

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara atau upaya yang dipakai peneliti dalam pengumpulan data dan menganalisis data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang dihadapi, penggunaan metode ini digunakan untuk menemukan dan mengumpulkan data yang valid, akurat, serta signifikan dengan masalah yang diangkat, sehingga sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Ditinjau dari 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.<sup>1</sup>

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian

---

<sup>1</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2, Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 38

yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain.<sup>2</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausul, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yaitu Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan promosi (X3) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

## **B. Populasi, Sampel, Teknik Sampling**

### 1. Populasi

Menurut Harinaldi populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto menjelaskan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>4</sup> Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, akan tetapi jumlah populasi tidak diketahui karena merupakan kerahasiaan bank.

### 2. Sampel

---

<sup>2</sup> 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

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

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 173

Sampel adalah sebagian atau *subset* (himpunan bagian), dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja.<sup>5</sup>

### 3. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel.<sup>6</sup> 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 atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup> Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank, menurut Riduwan maka

---

<sup>5</sup> Harinaldi, M.Eng, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, ..... hal. 3

<sup>6</sup> Novita Lusiana, S.K.M., M.Kes, Rika Andriyani, S.S.T., M.Kes, Miratu Megasari, S.S.T., M.Kes, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal. 38.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.121-125

<sup>8</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2014), hal. 146

pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>9</sup>

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2, \quad n = \left( \frac{1,96}{0,20} \right)^2 = 96,04$$

$n = 96$  responden

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai standart luar normal standart bagaimana tingkat kepercayaan 95%

$e$  = 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 96 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana 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.<sup>10</sup> Alasan peneliti menggunakan teknik sampling tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan mengambil

---

<sup>9</sup> Riduwan, *Metode dan Tekhnik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 66

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 77

data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

### C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran

#### 1. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah subjek yang menyediakan data penelitian atau dari siapa dan dimana data penelitian itu diperoleh.<sup>11</sup> Sumber data penelitian dapat dikategorikan menjadi dua yaitu sumber data primer (langsung) dan sumber data sekunder (tidak langsung). Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Sumber data Primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dilapangan penelitian melalui observasi, wawancara atau kuesioner.<sup>12</sup>

#### 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Variabel mempunyai bermacam-macam bentuk menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya, yaitu:<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Muharto dan Arisandy Ambarita, M.Kom, *Metode Penelitian Sistem Informasi: Mengatasi Kesulitan Mahasiswa dalam Menyusun Proposal Penelitian*, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal. 82.

<sup>12</sup> *Ibid*, hal. 82-83

<sup>13</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 47-48

- a. Variabel independen (x), yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/terpengaruhnya variabel dependen.
- b. Variabel dependen (y), variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen.

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang akan diteliti yaitu tiga variabel bebas (X), yaitu Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Promosi (X3) dan satu variabel terikat atau tidak bebas yaitu Loyalitas Nasabah (Y). Dimana loyalitas nasabah sebagai tolak ukur dari adanya pelayanan, fasilitas dan promosi, sedangkan pelayanan, fasilitas dan promosi sebagai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.<sup>14</sup> Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

- a. Sangat Sejutu (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Netral (N) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 70

## **D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dan dokumentasi.

- a. Angket/Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut.<sup>15</sup>
- 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,

---

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 49-50

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.<sup>16</sup>

## 2. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk menangkap data penelitian dan menggali variabel yang diteliti. Sesudah itu barulah dipapakan prosedur pengembangan instrument pengumpulan atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini, akan terlihat apakah instrumen-instrumen yang digunakan sesuai dengan variabel yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya.<sup>17</sup>

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

Tabel 3.1  
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No. Item
1	Pelayanan (X1)	<i>Tangibles</i> (Fisik)	Kemampuan pegawai menyampaikan informasi dengan sopan dan santun kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri	1
			Lokasi kantor Bank Muamalat Cabang Kediri sangat setrategis dan mudah dijangkau	2

<sup>16</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* cet 13, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.141

<sup>17</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung: IAIN TA, 2014), hal. 24-



