

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Menurut Usman Rianse dan Abdi dalam bukunya, penelitian kuantitatif merupakan hasil perpaduan antara mazhab marburg yang berkolaborasi dengan aliran filsafat positivisme. Pendekatan kuantitatif yakni merupakan salah satu pendekatan yang spesifikasinya secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sample dan sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus padapengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di BTM Surya Dana Tulungagung.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011 cet. 14), hal. 8

2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif komparatif.² Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan menggunakan jenis penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini menganalisis pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen yaitu antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dalam penelitian ini adalah BTM Surya Dana Tulungagung.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.³ Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karakteristik

²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal. 11

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.80

atau cirinya. Namun jika populasinya terlalu luas atau banyak, maka hanya perlu mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan.

Populasi merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁴ Selanjutnya Sugiyono menyebutkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Sedangkan menurut Arikunto populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.⁶ Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah secara umum nasabah di BTM Surya

Dana Tulungagung yang berjumlah 373 nasabah. Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
- b. Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
- c. Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.⁷

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: kencana, 2008), hal. 99

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.119

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.

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, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).⁸

Bila sampel tidak representative, maka ibarat orang buta disuruh menyimpulkan karakteristik gajah. Satu orang memegang telinga gajah. Maka ia menyimpulkan gajah itu seperti kipas. Orang kedua memegang badan gajah, maka ia menyimpulkan gajah itu seperti tembok besar. Satu orang lagi memegang ekornya, maka ia menyimpulkan gajah itu kecil seperti seutas tali. Begitulah kalau sampel yang dipilih tidak representative, maka ibarat 3 orang buta itu yang membuat kesimpulan salah tentang gajah.

Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan (*representativeness*) sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.81

dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi⁹

Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah 373 dan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis adalah 79 responden nasabah pembiayaan musyarakah di BTM Surya Dana Tulungagung. Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran popuasi

e = Persentase kelongaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. (10% atau 0,1) dalam peneltian ini, jumlah sampel di BTM Surya Dana Tulungagung dari rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N(e)^2 + 1} \\ &= \frac{373}{373(0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{373}{373(0,01) + 1} \end{aligned}$$

⁹Papundu Tika, Metodologi Riset Bisnis, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

$$= \frac{373}{4,73}$$

= 78,85 dibulatkan menjadi 79

Jadi jumlah sampel di BMT Dinar Amanu Tulungagung untuk penelitian ini adalah 79 responden.

3. Teknik sampling penelitian

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.¹⁰

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling, dimana pengambilan sampel masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama¹¹

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan insidental sampling, karena teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan saja, yakni siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok ditemui itu cocok sebagai sumber data tersebut. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah (anggota) pembiayaan musyarakah di BTM Surya Dana Tulungagung.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.81

¹¹ Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Malang: Bayumedia Publising, 2013), hal. 79

1. Sumber Data

Data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.¹² Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Jika teknik pengumpulan datanya menggunakan kuosioner atau wawancara, maka sumber data tersebut disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data yang diperoleh melalui wawancara atau memakai kuesioner merupakan contoh data primer. Data ini tidak tersedia karena memang belum ada riset sejenis yang pernah dilakukan. Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuosioner kepada nasabah pembiayaan musyarokah di BTM Surya Dana Tulungagung.

¹² Purwanto, Statistika Untuk Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 41.

2. Variable

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Sedangkan operasionalisasi variabel penelitian berarti menjelaskan secara terperinci mengenai variabel-variabel yang ada di dalamnya menjadi beberapa bagian yaitu dimensi, indikator, ukuran, dan skala. Variabel-variabel dari penelitian ini terdiri dari variabel X (variabel independen) sebagai variabel bebas dan variabel Y (variabel dependen) sebagai variabel terikat.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian, adapun variabel-variabel tersebut adalah :

- a. Variabel independen: variabel ini sering disebut dengan variabel stimulus, predictor, antecedent. Menurut kamus besar bahasa Indonesia biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Puguh Suharso juga menyebutkan independent variabel atau variabel bebas (X) atau variabel predictor, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi hubungan positif dan negatif. Adapun Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Citra Perusahaan (X2).
- b. Variabel dependen, atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pendapat lain menyatakan variabel terikat atau disebut juga variabel criteria, menjadi

perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran penelitian. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas anggota dalam memilih pembiayaan musyarakah (Y).

