

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan gambaran umum proses penelitian yang akan dilakukan peneliti untuk memecahkan permasalahan yang akan diteliti. Rancangan penelitian berfungsi untuk memudahkan peneliti mengidentifikasi masalah, menyusun desain penelitian, serta memecahkan masalah dalam suatu penelitian.<sup>66</sup>

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu suatu pendekatan yang menggunakan data dan angka sebagai alat untuk menemukan jawaban atas masalah yang ingin diteliti.<sup>67</sup> Untuk mengetahui pengaruh variabel *dependent* terhadap variabel *independent* maka pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dimana perubahan satu variabel menyebabkan perubahan variabel lainnya tanpa adanya kemungkinan akibat kebalikannya.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian* (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), 23.

<sup>67</sup> Deni Darmawan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 37.

<sup>68</sup> Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), 51.

## B. Variabel Penelitian

Variabel menurut Brown dan Dewis adalah suatu simbol atau konsep yang bermacam-macam yang diasumsikan sebagai seperangkat nilai.<sup>69</sup> Sugiyono mendefinisikan variabel sebagai suatu sifat atau nilai yang ada pada subjek atau objek penelitian yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>70</sup> Variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Variabel *independent*

Variabel *independent* (variabel bebas) yaitu variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab munculnya variabel lain.<sup>71</sup> Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia menurut Zheithaml dan Bitner adalah seluruh pelaku yang mempunyai peranan dalam pelayanan jasa sehingga dengan adanya pelaku tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap persepsi pembeli.<sup>72</sup>

---

<sup>69</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 53.

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), 59.

<sup>71</sup> Sarwono, *Metode.*, 54.

<sup>72</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010) 62.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian Variabel X<sub>1</sub>**

Variabel	Indikator
Sumber daya manusia (X <sub>1</sub> )	1. Pengetahuan
	2. Ketrampilan
	3. Pelayanan
	4. Penampilan <sup>73</sup>

Sumber: Zeithaml dan Bitner, Ratih Hurriyati 2010

b. Proses

Proses merupakan gabungan dari seluruh aktivitas perusahaan yang meliputi prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, dan hal-hal rutin lainnya yang digunakan dalam penyampaian jasa kepada konsumen.<sup>74</sup>

**Tabel 3.2**  
**Indikator Penelitian Variabel X<sub>2</sub>**

Variabel	Indikator
Proses (X <sub>2</sub> )	1. Kemudahan transaksi
	2. Kecepatan transaksi
	3. Ketelitian transaksi
	4. Prinsip transaksi <sup>75</sup>

Sumber: Zeithaml dan Bitner, Ratih Hurriyati 2010

2. Variabel *dependent*

Variabel *dependent* atau variabel tergantung/terikat adalah variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang timbul akibat

<sup>73</sup> Roni Andespa, dkk, "Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah", *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 1 (Januari-Juni, 2019), 59.

<sup>74</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 98.

<sup>75</sup> Andespa, dkk, "Pengaruh.", 60.

adanya variabel bebas.<sup>76</sup> Adapun variabel dependent dalam penelitian ini adalah keputusan menjadi nasabah di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

**Tabel 3.3**  
**Indikator Penelitian Variabel Y**

Variabel	Indikator
Keputusan menjadi nasabah (Y)	1. Pengenalan kebutuhan
	2. Pencarian informasi
	3. Evaluasi alternatif
	4. Keputusan membeli
	5. Perilaku pasca pembelian

Sumber: Philip Kotler dan Garry Armstrong 2006  
(Skripsi Atrida Mufariha Rahim, *Pengaruh Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Anggota (Studi Kasus di Gapoktan Mulya Jaya Unit LKMA "Amanah Mandiri" Desa Sekarputih Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk*)

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>77</sup> Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang yang berjumlah 3990.

<sup>76</sup> Sarwono, *Metode.*, 54.

