

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Penulis menggunakan jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu jenis data yang dipaparkan dalam bentuk angka yang dapat diukur (Sugiyono, 2016:13)¹. Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan penelitian *field research*, yang artinya peneliti ikut serta terjun ke lapangan guna mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan. (Bungin, 2005 : 55)². Penelitian ini menggunakan variabel bebas berupa kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kepuasan nasabah penabung menjadi variabel terikatnya.

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah jenis sifat yang memiliki banyak nilai. Menurut sugieyono, variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, obyek penelitian yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³Variabel-variabel yang hendak diteliti oleh penelitian ini adalah :

1. Variabel independen (Variabel X)

Variabel ini bisa disebut juga dengan varibel bebas yang memiliki arti suatu

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung : PT Alfabeta, 2016),13

² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Prenadamedia, 2005), 55

³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 38

variabel yang menjadi pengaruh timbulnya sebuah variabel *dependent* (terikat)⁴. Terkait hal ini yang menjadi variabel bebas ialah kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2).

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas Pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencukupi keinginan nasabah.⁵Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator diantaranya, yaitu :

Tabel 3.1

Indikator Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kualitas pelayanan	Kehandalan	Karyawan memiliki keahlian kehandalan dalam menangani keluhan nasabah
		Bukti langsung	Karyawan bernampilan rapi dan sopan dan juga memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern
		Daya tanggap	Karyawan yang memberikan respon yang cepat dalam menangani permasalahan nasabah dan juga karyawan yang memiliki cara bicara yang baik kepada nasabah

⁴ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), 61

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2001)

		Jaminan	Karyawan mampu memberikan bukti percaya kepada nasabah sehingga nasabah mendapatkan rasa aman dalam bertransaksi
		Empati	Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik nasabah

Sumber : Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, 2006

Dalam penelitian ini yang dipakai oleh peneliti sebagai indikator variabel Kualitas pelayanan (X1) adalah keseluruhan dari indikator pada tabel 3.1 yaitu kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, empati, dan jaminan.

b. Kualitas Produk

Kualitas produk ialah memiliki rasa yang cocok terhadap penggunaan produk guna mencukupi kebutuhan dan kepuasan nasabah.⁶ Variabel Kualitas Produk (X2) dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 3.2

Indikator Kualitas Produk

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
----	----------	-----------	------------

⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005), 2

2	Kualitas Produk	Kinerja	Kinerja karyawan yang baik dalam hal pelayanan dan juga sesuai yang diharapkan nasabah
		Kesan Kualitas	Persepsi konsumen terhadap produk yang didapat dari harga, merek, periklanan, reputasi, dan juga Negara asal.
		Daya tanggap	Cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan dan juga terbuka dalam melakukan transaksi
		Kesesuaian dengan spesifikasi	Produk yang terhindar dari riba, produk tabungan yang sesuai dengan syariat, dan produknya terjamin keamanannya
		Estetika	Produk yang ditawarkan kepada nasabah menarik dan beragam
		Daya Tahan	Memiliki kaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat bermanfaat bagi orang lain.
		Fitur	Karakteristik produk yang dipergunakan untuk memberikan kesempurnaan terhadap fungsi produk atau dapat menambah ketertarikan nasabah terhadap produk

Sumber: Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd, *Fundamental of Marketing*, 2005

Dalam penelitian ini yang dipakai oleh peneliti sebagai indikator variabel Kualitas Produk (X2) adalah keseluruhan dari indikator pada tabel yaitu kinerja, kemampuan pelayanan, kehandalan,

kesesuaian dengan spesifikasi, dan juga estetika.

