

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan 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.¹⁰⁴

Penelitian awal yang dilakukan adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Reseach*), Selain itu juga melakukan Penelitian Lapangan (*Field Reseach*), karena penulis melakukan penelitian langsung ke objek penelitian yaitu Koperasi Syari'ah Al-Mawaddah. Berdasarkan teknik pengumpulan data yang dilakukan, maka penelitian ini merupakan penelitian survey. Penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

¹⁰⁴ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 99

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih.¹⁰⁵ Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga hubungan, yang mana penelitian ini menggunakan hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat.¹⁰⁶ Dimana penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel customer relationship manajent, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabaha di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

a. Populasi

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.¹⁰⁷

Populasi dalam penenlitan ini adalah seluruh anggota simpanan wadi'ah di Koperasi Syari'ah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung. Dari hasil wawancara bersama pimpinan Koperasi Syari'ah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung populasi sebanyak 102 anggota simpanan wadiah

b. Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*

¹⁰⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung : Alfabeta,2005), hal.11

¹⁰⁶ Ibid...,Hal 30

¹⁰⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis....hal.72.

yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kemudian teknik yang dipakai adalah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹⁰⁸

c. Sampel Penelitian

Pengambilan sampel penelitian menggunakan Teknik Solvin:

$$\text{Rumus} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:¹⁰⁹

n = sampel

N = Jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota simpanan wadiah yang berjumlah 102 orang. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{102}{1 + 102(0,1)^2} = 50,49$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan menggunakan taraf kesalahan 10% maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 50,49, namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 51 responden.

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hal. 121-122

¹⁰⁹ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta:Alim Publishing,2016) hal.3

C. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukurannya

a. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan Sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atas objek penelitian.¹¹⁰ Data primer dalam penelitian ini didapat dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara langsung kepada anggota simpanan wadi'ah Koperasi Syariah Al-Mawaddah.

b. Variabel

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitik beratkan perhatiannya terhadap suatu yang akan diteliti yaitu objek penelitian. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.¹¹¹

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).¹¹² Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah *customer Relationship Manajemen (CRM)* (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel

¹¹⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial: Format 2 Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: airlangga University Press, 2005), hal. 128.

¹¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, Hal 32

¹¹² Sugiyono, *Metode Penelitian...*, Hal 33

bebas, dalam Penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas nasabah yang kemudian disebut juga dengan variabel (Y).

c. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.¹¹³ Penelitian ini menggunakan skala likert. Ciri khas skala likert ini adalah bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh seorang responden, maka merupakan indikasi bahwa responden tersebut makin positif terhadap obyek yang ingin diteliti penulis.

Pengukuran terhadap variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner atau angket tertutup yang dibagikan kepada para responden yang disusun dengan menggunakan lima alternative jawaban atau tanggapan atas pertanyaan –pertanyaan tersebut. responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau gejala sosial.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor sebagai berikut:

- **Sangat Setuju** (SS) = 5
- **Setuju** (S) = 4
- **Netral** (N) = 3
- **Tidak Setuju** (TS) = 2

¹¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian administrasi*, (Bandung : Alfabeta, 2006), hal 105

- Sangat tidak Setuju (STS) = 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

a. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer atau sekunder. Metode pengumpulan data yang umum digunakan adalah: wawancara, observasi, dan angket, namun Dalam penelitian ini ada dua cara yaitu:

1. Angket

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.¹¹⁴ Dalam hal ini daftar pertanyaan/ Pernyataan yang di ajukan kepada anggota simpanan wadiah Kopsyah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung sebanyak 26 item pertanyaan/ Pernyataan yang mewakili setiap indikator variabel dependen maupun independen. Dimana 8 butir item pertanyaan/ Pernyataan untuk X1, 10 butir item pertanyaan/ Pernyataan untuk X2 dan 8 butir item pertanyaan/ Pernyataan untuk Y.

2. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.¹¹⁵

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap

¹¹⁴ Husain Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hal. 49

¹¹⁵ *Ibid...*, hal. 51

kondisi lingkungan Kopsyah Al-Mawaddah untuk mengumpulkan data – data yang berkaitan dengan *customer relationship amanjement* dan kualitas layanan mulai dari perilaku karyawan, sikap karyawan dan bagaimana proses ia bekerja, sehingga di dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan dan penyimpanan data.¹¹⁶ Pelaksanaan teknik dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, diantaranya meliputi : sejarah berdirinya Kopsyah Al-Mawaddah, letak geografis, kondisi karyawan, jumlah karyawan, jumlah anggota, fasilitas, sarana dan prasarana yang semuanya dapat mendukung data hasil observasi yang selanjutnya digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi

b. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Angket atau kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat dijawab di bawah pengawasan peneliti.¹¹⁷ Angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang luas, nasional ada kalanya

¹¹⁶ *Ibid...*, Hal.52

¹¹⁷ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 83.

internasional. Peneliti rasanya tidak mungkin untuk bertemu muka secara pribadi dengan semua responden karena alasan biaya dan waktu.¹¹⁸

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menangkap data penelitian dan menggali variabel yang diteliti. Sesudah itu barulah dipapakan prosedur pengembangan instrumen 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.¹¹⁹

Berikut ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang variabel X dan Y

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No Item
1.	<i>Customer Relationship Management (X1)</i>	Data dan Informasi	Karyawan menjaga kerahasiaan dalam setiap melakukan transaksi	1
			Kopsyah Al-Mawaddah secara aktif memberikan informasi kepada anggota tentang produk simpanan yang sedang dijalankan	2
		Proses	Proses dan prosedur simpanan wadiah mudah dan cepat	3
			Karyawan mampu mengenali anggota dengan baik	4
		Teknologi	Teknologi yang dimiliki Kopsyah Al-Mawaddah sudah relatif maju	5

¹¹⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis...* hal. 83.

¹¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2017), hal. 34

			dari Kopsyah lain	
			Teknologi informasi yang ada mempermudah anggota dalam berinteraksi dengan Kopsyah Al-Mawaddah	6
		Sumber Daya Manusia	Karyawan mampu menjaga hubungan baik dengan anggota	7
			Karyawan selalu memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah anggota	8
	Kualitas Layanan (X2)	Tangibles (Bukti Fisik)	Tata ruang Kopsyah Al-Mawaddah tertata rapi	9
			Karyawan Kopsyah Al-Mawaddah memiliki penampilan yang rapi sopan	10
		Reliability (Keandalan)	Karyawan Kopsyah Al-Mawaddah memberikan informasi yang akurat	11
			Kopsyah Al-Mawaddah melakukan pencatatan dengan teliti disetiap transaksinya	12
		Responsiveness (Ketanggapan)	Karyawan Kopsyah Al-Mawaddah membantu anggota dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	13
			Karyawan Kopsyah Al-Mawaddah memiliki kepekaan atau respon dalam menangani transaksi	14
		Assurance (Jaminan)	Karyawan yang dimiliki Kopsyah Al-Mawaddah ahli dibidangnya	15
			Menjamin keamanan dan kenyamanan anggota pada saat bertransaksi	16

		<i>Empathy</i> (Perhatian)	Karyawan Kopsyah Al-Mawaddah ramah dan murah senyum	17
			Karyawan Kopsyah Al-Mawaddah selalu menyebut nama anggota ketika memberi pelayanan	18
	Loyalitas Anggota (Y)	Pembelian Ulang	Saya menggunakan produk simpanan wadiah secara berkesinambungan di Kopsyah Al-Mawaddah	19
			Saya akan terus mempercayakan dana yang saya miliki untuk dikelola oleh Kopsyah Al-Mawaddah	20
		Pembelian Antar Lini Produk dan Jasa	Saya akan menggunakan produk dan jasa selain simpanan wadiah yang ditawarkan oleh Kopsyah Al-Mawaddah(simpanan berjangka, pembiayaan, dll)	21
			Saya akan menggunakan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Kopsyah Al-Mawaddah	22
		Merekomendasikan Kepada Orang Lain	Saya akan merekomendasikan Kopsyah Al-Mawaddah kepada teman dan kerabat	23
			Saya akan memberikan informasi yang positif mengenai Kopsyah Al-Mawaddah kepada orang lain	24
		Kekebalan Terhadap Pesaing	Saya tidak akan berpengaruh dengan produk sejenis yang ditawarkan Kopsyah lain	25
			Saya yakin bahwa menjadi anggota Kopsyah Al-Mawaddah adalah pilihan terbaik	26