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), 297.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Menurut Sugiyono sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu.<sup>78</sup> Penarikan sampel bertujuan untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Hal ini disebabkan jumlah populasi yang terlalu besar maka penulis dapat mengambil sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana) merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel tanpa memperhatikan karakteristik tertentu.<sup>79</sup>

Cara menentukan ukuran sampel pada penelitian yaitu menggunakan metode yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut:<sup>80</sup>

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana:

$\lambda^2$  dengan dk = 1, taraf kesalahan dapat 1%, 5%, 10%

P = Q = 0,05; d = 0,05; s = jumlah sampel

Dalam penelitian ini taraf kesalahan yang digunakan adalah 5% karena yang sering digunakan dalam penelitian adalah 5%. Menurut tabel *Isaac* dan

---

<sup>78</sup> Sugiyono, *Metode*, 116.

<sup>79</sup> Darmawan, *Metodologi*, 146.

<sup>80</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 69-70.

*Michael* jumlah sampel yang digunakan dengan populasi 3990 yang kemudian dibulatkan menjadi 4000 adalah sebanyak 320 responden (lihat lampiran).

#### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek dari mana data dalam penelitian dapat diperoleh.<sup>81</sup> Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya.<sup>82</sup> Sumber data primer dapat diperoleh melalui observasi, eksperimen, maupun kuesioner.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode merupakan cara atau teknik yang dilakukan untuk memperoleh data yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden. Metode pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Kemudian kuesioner tersebut akan dijawab oleh responden dengan memberikan tanda centang pada jawaban yang dipilih responden. Angket disebarikan kepada sampel dari anggota populasi yang telah ditentukan oleh peneliti.

---

<sup>81</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1997), 114.

<sup>82</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 103.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat atau fasilitas yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data.<sup>83</sup> Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner, yaitu beberapa pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi atau data mengenai hal-hal yang ingin diketahui peneliti.<sup>84</sup> Angket diberikan kepada responden melalui *google form* yaitu alat yang digunakan untuk memperoleh data yang ingin diketahui peneliti secara online.

## G. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya untuk mengolah data dari narasumber menggunakan statistik sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.<sup>85</sup> Dalam analisis data, terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan yaitu:

### 1. Pemeriksaan data (*editing*)

*Editing* diperlukan untuk mengecek atau mengoreksi data yang masuk dari responden. Sebelum pengumpulan data dari responden, peneliti terlebih dahulu memberikan informasi dan penjelasan mengenai praktik pengisian angket. Data yang diperoleh dari responden tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, pengecekan perlu dilakukan agar data tersebut tidak meragukan.

---

<sup>83</sup> Ibid., 177.

<sup>84</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996), 139.

<sup>85</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015), 121.

## 2. Pembuatan kode (*coding*)

*Coding* merupakan proses memberikan tanda atau kode pada setiap jawaban yang diberikan responden. Dalam hal ini kode dapat berupa angka-angka atau huruf-huruf maupun simbol. Kode diberikan pada setiap kuesioner yang sama sehingga semua jawaban yang sama dapat dimasukkan dalam suatu kategori tertentu. Dengan demikian data atau informasi yang sama dapat lebih mudah untuk dianalisis.

## 3. Pemberian skor (*scoring*)

*Scoring* merupakan proses memberikan skor atau nilai pada tiap-tiap item yang perlu diberikan skor. Proses *scoring* berupa pemberian bobot nilai atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan angket ditentukan sesuai dengan peringkat pilihan (*option*) sebagai berikut:

- a. Sangat setuju (SS) bobot nilai : 5
- b. Setuju (S) bobot nilai : 4
- c. Kurang setuju (KS) bobot nilai : 3
- d. Tidak setuju (TS) bobot nilai : 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) bobot nilai : 1

## 4. Pembuatan tabel (*Tabulasi*)

*Tabulasi* merupakan proses menggambarkan jawaban dari responden dengan cara tertentu. Dalam proses *tabulasi* ini perlu dilakukan dengan teliti dan penuh kehati-hatian agar tidak terjadi

kesalahan ketika memasukkan data. *Tabulasi* dapat dilakukan secara manual atau dapat menggunakan bantuan komputer.