2. Variabel dependen (Variabel Y)

Variabel dependen biasa disebut juga dengan variabel terikat yang merupakan variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi akibat karena adanya suatu variabel bebas⁷ Dalam penelitian ini variabel dependen atau variabel terikatnya adalah variabel kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan apa yang diharapkan sebelumnya.⁸ Variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut :

Tabel 3.3

Indikator Kepuasan Nasabah

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
3	Kepuasan Nasabah	Perasaan Puas	Nasabah yang merasa puas dengan hasil yang diterima dari segi pelayanan maupun produk yang Berkualitas
		Membeli produk kembali	Nasabah yang tetap memakai dan terus membeli produk tersebut karena telah mencapai harapan yang diinginkan nasabah
		Merekomendasikan kepada orang Lain	Nasabah merasa puas sehingga Menceritakan atau

⁷ Ibid, 61

⁸ Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta : Prenhanlindo,2000), 35

			merekomendasikan suatu produk atau jasa tersebut kepada orang lain
--	--	--	--

Sumber : Swasta Basu dan Irawan, Manajemen Pemasaran Modern, 2008

Dalam penelitian ini yang dipakai oleh peneliti sebagai indikator variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah keseluruhan dari indikator pada tabel 3.3 yaitu Kepuasan jasa secara menyeluruh, Merekomendasikan kepada pihak lainnya, dan akan menggunakan jasa kembali.

C. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah BMT UGT Sidogiri telah mempunyai banyak cabang di berbagai provinsi, kota dan kabupaten, salah satunya termasuk BMT UGT Sidogiri Capem Waru yang bertempat di Jln Kolonel Soegiono no 76, Belahan, Wedoro, Kec Waru, Kab Sidoarjo, Jawa Timur 61256.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi, menurut Muhammad (2008:161)⁹ adalah beberapa kumpulan dari suatu subjek yang memiliki kesamaan dalam satu hal atau beberapa hal yang dijadikan suatu pokok permasalahan penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di BMT UGT Sidogiri Capem Waru yang berjumlah 4.399 nasabah sejak pertengahan 2018 hingga desember 2020.

⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008),162

2. Sampel

Menurut Arikunto (2002:109), Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diamati. Sedangkan menurut Muhammad (2008:162)¹⁰, sampel adalah sejumlah cuplikan tertentu yang dikutip dari suatu populasi yang akan diamati secara lebih rinci. Dalam penelitian ini, menggunakan pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Pengambilan sampel ini ditentukan berdasarkan kemudahan, yaitu siapa saja yang paling mudah dijumpai di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru atau siapa saja yang paling mudah berkomunikasi di lokasi pasar tersebut.

Alasan menggunakan teknik pengambilan sampel ini adalah karena jumlah populasi yang begitu banyak sehingga tidak mengharuskan untuk mengumpulkan semua nasabah dari populasi tersebut, sedangkan tenaga kerja sedikit dan waktu yang diperlukan cukup banyak (Priadana dan Lubis, 2009 : 104)¹¹. Untuk memperoleh jumlah sampel yang dapat mengganti populasi, maka peneliti menggunakan rumus *slovin* :

$$n = N / (1 + N.(e)^2)$$

$$n = 4.399 / (1 + 4.399 (0,1)^2)$$

$$n = 4.399 / 4.400 (0,01)$$

$$n = 4.399 / 44$$

$$n = 99,97$$

$$n = 99$$

¹⁰ Ibid, 162

¹¹ Mohammad Sidik Priadana dan Saludin Lubis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2009),104

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 10% (0,1).

E. Sumber Data Penelitian

Data merupakan hasil dari pencatatan peneliti, baik dari yang berupa fakta maupun angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengertian data primer itu sendiri ialah data yang cara memperolehnya secara langsung dari subyek penelitian (Wiyono Gendro, 2011:131)¹². Data primer ialah data yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan dan mengolah sendiri dari sumber pertama. Sumber data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket atau kuesioner yang akan dibagikan kepada sejumlah responden (Muhammad, 2008:103)¹³. Data primer didapatkan secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada semua responden, yakni nasabah yang menabung di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru Sidoarjo secara langsung

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya yaitu berupa teknik dokumentasi dan juga penyebaran kuesioner atau angket.

1. Teknik dokumentasi adalah sebuah teknik yang berfungsi untuk

¹² Wiyono Gendro, *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*, (Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM, 2011), 131.

