

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN

1. Pendekatann Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.⁹² Penelitian kuantitatif tujuannya yaitu untuk mengumpulkan data serta mempelajari gejala atau fenomena sosial dengan jalan meneliti variable-variable penelitian yang dilaksanakan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif (hubungan) dengan menggunakan metode analisis kuantitatif (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih.⁹³ Dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara tingkat kepentingan nasabah dengan tingkat pelayanan bank pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

⁹² Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. (Malang: UIN-Maliki Press,2010), hal. 172

⁹³ Sugiyono,*Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 1999), hal 11

B. POPULASI, SAMPEL, DAN SAMPLING PENELITIAN

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁹⁴

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dengan jumlah 150 nasabah baru terhitung pada saat penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini mengambil sampel dengan menggunakan sensus. Untuk penelitian jumlah populasi yang terlalu banyak akan kita ambil untuk dijadikan sampel dengan harapan jumlah sampel yang kita ambil dapat mewakili populasi yang ada. Untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin :

Slovin :

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

Dimana : n = Ukuran sampel, N = Populasi, dan e = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.⁹⁵

⁹⁴Ibid, 25

⁹⁵Wiratna sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi & Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), hal. 10

Pada tahap ini, peneliti memfokuskan sampel pada nasabah yang bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, dengan berpatokan pada tingkat pelayanan bank sehingga nasabah akan merasa puas. Sample yang diambil dalam penelitian ini dengan tingkat e 5% yaitu :

$$n = \frac{150}{1 + (150 \times 0,05^2)} = 109,090 \quad \text{atau 110 orang nasabah}$$

Dari hasil tersebut peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 110 orang nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

3. Sampling Penelitian

Sampling adalah suatu tehnik yang dilakukan oleh penulis di dalam mengambil atau menentukan sampel penelitian. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan berbagai tehnik.⁹⁶ Adapun tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih adalah menjadi sampel.⁹⁷ Tehnik sampel menggunakan *sampling insidental* yaitu tehnik pengambilan sampel berdasarakan kebetulan, yaitu siapa saja yang

⁹⁶ Asrof Syafi'I, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabay : ELKAF, 2005), hal. 134

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* hal. 84

secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.⁹⁸

C. JENIS DAN SUMBER DATA

1. Jenis data

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data kualitatif, adalah data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan atau informasi secara tertulis, yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.
- b. Data kuantitatif, adalah berupa angka – angka dan dapat dihitung, seperti jumlah nasabah

2. Sumber data

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data adalah pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah sejumlah objek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu. data dapat dikelompokkan berdasarkan sumbernya. Menurut sumbernya data dapat dibagi menjadi dua yaitu data *intern* dan *ekstern*. Data *intern* adalah data yang dikumpulkan dari lembaga sendiri, sedangkan data *ekstern* adalah data yang dikumpulkan dari luar lembaga.⁹⁹

⁹⁸ *Ibid*, hal. 85

⁹⁹ Purwanto, *statistika untuk penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 41

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan.¹⁰⁰ Data ini diperoleh melalui angket atau kuisisioner. Data ini bersumber dari masyarakat atau nasabah yang ada dilokasi penelitian.

D. METODE PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan studi penelitian ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

1. Angket (Pemberian Kuesioner)

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada *responden*, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan/ pernyataan tersebut. Untuk mendapatkan data tentang variable – variable yang diteliti survei ini menggunakan skala Likert dengan bobot tertinggi ditiap pertanyaan adalah 5 bobot dan bobot terendah adalah 1.