3. Skala Pengukuran

Berdasarkan jenis skala pengukuran data, data kuantitatif dikelompokkan ke dalam empat jenis yang memiliki sifat berbeda. Sedangkan definisi dari skala pengukuran adalah merupakan prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut.¹³ Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁴ Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda silang (x) atau ceklist (v) pada alternatif jawaban. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

- a. Sangat Sejahtera (SS) diberi skor 5.
- b. Setuju (S) diberi skor 4.
- c. Netral (R) 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

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 134

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.136

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁵ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik penyebaran angket.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.¹⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data dari nasabah produk Musyarakah BTM Surya Dana Tulungagung. Peneliti menggunakan Kuisisioner tertutup, sehingga responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden membubuhkan tanda check (v) pada kolom yang sesuai. Kuisisioner ini bisa disebut dengan kuisisioner bentuk check list.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik.¹⁷ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert dengan 5 opsi jawaban. Usman & Setiadi berpendapat bahwa “Skala Likert merupakan skala yang paling terkenal dan sering digunakan dalam

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 224

¹⁶*Ibid*, hal 142

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 102

penelitian karena pembuatannya relatif lebih mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi”¹⁸.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item/Pernyataan	No
Kualitas Pelayanan (X ₁)	(X _{1.1}) Assurance (jaminan)	(X _{1.1.1}) BTM Surya Dana telah menerapkan ketentuan dan layanan dan produk Islami (bebas dari riba)	1
		(X _{1.1.2}) Menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi	2
	(X _{1.2}) Tangibles (wujud)	(X _{1.2.1}) Karyawan BTM dalam melayani anggotanya selalu sopan dan berpenampilan rapi serta menutup aurat.	3
		(X _{1.2.2}) Fasilitas yang dimiliki BTM membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi	4
	(X _{1.3}) Reability (Keandalan)	(X _{1.3.1}) Karyawan BTM selalu teliti dan profesional dalam melayani transaksi.	5
		(X _{1.3.2}) Karyawan BMT bersungguh-sungguh dalam melayani anggotanya.	6

¹⁸Husain, et, all. *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: Bumi Aksara,2008),hal., 65

	(X _{1.4}) Empaty (Perhatian)	(X _{1.4.1}) Karyawan BTM selalu perhatian dan cepat tanggap dalam melayani anggota.	7
		(X _{1.4.2}) Karyawan BTM selalu ramah tamah, tersenyum serta mengucapkan terimakasih pada saat melayani.	8
(X ₂) Citra Perusahaan	(X _{2.1}) Personality	(X _{2.1.1}) Saya percaya BTM dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya	9
		(X _{2.1.2}) Dana baitul maal digunakan untuk beramal dan membantu	10
	(X _{2.2}) Reputation	(X _{2.2.1}) Saya yakin Produk BTM menjadi solusi dari masalah anggotanya.	11
		(X _{2.2.2}) Saya puas atas layanan yang diberikan	12
	(X _{2.3}) Value	(X _{2.3.1}) Saya percaya Produk BTM bertujuan untuk muamalah.	13
		(X _{2.3.2}) Saya percaya BTM menjalankan bisnisnya dengan berdasarkan syariah islam	14
	(X _{2.4}) Corporate	(X _{2.4.1}) Pihak BTM selalu peduli terhadap anggotanya	15
		(X _{2.4.2}) Karyawan BTM cepat tanggap terhadap permintaan maupun	

		keluhan anggotanya.	16
(Y) Loyalitas Nasabah	(Y.1) Kesediaan untuk menggunakan jasa secara berulang.	(Y.1.1) Saya akan menggunakan jasa terus - menerus/ berlangganan, khususnya produk pembiayaan musyarakah	17
		(Y.1.2) Saya memilih pembiayaan <i>musyarakah</i> di BTM Surya Dana karena sesuai dengan keinginan saya	18
	(Y.2) Menyebarkan informasi positif kepada pihak lain	(Y.2.1) Memilih pembiayaan musyarakah di BTM Surya Dana karena opini masyarakat tentang BTM yang beranggapan transparan dalam bagi hasil	19
		(Y.2.2) Saya akan mengajak saudara/rekan- rekan saya untuk menjadi anggota di BTM Surya Dana	20
	(Y.3) Pembelian produk/jasa lain yang dimiliki perusahaan	(Y.3.1) Saya Mengetahui macam-macam produk/jasa yang ada di BTM	21
		(Y.3.2) Saya Memilih pembiayaan musyarakah karena benar-benar menggunakan sistem bagi hasil sesuai syariat islam	22
	(Y.4) Kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.	(Y.4.1) Saya Percayaa terhadap Keuntungan musyarakah di BTM Surya Dana ditentukan adil, sesuai jumlah nisbah yang disepakati	23
		(Y.4.2) Kepuasan saya menjadi anggota BTM Surya Dana menjadi enggan untuk menjadi anggota pada produk/jasa yang ditawarkan	24