¹³ Muhamad Firdausi, *Manajemen Agribisnis*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 103

mengumpulkan sejumlah data yang tertulis (Muhamad, 2008:152)¹⁴.

Dokumentasi yang digunakan untuk penelitian ini yaitu dari buku-buku, dokumen bmt, jurnal-jurnal, dan lain sebagainya

2. Kuesioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang menggunakan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dibagikan kepada responden agar menjawabnya (Umar, 2009:49)

G. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian ialah alat bantu yang ditetapkan untuk mendapat atau mengelompokkan sebuah data. Instrumen ini disusun berdasarkan dengan operasional dari variabel yang telah disusun dengan skala yang sesuai.¹⁵

H. Analisis Data

Analisis Data adalah Proses untuk mengukur, menyajikan, serta menganalisis data yang telah didapat dari lapangan, dengan tujuan agar data yang didapatkan bermakna dan mempermudah pembaca untuk mengetahui hasil dari penelitian.¹⁶ Teknik analisis data berupa angka-angka yang menggunakan bantuan dari program SPSS 22. Analisis data memiliki langkah-langkah, yaitu sebagai berikut :

1. Persiapan
 - a. Memeriksa nama dan kelengkapan dari setiap identitas responden
 - b. Memeriksa apakah data yang telah diterima oleh peneliti sudah lengkap
 - c. Memeriksa jawaban responden terhadap variabel utama, jika tidak lengkap

¹⁴ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2008), 152

¹⁵ M. Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Pustaka Media, 2005), 123

¹⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Grafindo Persada, 2011), 191

maka item tersebut harus di drop¹⁷

2. Pemeriksaan data (Editing)

Masih banyak kesalahan pada hasil kuesioner yang telah di input oleh responden dan hasil tersebut. Jadi, editing digunakan untuk memeriksa kekurangan atau kesalahan tersebut.

3. Pembuatan kode (Coding)

Proses pembuatan kode adalah proses memberikan sebuah tanda dengan memilih menggunakan simbol atau angka pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner. Kode tersebut akan diberikan ke semua kuesioner yang sama sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kelompok atau kategori. Efisiensi analisis akan terwujud sebab semua jawaban dapat diturunkan menjadi beberapa kategori yang dipilih secara seksama.

4. *Scoring*

Scoring merupakan memberi skor atau *scoring* terhadap imasingmasing yang perlu diberikan skor.¹⁸ Memberikan skor atau nilai pada lembar jawaban angket pada setiap subjek atau pertanyaan, dengan memberikan skor pada setiap subjek akan lebih mudah mengetahui peringkat pada setiap pillihan jawaban, yaitu meliputi:

- a. Sangat tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2

¹⁷ Hamzah B.uno, *Teori Motivasi dan Pengukurannya di Bidang Pendidikan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 23

¹⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cet 14 (Jakrta : Rineka Cipta, 2014), 206

- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat setuju = 5

5. Penyusunan Tabel (Tabulasi)

Tabulasi merupakan sebuah tahapan meringkas data dan memperlihatkan ke dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan analisis lebih lanjut. Tabulasi yang harus dipikirkan sejak awal dalam urutan sebuah penelitian. Proses tabulasi dapat dilakukan menggunakan komputer maupun secara manual.

6. *Processing*

Processing adalah menghitung, menganalisis, serta mengelola mengolah data dengan statistik.¹⁹

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah mencari pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner dengan cara mengevaluasi dengan disesuaikan dengan keadaan sehingga menjadi kuisisioner yang relevan. Untuk pengujian, menggunakan statistik yang dapat diaplikasikan manual atau menggunakan media komputer/laptop dengan aplikasi SPSS. Jika penelitian menggunakan kuisisioner dalam menginput data maka di dalamnya wajib berisi pertanyaan yang relevan dengan subjeknya. Pada dasarnya, uji validitas diimplementasikan dengan melihat relasi skor-skor yang telah

¹⁹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), 171

didapatkan kemudian dibandingkan dengan skor total.²⁰ Uji validitas instrumen ini dilakukan dengan cara melakukan pengujian 40 responden sementara yang didapat. ²¹Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan memilih menggunakan SPSS *Statistic Version 22*, dan kriterianya sebagai berikut:

1. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi sebagai penentu dalam penggunaan instrumen dalam kuisioner dapatkah digunakan lebih dari satu kali dengan responden yang sama²².

