

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Ahmad dan Suyitno yang dimaksud pendekatan kuantitatif adalah “Penelitian yang menitikberatkan pada penyajian data yang berbentuk angka atau kualitatif yang diangkakan (*scoring*) dengan menggunakan statistik.”⁴⁹

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan penelitian kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. desain bersifat spesifik dan detail karena dasar merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.⁵⁰

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif (hubungan). Penelitian asosiatif menurut Sugiyono adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.⁵¹ Yaitu antara variabel bebas (*independen*) meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran serta variabel terikat (*dependen*) meliputi kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

⁴⁹ Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya: Lembaga Kajian Agama Dan Filsafat (elKAF), 2006), hlm. 45

⁵⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras), hlm. 99

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.57

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁵² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang berjumlah 18.817 orang.

2. Sampel dan Sampling Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵³ Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Untuk menentukan sampel digunakan yang namanya teknik pengambilan sampel atau teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu *probability sampling*. *Probability sampling* adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁵⁴ Dan cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel *random sampling*. Alasannya karena

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.119

⁵³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, dan RDN*, (Bandung: Alfabeta: 2008), hal. 63

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,.....* hal. 122

pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.⁵⁵

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari rumus Slovin :

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

Di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{18.817}{1 + 18.817 (10\%)^2} \\ &= \frac{18.817}{189,17} \\ &= 99,47 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebesar 18.817 sampel yang diperoleh sebesar 99,47 jika dibulatkan menjadi 99.

C. Sumber Data, Variabel dan skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto adalah subjek dari mana data itu diperoleh.⁵⁶ Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

⁵⁵ *Ibid*, hal.122

⁵⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm 172

a. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁵⁷ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari memberikan daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.⁵⁸ Data sekunder dapat diperoleh dengan melihat arsip-arsip dokumen yang dimiliki oleh KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang terkait dengan penelitian yang akan peneliti teliti.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal-hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁹

Dilihat dari bentuk hubungan klausa, yaitu hubungan sebab akibat, maka variabel tersebut dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas atau bisa disebut dengan variabel

⁵⁷ Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis –Ed.2*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 42

⁵⁸ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal. 122

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*hal. 63

independen yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/terpengaruhnya variabel dependen dan biasanya disebut dengan variabel X. Sedangkan variabel terikat atau variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen yang biasa disebut dengan variabel Y.⁶⁰

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yang akan diteliti yang terdiri dari dua variabel, variabel bebas (X) yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan pemasaran (X3), sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala yang akan dipergunakan untuk pengukuran variable adalah bentuk skala *Likert*.⁶¹ Skala *Likert* berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut diatas:

Tabel 3.1

Pengukuran Indikator Variabel

| No. | Jawaban | Kode | Bobot |
|-----|---------------------|------|-------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |
| 2 | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 3 | Ragu-ragu | R | 3 |
| 4 | Setuju | S | 4 |
| 5 | Sangat Setuju | SS | 5 |

⁶⁰ *Ibid*,...hal.48.

⁶¹ *Ibid*, hlm.136

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung, metode yang digunakan adalah:

a. Metode angket

Angket (kuesioner) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya untuk dijawab oleh responden terpilih, dan merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang akan diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.⁶² Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert.

b. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial.⁶³ Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku dan dokumen tentang gambaran umum perusahaan, seperti sejarah didirikannya KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

⁶² Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakarta: PT Indeks Permata Puri Media, 2009), hlm. 89

⁶³ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm.129

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa angket / kuesioner.