		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Jam operasi kantor sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3
			Pegawai mampu melakukan perhitungan yang benar	4
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri	5
			Pegawai Bank Muamalat Cabang Kediri bersedia menerima kritik dan saran dari nasabah	6
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah terhadap Bank Muamalat Cabang Kediri	7
			Nasabah merasa aman dananya disimpan di Bank Muamalat Cabang Kediri	8
		<i>Empathy</i> (Empati)	Kepedulian pegawai terhadap nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri dengan memberikan perhatian yang tulus	9
			Pegawai Bank Muamalat Cabang Kediri memberikan pelayanan yang adil kepada semua nasabah	10
2	Fasilitas (X2)	ATM	Kemudahan nasabah dalam memanfaatkan ATM Bank Muamalat	11
			Lokasi ATM yang mudah dijangkau oleh nasabah	12
		M-Banking	Kemudahan nasabah dalam menggunakan fasilitas m-Banking Bank Muamalat	13
			Kemudahan nasabah dalam registrasi M-Banking di <i>Smartphone</i> -nya	14
		E-Banking	Kemudahan nasabah dalam mengakses internet banking Bank Muamalat	15
			Nasabah bisa melakukan monitoring atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening Bank Muamalat dalam 1 CIF ( <i>Customer Information File</i> )	16
		Kredit Komersial	Kemudahan nasabah untuk	17

			mendapatkan kredit komersial guna usaha nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri			
			Cepatnya proses pencairan dana komersial yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri kepada nasabahnya	18		
		Kredit Konsumsi	Kemudahan nasabah untuk mendapatkan kredit konsumsi guna keperluan pribadi nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri	19		
			Cepatnya proses pencairan dana konsumsi yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri kepada nasabahnya	20		
3	Promosi (X3)	Personal Selling	Penjualan langsung kepada nasabah memberikan keyakinan bagi nasabah untuk mencoba produk baru atau fitur baru yang dimiliki Bank Muamalat	21		
			Silaturahmi antara nasabah dan pegawai terjalin dengan baik	22		
		Mass Selling (Publisitas)	Program-program sosial yang diciptakan oleh Bank Muamalat memberikan citra positif bagi nasabah	23		
			Event-event kerjasama yang diselenggarakan oleh Bank Muamalat menambah keyakinan nasabah	24		
		Sales Promotion (Promosi Penjualan)	Bank Muamalat telah menjadi sponsor yang baik dalam suatu kegiatan	25		
			Promosi penjualan Bank Muamalat mempermudah nasabah untuk mengenal produk yang ditawarkan	26		
		Periklanan	Iklan yang disampaikan Bank Muamalat menarik dan berkenan di hati nasabah	27		
			Iklan yang disampaikan Bank Muamalat tidak berlebihan	28		
		4	Loyalitas (Y)	Melakukan pembelian secara teratur	Saya akan terus mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh Bank Muamalat Cabang Kediri	29
					Saya akan setia menjadi nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri	30
Membeli	Saya ingin mencoba produk lain			31		

		produk/jasa lain yang dimiliki perusahaan	yang dimiliki oleh Bank Muamalat selain produk yang saya gunakan sekarang ini	
			Saya mengajak kepada teman, saudara dan kerabat saya untuk mencoba produk lain Bank Muamalat selain yang digunakan saat ini	32
		Merekomendasikan produk lain	Saya menyarankan kepada teman, saudara dan kerabat kerja saya untuk menjadi nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri	33
			Saya bersedia untuk memberi tahu orang lain bahwa Bank Muamalat Cabang Kediri memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi	34
		Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	Saya merasa kenyamanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri sangat baik sehingga saya tidak berkenan untuk pindah ke bank syariah lainnya	35
			Saya tetap bersedia menjadi Nasabah Bank Muamalat meskipun Bank lain menawarkan hadiah yang lebih besar	36

## E. 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.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal.142

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-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.<sup>19</sup>

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

---

<sup>19</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135

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.

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.<sup>20</sup>

## 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 berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *Variance*

---

<sup>20</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 96

*Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.<sup>21</sup>

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 model-model 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 titik-titik 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:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Dimana: Y = Loyalitas Nasabah

a = konstanta

---

<sup>21</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik ....*, 2009), hal. 79

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien korelasi ganda

$X_1$  = Pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

$X_3$  = Promosi

$e$  = *errof 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 pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

- 1) Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima artinya masing-masing variabel pelayanan, fasilitas dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
- 2) Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.



b. Uji F (bersama-sama)

Untuk mengetahui apakah pengaruh pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

- 1) Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima artinya masing-masing variabel pelayanan, fasilitas dan promosi 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 pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas 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.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal. 87