		perusahaan lain	
--	--	-----------------	--

Berdasarkan indikator dalam jabaran variabel pada tabel 3.1 diatas, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian dalam bentuk pernyataan atau pernyataan dalam bentuk kuesioner yang akan diberi skor pada jawaban responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut Skala Likert.

b) Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen.¹⁹ Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat diungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Alat untuk mengukur validitas adalah korelasi produk moment dari pearson. Suatu indikator dikatakan valid apabila jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas

¹⁹Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Kedua*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006), hlm.168

dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk degree of freedom (df) = $n-2$ dimana n adalah jumlah sample.

Apabila r hitung lebih besar dari pada r table maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Ketentuan pengambilan keputusan :

- a) Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r table maka butir pertanyaan valid.
- b) Jika r hitung negative atau r hitung $<$ r table maka butir pertanyaan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Realibilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.²⁰ Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, apabila ditanya benar-benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapakahpun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya). Di sini yang dapat dipercaya adalah datanya, bukan semata-mata instrumennya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Alat untuk mengukur reliabelitas adalah Alpha Cronbach. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil *hasil Alpha Cronbach* $>$ $0,60$

²⁰Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Kedua*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.178

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.²¹ Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot.²² Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

1. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut hetero kedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.²³

Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas.²⁴ Dasar pengambilan keputusan:

²¹ Imam Ghozali , Analisis Mltifariate SPSS. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2005), hal.110

²² *Ibid*, hal 112

²³ *Ibid*, hal 105

²⁴ Imam Ghozali , Analisis Mltifariate SPSS. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2005),.hlm.105

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak original. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut.²⁵

- 1) Mempunyai angka tolerance diatas ($>$) 0,1
- 2) Mempunyai nilai VIP di bawah ($<$) 10

4. Analisis regresi linear berganda

Guna menjawab permasalahan pada penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier berganda (Multiple Regression). Analisis regresi pada dasarnya adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel.²⁶

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen diatas

²⁵*Ibid*, hal 92

²⁶Duwi priyanto, Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. (Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET, 2012). Hal.151

mempunyai variabel yang lebih dari dua, maka regresi dalam penelitian ini disebut regresi berganda.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), dan citra perusahaan (X2) terhadap loyalitas nasabah dalam memilih pembiayaan musyarakah (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = loyalitas nasabah memilih pembiayaan musyarakah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah memilih pembiayaan musyarakah

b₂ = Koefisien regresi antara citra perusahaan dengan loyalitas nasabah memilih pembiayaan musyarakah

x₁ = Variabel kualitas pelayanan

x₂ = Variabel citra perusahaan

e = Standart Error

5. Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Pengujian secara parsial dan individu)

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variable independen mempengaruhi variable dependen secara signifikan.²⁷ Pengujian dilakukan dengan uji t dengan t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- a) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima yaitu variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.
- b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan. Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,1 dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- a) Jika signifikansi t $< 0,1$ maka H_0 ditolak yaitu variable independen berpengaruh terhadap variable dependen.
 - b) Jika signifikansi t $> 0,1$ maka H_0 diterima yaitu variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.
- 2) Uji f (Pengujian secara bersama-sama atau simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variable-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variable

²⁷Duwi priyanto, Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. (Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET, 2012). Hal.139

dependen.²⁸ Pengujian ini menggunakan uji f yaitu perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} . Uji ini dilakukan dengan syarat:

- a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima yaitu variable-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variable dependen.
- b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yaitu variable-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variable dependen.

3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variable-variabel dependen. Nilainya adalah antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.²⁹

²⁸*Ibid*, hal 137

²⁹*Ibid*, hal 134