Skor 1 = sangat tidak setuju (**STS**)

Skor 2 = tidak setuju (**TS**)

Skor 3 = netral (**N**)

¹⁰⁰ Ali Mauludi, *Teknik Memahami Statistika 1*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2013), hal. 7

Skor 4 = setuju (S)

Skor 5 = sangat setuju (SS)

E. VARIABLE PENELITIAN

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibedakan menjadi variabel dependent dan variable independent.

a. Variable independent (X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).¹⁰¹ Variabel independent dalam penelitian ini adalah kebutuhan nasabah (X_1), pelayanan bank (X_2). Aplikasi dalam penelitian ini, kebutuhan nasabah merupakan faktor yang nantinya akan mempengaruhi dari kepuasan nasabah. Pada saat kebutuhan nasabah terpenuhi maka nasabah akan terpuaskan. Kepuasan dari nasabah sendiri haruslah terdapat faktor yang mempengaruhi lainnya, dalam penelitian ini pelayanan bank sebagai alat terpenuhinya kebutuhan nasabah untuk hasilnya terpuaskannya nasabah.

b. Variabel dependent (Y)

Variabel dependent atau variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁰² Variable dependent adalah meningkatkan kepuasan

¹⁰¹ Ali Mauludi, *Teknik Memahami Statistika 1*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2013), hal. 7

¹⁰² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,..., hal. 39

nasabah (Y). Aplikasi dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah akan dipengaruhi oleh kebutuhan nasabah dan pelayanan bank, maka jika kebutuhan nasabah terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan oleh bank maka kepuasan nasabah akan muncul atau nasabah akan terpuaskan.

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.¹⁰³ Titik tolak dari penyusunan adalah variable-variable penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variable-variable tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, maka perlu digunakan “*matrik pengembangan instrumen*” atau “*kisi-kisi instrumen*”, sebagai berikut :

¹⁰³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,...*, hal. 39

Table 3.1

Kisi-kisi instrumen penelitian

No.	Variable	Indikator	Item	No. Item
1.	Tingkat Kepentingan Nasabah (X ₁)	Kebutuhan fisiologis (X1.1)	Bank muamalat memudahkan nasabah dalam memenuhi sandang, pangan, papan. (X1.1.1)	1
			Bank muamalat memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan pendidikan dan kesehatan. (X1.1.2)	2
		Kebutuhan rasa aman (X1.2)	Bank muamalat melindungi dana dari nasabah. (X1.2.1)	3
			Bank muamalat menanggulangi kemungkinan terburuk dari pelayan bank. (X1.2.2)	4
		Kebutuhan sosial (X1.3)	Bank muamalat memperhatikan nasabah dengan baik. (X1.3.1)	5
			Bank muamalat membentuk hubungan saling membutuhkan. (X1.3.2)	6
		Kebutuhan ego (X1.4)	Bank muamalat melayani transaksi nasabah dengan cepat dan mudah. (X1.4.1)	7
			Bank muamalat melayani nasabah	8

			secara prima. (X1.4.2)	
		Kebutuhan aktualisasi diri (X1.5)	Bank muamalat memprioritaskan nasabah. (X1.5.1)	9
			Bank muamalat memberikan hadiah kepada nasabah yang aktif dalam transaksi perbankan. (X1.5.2)	10
2.	Tingkat pelayan bank (X ₂)	Keandalan (<i>reliability</i>) (X2.1)	Pegawai bank muamalat mempunyai semangat yang tinggi dan bersungguhsungguh dalam pelayanan. (X2.1.1)	11
			Pegawai bank muamalat melayani dengan tenang dan teliti. (X2.1.2)	12
		Ketanggapan (<i>responsive</i>) (X2.2)	Pegawai bank muamalat membantu setiap kebutuhan nasabah. (X2.2.1)	13
			Pegawai bank muamalat cepat dalam melayani nasabah. (X2.2.2)	14
		Asuransi (<i>assurance</i>) (X2.3)	Pegawai Bank Indonesia Muamalat sopan dan ramah dalam melayani nasabah. (X2.3.1)	15
			Pegawai bank muamalat menjunjung kejujuran dalam setiap transaksi nasabah. (X2.3.2)	16
		Empati (<i>emphaty</i>) (X2.4)	Pegawai Bank Muamalat memberikan perhatian setiap keluhan nasabah. (X2.4.1)	17

