingin diukur dalam penelitian ini, antara lain penampilan, wawasan, etika pegawai dan kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrumen memiliki kemampuan memberikan hasil yang konsisten (reliable), maka diperlukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Hasil pengujian reliabilitas instrumen dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	***Alpha Cronbach's***	***Keterangan***
Penampilan (X1)	0,745	Reliable
Wawasan (X2)	0,749	Reliable
Etika (X3)	0,638	Reliable
Kualitas Pelayanan (Y)	0,629	Reliable

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar daripada 0,60. Menurut Suyuthi, hal ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.[82] Dengan

[81]Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*...., hal. 96.
[82]*Ibid*., hal. 97.

demikian, instrumen penelitian tersebut memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data miliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametric. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*.

Berikut adalah hasil pengujian dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*.

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		50	50	50	50
Normal Parameters[a,b]	Mean	18,16	19,18	19,70	17,60
	Std. Deviation	2,923	2,775	2,476	2,718
Most Extreme Differences	Absolute	,162	,144	,129	,142
	Positive	,162	,134	,082	,142
	Negative	-,090	-,144	-,129	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		1,144	1,018	,910	1,004
Asymp. Sig. (2-tailed)		,146	,251	,379	,266

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data angket yang telah diolah, 2017

Dari tabel 4.11*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka Asymp.sig (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan taraf signifikan yaitu 5% dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

a) Nilai Sig. atau signifikan < 0,05, data berdistribusi tidak normal.

b) Nilai Sig. atau signifikan > 0,05, data berdistribusi normal.

Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa sig untuk variabel penampilan adalah 0,146 maka lebih besar dari 0,05 (0,146> 0,05) sehingga data berdistribusi normal. Sig untuk variabel wawasan adalah 0,251 maka lebih besar dari 0,05 (0,251> 0,05) sehingga data berdistribusi normal. Sig untuk variabel etika adalah 0,379 maka lebih besar dari 0,05 (0,379> 0,05) sehingga data berdistribusi normal. Sig data untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,266 maka lebih besar dari 0,05 (0,266 > 0,05) sehingga data berdistribusi normal.

4. Uji Asusmsi Klasik

a) Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi terjadinya multikolonieritas, dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. Berikut hasil pengujian dengan uji multikolinieritas:

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	,877	1,141
X2	,816	1,226
X3	,870	1,149

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

sumber: data angket yang telah diolah, 2017

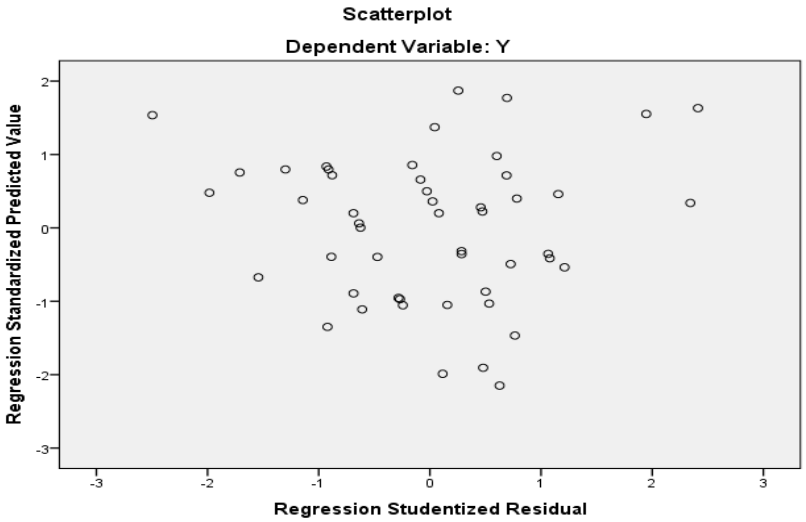
Berdasarkan tabel 4.12*Coefficient* diatas, terlihat bahwa dengan menggunakan VIF diperoleh nilai sebagai berikut: penampilan senilai 1,141, wawasan senilai 1,226, etika senilai 1,149. Karena VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolineritas.

b) Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji heteroskedastisitas, dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 dan titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat diamati pada gambar Scatterplot berikut:

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar 4.1 diatas, menunjukan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu, serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini berarti bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas, sehingga model regresi layak untuk dipakai.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mempelajari hubungan dari dua variabel atau lebih. Hasil pengujian pengaruh variable independen (penampilan, wawasan, dan etika) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.13

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,546	3,685		3,133	,003
	X1	-,131	,137	-,141	-,953	,346
	X2	,074	,150	,076	,495	,623
	X3	,356	,163	,324	2,185	,034

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3

Y = 11,546 + (-0,131) X1 + 0,074 X2 + 0,356 X3

Y = 11,546– 0,131 X1 + 0,074X2 + 0,356 X3

Kualitas Pelayanan = 11,546 - 0,131 (penampilan) + 0,074 (wawasan) +0,356(Etika)