## 5. *Processing*

### a. Uji validitas

Validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana keabsahan atau kebenaran suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil ukur yang sesuai dengan apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil  $r$  hitung dan  $r$  tabel dimana *degree of freedom (df)* =  $n-2$  dengan tingkat signifikansi 5%. Jika hasil  $r$  tabel <  $r$  hitung maka dapat dikatakan valid, begitu juga sebaliknya.<sup>86</sup> Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *pearson product moment* sebagai berikut:<sup>87</sup>

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi *pearson product moment*

$x$  = skor setiap pertanyaan atau item

$y$  = jumlah dari skor pertanyaan

$n$  = jumlah responden atau sampel

---

<sup>86</sup> Ibid., 108

<sup>87</sup> Ibid., 102.

### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang ingin diteliti. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai Alpha > 0,60.<sup>88</sup> Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan koefisien *cronbachalfa* sebagai berikut:<sup>89</sup>

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r = koefisien reliabiliti instrumen (*cronbachalfa*)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sigma_t^2$  = total varians

### c. Uji normalitas

Uji normalitas merupakan suatu bentuk uji statistik untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak normal. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Jika data berdistribusi normal maka pengolahan datanya dapat menggunakan uji statistika parametrik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode *Chi Kuadrat*, *Liliefors* atau

---

<sup>88</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum* (Yogyakarta: Global Media Informasi, 2007), 187.

<sup>89</sup> Sujarweni, *Metodologi.*, 110.

*Kolmogorov Smirnov*.<sup>90</sup>

d. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dalam model regresi ganda. Apabila terjadi korelasi antara variabel bebas maka analisis regresi linier berganda tidak dapat dilakukan. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi korelasi antara variabel bebas.

Multikolinieritas dapat diketahui dengan mencari nilai *tolerance value* atau VIF (*variance inflation*). Batas dari *tolerance value* adalah 0,1 sehingga apabila nilai *tolerance value* di bawah 0,1 maka terjadi multikolinieritas. Sedangkan VIF merupakan kebalikan dari *tolerance value* karena  $VIF = 1/\textit{tolerance value}$ . Untuk nilai VIF batasnya adalah 10.<sup>91</sup>

e. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi yaitu untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan periode sebelumnya. Autokorelasi sering terjadi pada data observasi yang diurutkan menurut waktu (*time series*). Untuk menguji autokorelasi dapat dilakukan menggunakan pengujian kriteria *Durbin Watson* dengan kriteria sebagai berikut:

1) Apabila  $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$ , berarti terdapat autokorelasi

---

<sup>90</sup> Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 156.

<sup>91</sup> Ulber Silalahi, *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil* (Bandung: PT Refika Aditama, 2018), 59.

- 2) Apabila DW terletak antara dU dan 4-dU, berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Apabila DW terletak antara dL dan dU atau diantara 4-dU dan 4-dL, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.<sup>92</sup>

f. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap atau disebut homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatterplot*. Heteroskedastisitas terjadi apabila terdapat titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit). Sebaliknya, jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>93</sup>

g. Analisis korelasi pearson

Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi *pearson product moment*. Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan atau derajat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam analisis korelasi terdapat tiga hubungan yaitu korelasi positif, korelasi negative, dan korelasi nol.

---

<sup>92</sup> Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: C.V ANDI, 2012), 93-94.

<sup>93</sup>Silalahi, *Metodologi.*, 59-60.

Korelasi positif terjadi apabila variabel X sejalan dengan variabel Y. korelasi negative terjadi apabila variabel X berjalan terbalik dengan variabel Y. Artinya, jika variabel X mengalami kenaikan maka variabel Y cenderung mengalami penurunan. Sedangkan variabel nol terjadi apabila variabel X dan Y tidak mempunyai pola.<sup>94</sup>

Untuk mengetahui kuatnya hubungan antara dua variabel *independent* secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel *dependent* menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>95</sup>

$$R_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{ryx_1^2 + ryx_2^2 - 2ryx_1ryx_2rx_1x_2}{1 - rx_1x_2^2}}$$

Keterangan:

$R_{yx_1x_2}$  = korelasi ganda (*multiple correlation*)

$ryx_1$  = Korelasi *product moment* antara  $X_1$  dengan Y

$ryx_2$  = Korelasi *product moment* antara  $X_2$  dengan Y

$rx_1x_2$  = Korelasi *product moment* antara  $X_1$  dengan  $X_2$

#### h. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis hubungan antara dua atau lebih variabel *dependent* dengan variabel *independent*. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia ( $X_1$ ) dan proses ( $X_2$ ) terhadap keputusan menjadi nasabah (Y). Untuk mengetahui pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , terhadap Y menggunakan persamaan sebagai

<sup>94</sup> Purwanto, *Statistika.*, 190.

