

## **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>44</sup>

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh

---

<sup>44</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed. 2, Cet. 13*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 38

antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain.<sup>45</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yaitu Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kualitas Produk (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>46</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>47</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

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

---

<sup>45</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>46</sup> Harinaldi, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Penertbit Erlangga, 2005), hal 3

<sup>47</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal 173

pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja.<sup>48</sup>

### 3. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel.<sup>49</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>50</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>51</sup> Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank, menurut Riduwan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>52</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

---

<sup>48</sup> Harinaldi, *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, ..... , hal 3

<sup>49</sup> Novita Lusiana, Rika Andriyani, Miratu Megasari, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hal 38

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 121-125

<sup>51</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2014), hal 146

<sup>52</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal 66

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 unit sampling dipilih berdasarkan ketersediaannya.<sup>53</sup> 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

Sumber data dalam penelitian dalah subjek yang menyediakan data penelitian atau dari siapa dan dimana data penelitian itu diperoleh.<sup>54</sup>

Sumber data penelitian dapat dikategorikan menjadi dua yaitu sumber data primer (langsung) dan sumber data sekunder (tidak langsung).

---

<sup>53</sup> Patricia Ann dan Arthur, *Riset Keperawatan*, (Jakarta: EGC, 2002), hal 90

<sup>54</sup> Muharto dan Arisandy Ambarita, *Metode Penelitian Sistem Informasi: Mengatasi Kesulitan Mahasiswa dalam Menyusun Proposal Penelitian*, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal 82

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>55</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>56</sup>

- 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 Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kualitas Produk (X3) dan satu variabel terikat atau tidak bebas yaitu Loyalitas Nasabah (Y). Dimana loyalitas nasabah sebagai tolak ukur dari adanya lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk sebagai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>55</sup> *Ibid*, hal 82-83

<sup>56</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet. 13, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal 47-48

### 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.<sup>57</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.

## **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>58</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.

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, hlm 70

<sup>58</sup> *Ibid.*, hal 49-50

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.<sup>59</sup>

## 2. Instrumen Penelitian

Dalam prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Namun demikian dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian (Emory, 1985). Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukur maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah satu

---

<sup>59</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* cet 13, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal 141

alat ukur yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>60</sup>

Dalam penelitian berjudul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini terdapat empat instrumen yang dibuat :

1. Instrumen untuk mengukur lokasi
2. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan
3. Instrumen untuk mengukur kualitas produk
4. Instrumen untuk mengukur loyalitas nasabah

Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator pada setiap variabel kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka dipergunakan “*matrik pengembangan instrumen*” atau “*kisi-kisi instrumen*”, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>60</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.....,hal 174-148

Tabel 3.1  
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variable	Indicator	Item pertanyaan
1	<b>Lokasi (X1)</b> Kasmir, <i>Pemasaran Bank ( Ed. 1, Cet, 2, Jakarta, Prenada Media, 2005)</i>	Akses	1. Lokasi bank yang strategis dan mudah dijangkau
			2. Lokasi bank yang mudah ditemukan
		Lingkungan	3. Bentuk Bank terletak didekat pusat perbelanjaan dan rekreasi
		Tempat parkir yang luas	4. Bank memiliki parkir yang cukup luas
		Lalu lintas	5. Lokasi bank dilalui banyak alat transportasi
2	<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b> Farida Jasfar, <i>Manajemen Jasa, (Ghalia Indonesia, 2009)</i>	Tangibles (fisik)	1. kemampuan pegawai menyampaikan informasi dengan sopan dan santun kepada nasabah
		Responsiveness (ketanggapan)	2. kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah
		Assurance (jaminan)	3. kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para nasabah
		Empathy ( empati)	4. Kepedulian pegawai terhadap keluhan nasabah dengan memberikan perhatian yang tulus
		Reability(keandalan)	5. Pegawai menguasai tentang produk-produk yang ditawarkan

3	<b>Kualitas produk (X3)</b>	Estetika	1. Produk yang ditawarkan bervariasi atau bermacam-macam
		Keandalan	2. Produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah
		Kualitas yang dipersepsikan	3. Banyak keunggulan produk yang ditawarkan
		Karakteristik produk	4. Produk yang ditawarkan tidak ada di bank lain
		Manfaat produk	5. Produk-produk yang dimiliki memberikan manfaat yang dirasakan oleh nasabah
4	<b>Loyalitas (Y)</b> Ratih Hurriyati, <i>Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen</i> , (Bandung, Alfabeta, 2010)	Melakukan pembelian secara teratur	1. Saya akan terus mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri
		Membeli produk/jasa lain yang dimiliki perusahaan	2. Saya ingin mencoba produk lain yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selain produk yang saya gunakan sekarang ini
		Merekomendasikan produk lain	3. Saya menyarankan kepada teman, saudara dan kerabat kerja saya untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri karena kenyamanan yang saya

			rasakan selama menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri
		Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	4. Saya merasa kenyamanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sangat baik sehingga saya tidak berkenan untuk pindah ke Bank Syariah lainnya
		Kesetiaan terhadap pembeian produk	5. Saya akan setia menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

### 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>61</sup>

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

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal 142

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>62</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 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.

---

<sup>62</sup> 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 reliable
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable
- 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>63</sup>

## 2. Uji Normalitas Data

---

<sup>63</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal 96

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*.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. 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 inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.<sup>64</sup>

#### b. Uji Heteroskedastisitas

---

<sup>64</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik ....*, 2009), hal 79

Menurut Idris, uji heteroskedastisitas ini merupakan uji ketidak samaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar suatu varians dari residual. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, pengujian ini menggunakan uji Glejser.<sup>65</sup> 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. Dan pengujian menggunakan uji Glejser dalam penelitian ini.

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.

#### 4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

---

<sup>65</sup> Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, (Padang: FE-UNP, 2010), hal 93

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

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien korelasi ganda

$X_1$  = Lokasi

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$X_3$  = Kualitas Produk

e = *errof of term*

## 5. 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 lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesiat Tbk. Cabang Kediri.

- 1) Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima artinya masing-masing variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan

kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

- 2) Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

b. Uji F (bersama-sama)

Untuk mengetahui apakah pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

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

6. 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 R2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal 87