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Konstanta sebesar 11,546 menunjukan nilai kualitas pelayanan apabila variabel penampilan, wawasan dan etika pegawai dalam keadaan konstan maka nilai kualitas pelayanan sebesar 11,546 satuan.
b) Koefisien regresi X1 sebesar -0,131 menunjukan setiap penurunan penampilan 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar -

0,131 satuan dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan. Koefisien bernilai negatif artinya tidak terjadi pengaruh positif antara wawasan dengan kualitas pelayanan.

c) Koefisien regresi X2 sebesar 0,074 menunjukan setiap peningkatan wawasan 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,074 satuan dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara wawasan dengan kualitas pelayanan, semakin baikwawasan maka semakin tinggi angka kualitas pelayanan.

d) Koefisien regresi X3 sebesar 0,356 menunjukan setiap peningkatan etika pegawai 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,356 satuan dengan asumsi variabel-variabel bebas lainnya konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara etika pegawai dengan kualitas pelayanan, semakin baik tingkat etika pegawai maka semakin tinggi angka kualitas pelayanan.

6. Uji hipotesis

a) Uji T (T-tes)

Uji T tes digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial antara X1 terhadap Y, X2 terhadap Y dan X3 terhadap Y. dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

Cara 1: Jika Sig. > 0,05 maka H_o diterima, H_a ditolak

Jika Sig. < 0,05 maka H_o ditolak, H_a diterima

Cara 2: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_o ditolak, H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima, H_a ditolak

Berdasarkan gambar 4.14 di atas, dapat disimpulkan hasil *t-test* sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji T

variabel	Sig			T-hitung		
	Nilai Sig.	Taraf Sig.	Ket	t-hitung	t-tabel	Ket
penampilan	0,346	0,05	H_o diterima	-0,953	1,679	H_o diterima
wawasan	0,623		H_o diterima	0,495		H_o diterima
etika	0,034		H_o ditolak	2,185		H_o ditolak

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

Keterangan:

1) Dalam tabel di atas diperoleh nilai Sig. sebesar 0,346 dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) 0,05 maka: 0,346 > 0,05

   Karena nilai Sig. > α maka disimpulkan untuk menerima H0 dan menolak Ha yang berarti koefisien regresi penampilan adalah tidak signifikan. Dengan demikian, variabel penampilan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

   Berdasarkan hasil uji t, variabel penampilan memiliki t_{hitung} sebesar -0,953. Sedangkan t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan df = 46 adalah

sebesar 1,679. Karena t-hitung < t-tabel (-0,53 < 1,679) maka disimpulkan untuk menerima H_0 dan menolak H_a, artinya variabel penampilantidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2) Dalam tabel di atas diperoleh nilai Sig. sebesar 0,623 dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) 0,05 maka: 0,623 > 0,05 Karena nilai Sig. > α maka disimpulkan untuk menerima H_0 dan menolak H_a yang berarti koefisien regresi wawasanadalah tidak signifikan. Dengan demikian, variabel wawasanberpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

   Kemudian variabel wawasanjuga memiliki t-hitung sebesar 0,495. Sedangkan t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan df = 46 adalah sebesar 1,679. Karena t-hitung < t-tabel (0,4951< 1,679) maka disimpulkan untuk menerima H0 dan menolak Ha, artinya variabel wawasan berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3) Dalam tabel di atas diperoleh nilai Sig. sebesar 0,034dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) 0,05 maka: 0,034< 0,05Karena nilai Sig. < α maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima Ha yang berarti koefisien regresi etika adalah signifikan. Dengan demikian, variabel etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

   Diperoleh pula, t-hitung variabel etika sebesar 2,185. Sedangkan t-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan df = 46 adalah sebesar 1,679. Karena t-hitung > t-tabel (2,185> 1,679) maka disimpulkan untuk menolak H0 dan

menerima Ha, artinya variabel etika berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

b) Uji F

Uji F ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel wawasan, skill dan etika pegawai bank secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian *FTest* dapat diketahui dari gambar berikut ini:

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43,375	3	14,458	2,087	,115[b]
	Residual	318,625	46	6,927		
	Total	362,000	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: data angket yang telah diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji F Statistik di atas, diperoleh nilai F sebesar 2,087 dengan tingkat signifikansi 0,115. Oleh karena probabilitas (0,115) lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan menerima H0 dan menolak Ha, yang berarti variabel penampilan, wawasan, dan etika pegawai secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

7. Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien Determinasi (R2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel kecukupan modal. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai R2 yang mendekati satu variabel independent penelitian

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel kecukupam modal. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,346[a]	,120	,062	2,632

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
b. Dependent Variable: Y

Sumber data angket yang sudah diolah, 2017

Nilai *Adjusted* R *Square* berkisar antara 0 – 1, semakin kecil angka *Adjusted* R *Square* maka semakin lemah hubungan kedua variabel, dan begitu juga sebaliknya. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *Adjusted* R *Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,062 artinya kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh penampilan, wawasan dan etika pegawai sebesar 6,2%. Sedangkan sisanya 93,8% dapat dijelaskan dengan faktor-faktor lain.