Sumber: Data Diolah 2018

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Baik yang berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data.

Uji validitas dan realibilitas instrumen

a. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahan suatu instrument. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkapkan variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel¹²⁰.

Ketentuan validitas instrument sah apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Instrument dikatakan valid jika nilai r hitung $> r$ kritis (0,30)¹²¹. Menurut

¹²⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher 2009) hal. 96

¹²¹ Arikunto, prosedur ..., hal. 144-145

suyuthi item pertanyaan atau pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3¹²².

Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Langkah – langkah analisis :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
 - b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid
 - c. Jika r hitung $>$ r tabel tetapi bertanda negatif, maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima.
- b. Uji reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument 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.

Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :¹²³

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

¹²² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...* hal. 96

¹²³ *Ibid*, hal. 97

3. Nilai *alpha Cronbach* 0,41 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.

Jadi instrumen dalam suatu penelitian dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang lebih besar dari 0,6.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Disini untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan *kolmogorov-smirnov*.

Untuk mengetahui normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, dengan pedoman yakni:¹²⁴

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

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel bebas atau lebih bersama-sama dipengaruhi

¹²⁴ *Ibid.*, hal.74

oleh variabel ketiga yang berada di luar model. 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.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.¹²⁵

b. Uji Heteroskedastisitas

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. Uji *heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas*, dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas*. Atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

¹²⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...* hal. 79.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heterokedastisitas jika:¹²⁶

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

4. Uji Regresi Linier Berganda

Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua atau tiga (dan atau lebih) variabel independen terhadap satu variabel dependen.¹²⁷ Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu *customer relationship manajemen* dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas anggota di Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut Tulungagung. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas anggota simpanan wadiah

a = Bilangan konstanta

¹²⁶ *Ibid.*, hal. 79

¹²⁷ Moehar Daniel, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2002), hlm., 156.

- b_1 b_2 = Koefisien variabel
 X_1 = *Customer Relationship Manajent*
 X_2 = Kualitas Layanan
 e = *error of term*

5. Uji Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah terkumpulkan. 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 tstatistik.

a. Uji statistik T

Untuk mengetahui apakah pengaruh *Customer Relationship Manajenet* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial (individual) terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

Dasar pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya masing masing variabel *customer relationship manajenet* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

- 2) Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel *customer relationship manajenet* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

b. Uji statistik F

Untuk mengetahui apakah pengaruh *Customer Relationship Manajenet* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

Dasar pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka menerima H_0 dan menolak H_a , artinya variabel *customer relationship manajenet* dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.
- 2) Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka menolak H_0 dan menerima H_a , artinya variabel *customer relationship manajenet* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah di Kopsyah Al-Mawaddah Samir Ngunut Tulungagung.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas instrument sampai dengan uji F maka peneliti menggunakan *software* pengolahan data dengan *aplikasi* SPSS 16.0

6. 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.¹²⁸

Nilai R Square berkisar antara 0-1. Dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi maka pengaruh *customer relationship manajement* (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah (Y) Semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati angka 0 nilai koefisien determinasi maka pengaruh *customer relationship manajement* (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas anggota simpanan wadiah (Y) lemah.

¹²⁸ Imam Ghozali, *Analisis Multifariate SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), hal. 87