

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penelitian dapat dibedakan menjadi dua macam yakni penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian empiris yang berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas obyektif yang bisa diukur. Penelitian kuantitatif lebih berdasar pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.⁶²

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain.⁶³ Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab

⁶² Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2, Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal . 38

⁶³ Suwandi, *Desentralisasi Fiskal dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Ekonomi, Penyerapan Tenaga Kerja, Kemiskinan, dan Kesejahteraan di Kabupaten/Kota Induk Provinsi Papua*, Ed.1, Cet. 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal, 120

akibat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).⁶⁴ Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi nasabah untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah berdasarkan kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji.⁶⁵ Sedangkan menurut Arikunto menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁶⁶ Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain :⁶⁷

- a. Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya.
- b. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya.

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*(Bandung : Penerbit Alfabeta,2008)Hal. 6

⁶⁵ Harinaldi, M.Eng, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Penertbit Erlangga, 2005), hal. 3

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 173

⁶⁷ Sudjana, “Metode Statistika, (Bandung: Tarsito, 2000) hal. 73

Pada penelitian ini penulis menggunakan populasi tidak terhingga, karena jumlah populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁶⁸

3. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel.⁶⁹ Teknik *sampling* terdiri dari dua macam, *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota populasi. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung : Penerbit Alfabeta,2013)Hlm,81.

⁶⁹ Novita Lusiana, Rika Andriyani, Miratu Megasari, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 38.

atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁷⁰ Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan simple random sampling. Alasan menggunakan simple random sampling karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel.⁷¹ Sampel aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁷² Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank, menurut Riduwan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:⁷³

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2, \quad n = \left(\frac{1.96}{0,20} \right)^2 = 96,04$$

$n = 97$ responden

Keterangan:

n = Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai standart luar normal standart bagaimana tingkat

kepercayaan 95%

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.121-125

⁷¹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2014), hal. 146

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 77

⁷³ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 66

e = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20% atau 0,20 (*error of estimasi*)

Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana unit sampling dipilih berdasarkan ketersediaannya.⁷⁴ Alasan peneliti menggunakan teknik sampling tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Atau data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.⁷⁵ Sumber data adalah subyek dari mana asalnya data dapat

⁷⁴ Patricia Ann dan Arthur, *Riset Keperawatan*, (Jakarta: EGC, 2002), hal 90

⁷⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian*, Hlm.16

diperoleh.⁷⁶ Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

2. Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau variabel dapat juga diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilainya. Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

a. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (*variable dependent*). Juga sering disebut variabel bebas, predictor, stimulus, eksogen atau *antecedent*.⁷⁷ Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas layanan (X1), diversifikasi Produk (X2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel

⁷⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, (Jakarta: Pt Rineka Cipta, 2002),Hlm.107

⁷⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:Pt Fajar Interpratama Mandiri,2013)Hal.10

bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri (Variabel Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.⁷⁸ Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- Sangat Sejutu (SS) diberi skor 5
- Setuju (S) diberi skor 4
- Netral (N) diberi skor 3
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

⁷⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 47-48

- a. Metode angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷⁹
- b. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, laporan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Dokumen-dokumen tersebut diurutkan dan isinya dianalisis (diurai), dibandingkan, dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, pamphlet, dokumen tentang gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain serta mempelajari naskah-naskah dokumen yang berisi keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan dengan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat

⁷⁹ *Ibid.* Hlm. 142

yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti, sehingga titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti.

Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasional dan kemudian ditentukan indikator yang akan diukur. Indikator-indikator tersebut dijabarkan menjadi butiran-butiran pernyataan atau pertanyaan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan “kisi-kisi instrument”.⁸⁰

Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket) yang menggunakan model skala likert dengan 5 opsi jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.⁸¹

Dalam penelitian ini instrumen penelitian berbentuk pertanyaan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skal likert.

Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen, yaitu sebagai berikut:

⁸⁰ Umarm H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2005),Hlm.103

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* . . . , Hlm. 93

Tabel 1.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X1) (Fandi Tjiptono; 2005)	Tangibles (fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri berpenampilan rapi 2. Alat transaksi yang digunakan di Bank Muamalat KC Kediri memudahkan dalam pelayanan
		Responsiveness (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah 4. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
		Assurance (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri mampu menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah 6. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri mampu memberikan rasa aman
		Empathy (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 7. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri memberikan perhatian yang tulus 8. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri memberikan pelayanan yang adil kepada nasabah
		Reability (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 9. Jam operasi kantor Bank Muamalat KC Kediri sesuai dengan yang di informasikan 10. Pegawai Bank Muamalat KC Kediri memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah

3	Diversifikasi produk (X2) (Fandy Tjiptono: 2000)	Diversifikasi Konsentris	<p>11. Produk baru yang diciptakan menarik nasabah tabungan</p> <p>12. Nasabah bisa menerima produk tabungan baru</p> <p>13. Kenyamanan nasabah terhadap produk baru yang diciptakan</p> <p>14. Nasabah dapat menerima teknologi baru yang diciptakan oleh bank muamalat</p>
		Diversifikasi Horizontal	<p>15. Kemenarikan produk baru yang diciptakan oleh Bank Muamalat</p> <p>16. Kesan nasabah terhadap produk tabungan baru yang diciptakan.</p> <p>17. Kepercayaan nasabah terhadap produk baru</p> <p>18. Kesesuaian produk yang diciptakan oleh bank muamalat</p>
4	Kepuasan Nasabah (Y) (Handi Irawan : 2009)	Kualitas Produk	<p>19. Tabungan Bank Muamalat memiliki kualitas yang baik</p> <p>20. Buku tabungan dikemas simpel dan menarik</p>
		Harga	<p>21. Bagi hasil yang diberikan di Bank Muamalat sudah sesuai dengan akad</p> <p>22. Biaya administrasi sangat terjangkau</p>
		Kualitas Pelayanan	<p>23. Pelayanan Teller Bank Muamalat sangat baik dan ramah</p> <p>24. Fasilitas yang digunakan Teller dalam melayani nasabah mempercepat proses transaksi</p>
		Faktor Emosi	<p>25. Nasabah bangga memiliki produk tabungan di Bank Muamalat</p>

			26. Selama ini, hasil tabungan saya di Bank Muamalat sangat bermanfaat
		Kemudahan	27. Proses transaksi di Bank Muamalat sangat memudahkan nasabah 28. Prosedur yang diberikan oleh Bank Muamalat cukup ringan

E. Teknik 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.⁸²

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument
 - a. Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal.142

butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.⁸³

Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program SPSS 16. Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel ini nilai r dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi produk *moment* lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

⁸³ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135

b. Uji Reliabilitas

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's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

Nugroho mengatakan, "reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha Cronbach's > dari 0.60." Suyuthi, "kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6." Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen

berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.⁸⁴

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Uji ini diperlukan karena semua perhitungan *statistic parametric* memiliki asumsi normalitas sebaran. Dengan pedoman jika Nilai sig. Atau signifikansi $< 0,05$ (kurang dari 0,05) maka dapat dikatakan distribusi data tidak normal dan apabila Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$ (lebih dari 0,05), maka distribusi data adalah normal. sedangkan untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan *kolmogorov-swirnow*.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkolerasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat kolerasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya

⁸⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 96

multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.⁸⁵

c. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada modelmodel yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedastisitas.

Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titiktitik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

d. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sebagai berikut:

⁸⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, 2009), hal. 79

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Dimana: Y = Kepuasan Nasabah

a = konstanta

b_1, b_2 = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Diversifikasi Produk

e = *error of term*

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji-t (parsial)

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

- 1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, dan diversifikasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.
- 2) Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, dan

diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

b. Uji F (bersama-sama)

Untuk mengetahui apakah pengaruh pelayanan, dan diversifikasi produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

- 1) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel pelayanan, dan diversifikasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.
- 2) Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, dan diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin besar angka R^2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel.

terikat. Jika R^2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.⁸⁶

⁸⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal. 87