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

| No | Variabel | Indikator | Item Pertanyaan |
|----|--|--|---|
| 1. | Kualitas Produk (X1) (Teori Garvin) ⁶⁴ | Estetika | Produk pembiayaan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang ditawarkan bervariasi atau bermacam-macam |
| | | Keandalan | 1. Produk simpanan dan pembiayaan yang ditawarkan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung sesuai dengan kebutuhan nasabah. 2. Produk simpanan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung memberikan manfaat yang dirasakan oleh nasabah |
| | | Kualitas yang dipersepsikan | Banyak keunggulan produk pembiayaan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang ditawarkan |
| | | Keistimewaan Tambahan | Produk pembiayaan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang ditawarkan tidak ada di bank/BMT lain |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X2) (Teori Berry dan Pasuraman) ⁶⁵ | Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) | Saya merasa ruangan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung bersih dan nyaman |
| | | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Saya merasa pihak KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung |

⁶⁴ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*,... hal. 4

⁶⁵ *ibid.*, hal. 5

| | | | |
|----|---|---|--|
| | | | dalam memberikan pelayanan nasabah secara tuntas |
| | | Keandalan (<i>Reliability</i>) | Saya merasa karyawan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung mempunyai semangat kerja yang sungguh-sungguh dalam melayani nasabah |
| | | Jaminan (<i>Assurance</i>) | Saya merasa karyawan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung memberikan pelayanan dalam menyampaikan informasi dengan sopan dan santun kepada nasabah |
| | | Empati (<i>Emphaty</i>) | Saya merasa karyawan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung selalu ramah dan tamah |
| 3. | Pemasaran (X3) (Teori Mc Charthy) ⁶⁶ | Periklanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemasaran yang digunakan pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung menggunakan brosur atau pamflet 2. Pemasaran yang digunakan pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dengan cara <i>doot to door</i> (rumah ke rumah) 3. KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung melakukan sosialisasi ke masyarakat untuk pengenalan produk-produknya |
| | | Promosi Penjualan (<i>Sales Promotion</i>) | Pemasaran yang digunakan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dengan memberikan hadiah/bonus |
| | | Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>) | <i>Personal Selling</i> KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dapat meyakinkan nasabah |
| 4. | Kepuasan Nasabah (Y) (Teori Irwan) ⁶⁷ | Kualitas Produk | Saya puas dengan kualitas produk simpanan bagi hasil KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang unggul |

⁶⁶ Anonim, "Konsep Bauran Pemasaran" dalam <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2014/01/konsep-bauran-pemasaarn-marketing-mix.html>, diakses 8november 2017

⁶⁷ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elek Media Komposindo, 2002), hal. 2

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | Harga | Saya puas dengan harag yang ditawarkan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung relatif terjangkau |
| | | Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | Saya puas dengan pelayanan teknologi KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan cepat |
| | | Faktor Emosional (<i>Emotional Factor</i>) | Saya puas dengan kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung |
| | | Kemudahan | Saya senang dengan kemudahan yang ditawarkan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung menghasilkan kenyamanan bagi nasabah |

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis yang digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan.

a. Uji Instrumen Data

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adaah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi, dan sebaliknya.⁶⁸ Uji validitas ini digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakna untuk mengukur apa yang ingin diukur. Metode yang digunaka yaitu

⁶⁸ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis...*, hlm. 108

dengan korelasi produk momen. Jika nilai *correct item-total corellation* > 0,3 maka seluruh item merupakan valid.⁶⁹

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur dengan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Triton (2006), jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemampuan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai Alpha Cronbach 0,00 sampai dengan 0,20, berarti kurang reliabel
- b) Nilai Alpha Cronbach 0,21 sampai dengan 0,40, berarti agak reliabel
- c) Nilai Alpha Cronbach 0,42 sampai dengan 0,60, berarti cukup reliabel
- d) Nilai Alpha Cronbach 0,61 sampai dengan 0,80, berarti reliabel
- e) Nilai Alpha Cronbach 0,81 sampai dengan 1,00, berarti sangat reliabel⁷⁰

b. Uji Normalitas Data

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

⁶⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 94-96

⁷⁰ *Ibid.*..., hlm. 97

parametrik. Uji normalitas data untuk mengukur atau mengetahui data yang diperoleh oleh peneliti normal atau tidak. Kemudian pengolahannya menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS 16,0 for Windows* dengan perumusan sebagai berikut:

H_0 = Data tidak berdistribusi normal

H_a = Data berdistribusi normal

Kriteria pengambialn keputusan dengan Kolomogrov-Smirnov adalah sebagai berikut:⁷¹

- a) Nilai Sig. Atau signifikasi atau probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- b) Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel indenden karena akan mengurangi keyainan dalam pengujian signifikansi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas di dalam model regresi ini dengan melihat

⁷¹ Ibid...., hlm. 83

Variance Inflation Factor (VIF).⁷² Jika *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

2) Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat pada grafi *scatterplot*. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Asumsinya adalah:⁷³

- a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- b) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
- c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya atas atau di bawah saja.

Dalam uji Heteroskedastisitas ini dilakukan dengan uji glejser yang maksudnya adalah mengusulkan untuk meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen dengan persamaan : $U_t = a + BX_t + vt$

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas, yaitu:⁷⁴

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

⁷² Ibid..., hlm. 79

⁷³ Ibid..., hlm. 79-80

⁷⁴ <http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-heteroskedastisitas-glejser-spss.html?m=1>
(diakses Kamis 16 Februari 2018 pukul 12.20)

- 2) Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, variabel terkait dipengaruhi oleh dua variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri lebih dari satu variabel bebas tidak bisa dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Persamaan umum regresi linear berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots b_nX_n$$

Keterangan :

Y = *variabel dependent* (kepuasan anggota)

X₁ = *variabel independent* (kualitas produk)

X₂ = *variabel independent* (kualitas pelayanan)

X₃ = *variabel independent*(pemasaran)

a = Harga Konstanta (Harga Y bila X=0)

b₁, b₂, b_n = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan *variabel dependent* yang didasarkan pada perubahan *variabel independent*. Bila (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan.

e. Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika sebagai berikut:

1) Uji t (t-test)

Pengujian hipotesis dengan distribusi t adalah pengujian hipotesis yang menggunakan distribusi t sebagai uji statistik. Tabelnya disebut tabel t-student. Hasil uji statistiknya kemudian dibandingkan dengan nilai yang ada pada tabel untuk menerima atau menolak hipotesis nol (H_0) yang dikemukakan.⁷⁵ Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung
- b) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

2) Uji F (F-test)

Distribusi F dikembangkan oleh R.A Fisher awal tahun 1920-an. Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Distribusi F lebih mirip dengan distribusi t, setiap distribusi tergantung pada derajat bebas pembilang yang diperoleh dari $k - 1$, dimana k adalah jumlah perlakuan atau perbedaan yang akan diuji, dengan derajat

⁷⁵ Sofian Siregar, *Statiska Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014)hal. 257.

bebas penyebut yang diperoleh dari $N - 1$, dimana N adalah jumlah total pengamatan dari seluruh perlakuan atau perbedaan. Dengan berubahnya derajat bebas pembilang dan penyebut, maka distribusi F juga akan berubah. Distribusi F juga memerlukan syarat:

- a) Populasi yang diteliti mempunyai distribusi yang normal.
- b) Populasi mempunyai standar deviasi yang sama, dan
- c) Sampel yang ditarik dari populasi bersifat bebas serta diambil secara acak.⁷⁶ Mencari F-hitung

Rumus :

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{(1 - R^2)/(n - k)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

K = banyaknya variabel bebas

N = banyaknya sampel

Dengan asumsi (F-hitung):

H_0 : diterima bila $\text{sig.} > \alpha = 0,05$

H_0 : ditolak bila $\text{sig.} \leq \alpha = 0,05$.

f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan,

⁷⁶ Suharyadi Purwanto S.K, *Statistika: untuk Ekonomi & Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hal. 441

dan pemasaran) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung)

Rumus:

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

R^2 = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reabilitas instrumen sampai dengan uji koefisien determinasi maka peneliti menggunakan software pengolahan data dengan SPSS.