<sup>95</sup> Sugiyono, *Statistika.*, 233.

berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Di mana:

Y = variabel terikat (keputusan menjadi nasabah)

a = konstanta

b = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = variabel bebas (sumber daya manusia)

X<sub>2</sub> = variabel bebas (proses)

i. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama variabel bebas terhadap variabel terikat . Langkah-langkah pengujian:

1) Menentukan hipotesis

Ha = variabel sumber daya manusia dan proses berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

H<sub>0</sub> = variabel sumber daya manusia dan proses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

2) *Lefel of signification*  $\alpha = 0,05$

3) Menentukan F hitung

4) Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha=5\%$ , df

df pembilang  $k-1=3-1=2$  dan penyebut  $n-k$

5) Kriteria dan aturan pengujian

$H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

$H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

6) Membandingkan  $F$  hitung dengan  $F$  tabel

Membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , maka dapat ditentukan apakah  $H_0$  diterima atau ditolak.<sup>96</sup>

j. Uji t

Uji t merupakan uji hipotesis yang sering digunakan dalam penelitian. Uji t bertujuan untuk membandingkan apakah rata-rata sebuah populasi atau dua populasi memiliki perbedaan secara signifikan.<sup>97</sup> Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *dependent* secara signifikan atau tidak.<sup>98</sup>

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan metode dua pihak (*two tailed test*), yaitu suatu uji hipotesis yang mempunyai dua daerah penolakan  $H_0$  di kanan dan di kiri. Pada uji dua pihak, tanda sama dengan (=) digunakan untuk hipotesis nol ( $H_0$ ). Sedangkan tanda tidak sama dengan ( $\neq$ ) digunakan untuk hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

Ketentuan uji dua pihak yaitu jika harga  $t_{hitung}$  berada pada daerah

---

<sup>96</sup> Damondar Gurajati, *Dasar-Dasar Ekonometrika* (Jakarta: Erlangga, 2006), 193.

<sup>97</sup> Nila Kesumawati, dkk, *Pengantar Statistika Penelitian* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017), 136.

<sup>98</sup> Singgih Santoso, *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), 168.

penerimaan  $H_0$  atau berada diantara harga  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi, jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.<sup>99</sup>

k. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel *dependent* (Y) yang disebabkan oleh variabel *independent* (X). Semakin besar  $R^2$  maka prosentase perubahan variabel *dependent* (Y) yang disebabkan oleh variabel *independent* (X) semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya, apabila  $R^2$  semakin kecil maka prosentase perubahan variabel *dependent* (Y) yang disebabkan oleh variabel *independent* (X) semakin rendah.<sup>100</sup>

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.<sup>101</sup> Dalam penelitian ini, perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel X (sumber daya manusia dan proses) dalam menjelaskan variabel Y (keputusan menjadi nasabah). Kriteria pengujian  $R^2 = 0$ , yang berarti variabel *independent* sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Apabila  $R^2$  semakin mendekati angka 1, yang berarti mendekati 100% maka dapat diketahui bahwa variabel *independent* berpengaruh kuat terhadap variabel *dependent*.

---

<sup>99</sup> Sugiyono, Statistika., 97.

<sup>100</sup> Sujarweni, *Metodologi.*, 164.

<sup>101</sup> Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta:Mediakom, 2008), 79.

Rumus koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu:<sup>102</sup>

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

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinasi

$r^2$  = nilai koefisien korelasi

---

<sup>102</sup> Nila Kesumawati, dkk, *Pengantar Statistika Penelitian* (Depok: PT Rajagrafindo Perada, 2017), 109.