			Pegawai Bank Muamalat bertanggungjawab atas keamanan nasabah. (X2.4.2)	18
		Bukti fisik (<i>Tangible</i>) (X2.5)	Pegawai Bank Muamalat berpakaian rapi. (X2.5.1)	19
			Bank Muamalat mempunyai fasilitas pelayanan kantor yang lengkap. (X2.5.2)	20
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Sistem	Pegawai bank muamalat menerima aduan dengan sopan. (Y.1.1)	21
		Keluhan (Y.1)	Pegawai bank muamalat cepat tanggap keluhan dari nasabah. (Y.1.2)	22
		Saran (Y.2)	Pegawai bank muamalat menerima dengan baik saran dari nasabah. (Y.2.1)	23
			Pegawai bank muamalat cepat dalam menanggapi saran dari nasabah. (Y.2.2)	24
		<i>Ghost Shopping</i> (Y.3)	Nasabah bank muamalat melihat pelayanan di lembaga keuangan lain. (Y.3.1)	25
			Pegawai bank muamalat membandingkan dengan pelayanan lembaga keuangan lain. (Y.3.2)	26
		<i>Lost Costumer</i>	Pegawai bank muamalat selalu menghubungi nasabah yang akan pindah	27

		<i>Analisis</i>	atau berhenti bertransaksi. (Y.4.1)	
		(Y.4)	Pegawai bank muamalat melakukan mediasi dari nasabah yang berhenti. (Y.4.2)	28
		Survei (Y.5)	Pegawai bank muamalat melakukan riset kepada nasabah melalui kegiatan sosial. (Y.5.1)	29
			Bank Muamalat mengapresiasi keikutsertaan nasabah dalam melakukan survei. (Y.5.2)	30

G. ANALISIS DATA

1. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan dan responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data setiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 1999), hal. 142

Kuisisioner Untuk ditanyakan pada responden yang menjadi nasabah dan calon nasabah kuisisioner dibuat untuk menjawab bahwa informasi pokok yaitu :

- a. Informasi tentang kepuasan Disini ditanyakan perihal tingkat kepuasan nasabah yang degradasi pilihannya adalah sangat puas puas Cukup puas kurang puas dan tidak puas.
- b. Informasi tentang kepentingan Disini dinyatakan perihal tingkat kepuasan nasabah tingkat kepentingan terhadap macam macam sajian dari elemen atau aspek pelayanan yang diprediksi pilihannya adalah sangat penting penting cukup penting kurang penting dan tidak penting.

2. Uji Instrumen Data

a. Uji validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan dan keabsahan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variable yang diteliti secara tepat.¹⁰⁵ Uji validitas digunakan untk menguji kecermatan instrumen dalam mengukur pernyataan dari variabel promosi, pengetahuan konsumen, dan keputusan.

Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner alaha korelasi produk momen (*moment product correlation, person correlation*) antara skor setiap butir

¹⁰⁵ Suhartini Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*,....hal. 144-145

pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item- total correlation*.¹⁰⁶ Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 16.0 for windows* dengan teknik *Item Total Correlation*. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar daripada r tabel *product moment*, maka item tersebut dinyatakan valid. Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dan 2 sisi.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsistensi dari kuesioner variabel promosi, pengetahuan konsumen, dan keputusan. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 – 0,40 berarti agak reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 – 0,60 berarti cukup reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 – 0,80 berarti reliabel

¹⁰⁶ Agus Eko Sujianto, *aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 95

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel

Reliabilitas suatu konstruk variable dikatakan baik jika memiliki nilai *alpha cronbach's* > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang lebih besar 0,6. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.¹⁰⁷ Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS 16.0 for windows*. Menurut Sekaran dalam Duwi, jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 dinyatakan baik.¹⁰⁸

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengatur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametik. Dalam mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *Normal P-P Plots* ketentuan pengujian ini adalah suatu variable dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.¹⁰⁹

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi

¹⁰⁷ Ibid, hal. 97-98

¹⁰⁸ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hlm. 172

¹⁰⁹ Agus Eko Sujianto, *aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 87-88

yang hasilnya nanti akan menjelaskan bahwa variabel bebas dan variabel terikat tersebut berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi bisa dikatakan baik apabila mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal. Untuk mengetahui persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows*. Kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berdistribusi tidak normal sedangkan jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.¹¹⁰

4. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas adada dan terbatas dari asumsi-asumsi klasik. Berdasarkan pendapat ini, uji normalitas data bukan satu-satunya cara untuk menyimpulkan bahwa model regresi linier berganda adalah baik. Tetapi harus didukung oleh pengujian statistik lainnya.¹¹¹

a. Uji multikolinearitas

Uji multikolineaites digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya.¹¹² Untuk

¹¹⁰Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hlm. 189

¹¹¹ Agus Eko Sujianto, *aplikasi statistik*, hal. 79

¹¹²Duwi Priyanto, *5 jam Belajar olah data dengan SPSS.....* hlm. 152

mengetahui ada tidaknya multikolinearitas menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows* dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor (VIF)* pada model regresi. Kriteria pengujian menurut Hair et al, variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 atau nilai *VIF* yang lebih besar dari pada nilai 10.¹¹³

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan. Regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka peneliti menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 16.0 for windows* dengan kriteria jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan mengetahui ada tidaknya korelasi antar variable pengganggu pada periode tertentu dengan variable sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan *Durbin-Watson* dibandingkan dengan tabel *Durbin-Watson* (d_l dan d_u). Kriteria jika $d_u < d \text{ hitung} < 4-d_u$ maka tidak terjadi autokorelasi.

¹¹³*Ibid.*, hlm. 156

5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen. Peneliti akan menganalisis pengaruh promosi dan pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi anggota bank syariah. Persamaan regresi linier berganda dengan 2 variabel independen adalah sebagai berikut ;

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana Y adalah hasil dari estimasi atau ramalan suatu variabel terikat (*dependent variable*) berdasarkan garis regresi X_1 , X_2 adalah nilai variabel bebas (*eksplanatory variable*), a merupakan konstanta dan e adalah variable yang bersifat random (*stochastic disturbance variable*).¹¹⁴ Kemudian b_1 adalah koefisien variabel X_1 , b_2 adalah koefisien variabel X_2 . Untuk menentukan persamaan linier yang menggunakan lebih dari dua variabel maka peneliti menggunakan bantuan program komputer yaitu *SPSS 16.0 for windows*.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau uji F. Sedangkan pengaruh dari

¹¹⁴ Agus Eko Sujianto, *aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 58

masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji T .

a. Uji t (Parsial)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikansi atau tidak terhadap variabel dependen.¹¹⁵ Pengujian koefisien variabel promosi, pengetahuan konsumen dan keputusan dapat dilihat dari, jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak. Dapat dilihat juga dari signifikansi variabel, jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak.¹¹⁶

$H_0 : \beta_1 = 0$ artinya secara individu variable independent tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variable dependent.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya secara individu ada pengaruh yang signifikan antara variable independent dengan variable dependent.

- Jika nilai t statistik $> t$ tabel maka hipotesis H_a diterima (H_0 ditolak).
- Jika nilai t statistik $< t$ tabel maka hipotesis H_a ditolak (H_0 diterima).

b. Uji F (Simultan)

ANOVA atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh

¹¹⁵*Ibid.*, hlm. 149

¹¹⁶ *Ibid.*,

beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.¹¹⁷ Kriteria pengujian dilihat apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan apabila $f_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

- Jika probabilita F statistik $> 0,05$ maka hipotesis H_0 ditolak (H_a diterima)
- Jika probabilita F statistik $< 0,05$ maka hipotesis H_0 diterima (H_a ditolak).

7. Analisa Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (goodnessfit).¹¹⁸ Besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (kebutuhan nasabah dan pelayanan bank) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Rumus:

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

$$R^2 = \text{koefisien determinansi}$$

$$r^2 = \text{koefisien korelasi}$$

nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperediksi variabel dependen.

¹¹⁷*Ibid.*, hlm. 146

¹¹⁸ Agus Widarjono, *Analisis Statistika Terapan....*, hal. 19