Maka dari itu, minimnya kesalahan dalam pengukuran dianggap reliabel, namun jika semakin banyak kesalahan pengukuran semakin tidak reliabel alat ukur yang digunakan. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas *chronbach's alpha* dalam pengujian reliabilitasnya. Jika *cronbach's alpa* memiliki nilai yang mendekati 1 maka ketepatan internal realibilitasnya akan semakin tinggi. Nilai *cronbach's alpha* kurang dari 0,60 masuk dalam kategori realibilitas yang kurang baik, sebaliknya jika

²⁰ Bahtera Ryan Mutaqodim, *Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate terhadap Kinerja Keuangan Pegawai Perbankan Syariah di Kabupaten Pendeglang*, (Jakarta : Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2015), 42

²¹ IA Perdana, (Yogyakarta : UII, 2019), <https://dspace.uui.ac.id>

²² Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011) 168-169

lebih dari 0,60 masuk dalam kategori realibilitas yang baik.

Pengujian reliabilitas memiliki tujuan mencari tahu sejauh mana hasil pengukuran yang akan dilakukan dengan menggunakan cara statistik, yaitu menggunakan menghitung besarnya *cronbach's Alpha* dengan bantuan *SPSS Statistic Version 22*.

c. Uji asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini memiliki tujuan menentukan model regresi dari variabel terikat serta variabel bebas yang mana apakah keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu saat mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Jika asumsi ini tidak diperbolehkan maka uji statistik akan menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil atau rendah.

Langkah awal pengambilan keputusan untuk mendekati kenormalan yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk melihat data terdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat dengan beberapa cara yaitu dengan melihat nilai skewnes ataupun nilai kurtosis. Pada data yang berdistribusi normal memiliki skewnesnya 0 (no)²³ dan memiliki nilai kurtosis= 3²⁴.

2. Uji Heteroskedastisitas

²³ Zuraidah, *Stastika Deskriptif*, 277

²⁴ Zuraidah, *Stastika Deskriptif*, 250

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah model regresi memiliki persamaan atau perbedaan varians dari residual antara pengamatan yang satu dengan yang lainnya. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak berubah disebut homokedastisitas, dan jika berubah disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas, terlepas dari ada atau tidaknya pola pada *scatterplot*. Jika terdapat pola menunjukkan telah terjadinya heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas, dan titik-titik berdistribusi di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas²⁵

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yaitu bertujuan untuk melihat apakah model regresi terjadi korelasi antara periode t dengan periode *cros section* sebelumnya ($t-1$). Jika terjadi korelasi maka diidentifikasi telah terjadinya persoalan autokorelasi. Gejala autokorelasi mengakibatkan hasil regresi tidak efisien karena varian atau standart *error of estimate* tidak membuat tes signifikan tidak akurat, tetapi hasil regresi tetap tidak bisa. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam penelitian ini dengan menggunakan Durbin-Watson dengan signifikansi 5%. Secara garis besar tolak ukur untuk menyimpulkan adanya autokorelasi atau tidak adalah sebagai berikut:

²⁵ Haslinda, Jamaluddin M, *Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Wajo*, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, Vol 2, No 1, Juli 2016, 8

- a) Jika DW lebih kecil dari dl atau lebih besar dari (4-dl), maka H0 ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika DW terletak antara du dan (4-dl), maka H0 diterima, yang berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c) Jika DW terletak antara dl dan du atau antara (4-du) dan (4-dl), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti

4. Regresi Linear Berganda

Pada umumnya, regresi linear berganda memiliki beberapa sebab dari beberapa variabel. Analisis digunakan dengan maksud mengetahui pengaruh antar variabel yakni dependen (y) dan independen (x). Dapat juga digunakan sebagai gambaran untuk memperkirakan kualitas variabel X pada status (naik turun) variabel Y ataupun sebaliknya.²⁶ Cara menghitung regresi linear berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut ini:

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

Dimana :

Y : Variabel dependent (Kepuasan nasabah)

X1 : Variabel Independent (Kualitas Pelayanan)

X2 : Variabel Independent (Kualitas Produk)

a : nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : Standar Error

²⁶ Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian dengan Statistik, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009),74

2. Uji Korelasi Berganda

Korelasi adalah istilah yang ada di statistik yang mengutarakan derajat hubungan linier antara dua variabel ataupun lebih. Hubungan antara dua variabel di dalam teknik korelasi bukanlah dalam arti hubungan sebab akibat (timbang balik), hanya hubungan searah saja. Korelasi *Pearson Product Moment* bertujuan untuk mengutarakan ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel satu dengan yang lainnya. Untuk mengutarakan besarnya sumbangan dari variabel satu terhadap yang lainnya yang dinyatakan dalam persen.²⁷

Rumus untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung adalah sebagai berikut:

$$R = \frac{(\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\sum (x^2) \sum (y^2)}}$$

Keterangan:

R : Koefisien korelasi *product moment*

n : Jumlah sampel

x : Variabel bebas

y : Variabel terikat

Tabel 3.4

Interpretasi Koefisien Korelasi²⁸

²⁷ Umi Faizah, Muhammad Nur Ihwan Afif, Maslihan M.Ali, "Pengaruh Promosi Terhadap Preferensi Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pati)", 218.

²⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013),

Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel (X) terhadap menerangkan variabel (Y). Berikut kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis:

Untuk menguji koefisien hipotesis: $H_0 = 0$. Maka dari itu, langkah yang dipilih untuk menguji hipotesa tersebut dengan uji t adalah sebagai berikut :

- a) Menentukan H_0 dan H_a
- b) Menentukan *Level of Significance*

Level of Significance yang digunakan sebesar 5% atau $(\alpha) = 0,05$

- c) Menentukan nilai t (t hitung)

Melihat nilai t hitung dan membandingkannya dengan t table

$$t \text{ hitung} = \frac{b}{sb}$$

Dimana:

b = koefisien regresi.

sb = *standart error of regression*.

- d) T_{tabel} terdistribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (diuji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$, n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel *independent*.
- e) Menentukan kriteria pengujian :
- 1) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_1 diterima.
 - 2) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_1 diterima

4. Uji F

Uji F ini memiliki tujuan untuk melihat tingkat signifikansi, variabel *independent* tidak secara individu mempengaruhi variabel *dependent*, melainkan secara bersama-sama. Maksudnya dengan tingkat keyakinan tertentu, variabel *independent* mempengaruhi variabel *dependent* secara serentak atau bersama-sama. Berikut adalah langkah-langkah pengujiannya:

- a) Menentukan hipotesis nihil dan alternatif

$H_0: \beta = 0$, artinya variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan

$H_0 : \beta \neq 0$, artinya variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan

- b) *Level of significant* $\alpha = 0,05$

Derajat kebebasan (dk1) : $k-1$ dan derajat kebebasan (dk2) : $n-k$

Derajat kebebasan (dk) : n-k

F tabel = $\alpha = 0,05$; (dk1) ; (dk2)

c) Kriteria dan aturan pengujian

H0 diterima apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ H0 ditolak apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

d) Kesimpulan

Membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka dapat ditentukan H0 diterima atau ditolak.

5. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan pengujian guna untuk mengetahui presentase variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan nilai koefisien determinasi mempunyai nilai 0-1 ($0 \leq R^2 \leq 1$) jika $R^2=1$, artinya besarnya variabel (X) terhadap variabel (Y) secara bersamaan yakni 100%. Sehingga menunjukkan ketika koefisien determinasi mendekati angka 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat dan cocok dapat meramalkan variabel .

