

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell dalam Kusumastuti penelitian kuantitatif merupakan suatu cara untuk pengujian teori dengan proses mendalami dan mengamati rangkaian antara variabel.⁴¹ Penelitian melalui pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel guna untuk menguji hipotesis yang ditentukan.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan pada riset ini adalah penelitian survei. Dimana survei merupakan suatu cara yang tersusun untuk mengajak seseorang untuk membagikan pengalaman mereka mengenai, sikap, perilaku, pendapat dan kepercayaan mereka, termasuk apa yang sudah dirasakan oleh nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau perusahaan. Menurut Michael dalam Duli penelitian *survey* merupakan suatu cara atau metode riset yang dapat dipergunakan sebagai penyelesaian masalah sesuai dengan pertanyaan yang tepat dengan masalah yang ada. Penelitian survei menggunakan sampel dan pertanyaan kuesioner dengan menguji ciri karakteristik populasi.⁴²

Dalam penelitian ini akan menggunakan alat bantu SPSS 25. Adanya tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* terhadap BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Dengan demikian tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) yakni kualitas pelayanan terhadap (Y) yaitu kepuasan nasabah tabungan *tadhabur* BPRS Lantabur Tebuireng.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, yang beralamat di Jl. A. Yani Ruko Citra Niaga Blok E11 Jombang, Jawa Timur.

⁴¹ Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), 2.

⁴² Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 7.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu perangkat dari objek yang memiliki ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan berbentuk operasional. Arti dari operasional menjadikan teori yang bersifat absurd menjadi instrumen yang boleh jadi untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional ini dalam penelitian sangatlah penting karena bertujuan untuk memastikan kredibilitas metodologi dan guna menghindari penyimpangan pada saat pengumpulan data. Variabel dalam riset ini dibagi menjadi dua yakni, (*independent variable (X)*) dan variabel terikat (*dependent variable (Y)*).⁴³ Dalam penelitian ini masing-masing variabel yang akan digunakan terdiri dari:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller merupakan totalitas fitur serta ciri karakteristik pelayanan yang bersandar pada kemampuan yang bertujuan memuaskan kebutuhan nasabah yang dinyatakan atau tersirat. Kotler dan Keller mengatakan terdapat lima indikator dari kualitas pelayanan, yaitu:⁴⁴

Tabel 3.1
Indikator Variabel X

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Reliability</i> (Handal)	Kemampuan dalam melayani nasabah secara baik dan benar dengan apa sudah dijanjikan kepada nasabah.
	<i>Responsiveness</i> (Pertanggungjawaban)	Menghubungi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan secepat mungkin.

⁴³ A. Gde Muninjaya, *Langkah-langkah Praktis Penyusunan Proposal dan Publikasi Ilmiah*, (Jakarta: Egc, 2003), 25.

⁴⁴ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran.*, 143.

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Menerima tanggung jawab atas kekecewaan nasabah serta memberi jaminan penuh.
	<i>Empathy</i> (Empati)	Upaya pendekatan, memberi perhatian serta berusaha mengetahui usaha mengetahui keinginan nasabah.
	<i>Tangibles</i> (Wujud Fisik)	Memperhatikan penampilan karyawan dan fasilitas fisik kantor serta biaya pelayanan yang diterapkan.

Sumber: Indikator Kualitas Pelayanan menurut Kotler dan Keller (2012)

2. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono merupakan suatu tingkatan dimana harapan dengan kenyataan dapat dicapai oleh nasabah, sehingga pelanggan merasakan produk dan jasa yang digunakan tidak berbeda dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan yang memiliki arti sama dengan nasabah bank merupakan suatu hal yang wajib diutamakan oleh sebuah perusahaan, dimana jika nasabah tidak memiliki kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka akan berdampak kerugian yang besar.

Ada beberapa indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono yakni dalam tabel berikut:⁴⁵

Tabel 3.2
Indikator Variabel Y

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian Harapan	Tingkatan atas suatu penilaian kinerja terhadap

⁴⁵ Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan Konsep*, 120.

		produk/kualitas pelayanan dari nasabah.
	Minat Berkunjung Kembali	Ketersediaan pelanggan/nasabah untuk berkunjung kembali dan melakukan pemakaian jasa/produk secara berulang.
	Ketersediaan Merekomendasi	Ketersediaan pelanggan/nasabah untuk menyarankan layanan jasa/produk yang pernah dirasakannya kepada sanak saudara/kerabat.

Sumber: Indikator Kepuasan menurut Tjiptono (2019)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah *object* atau *subject* pada satu wilayah dengan memiliki syarat khusus yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.⁴⁶ Sedangkan menurut Siyoto populasi ialah wilayah *generalization* yang berupa *object* dan *subject* yang memiliki volume serta ciri khas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.⁴⁷ Adapun populasi dalam riset ini yaitu seluruh nasabah tabungan *tadhabur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang sudah melakukan transaksi berulang kali tahun 2018-2021 yang berjumlah 20.475 nasabah dan dibulatkan menjadi 20.000 nasabah. Jumlah tersebut merupakan nasabah yang dari awal membuka tabungan dan telah bertransaksi menabung lebih dari 1 kali yang sampai sekarang masih aktif.

⁴⁶ Nasfi, Rahmad, Sabri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomika Syariah*, Vol. 4, No. 2 (Januari, 2020), 27.

⁴⁷ Siyoto, *Dasar Metodologi.*, 62.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi. Jika populasinya besar dan peneliti tidak mungkin jika akan menggunakan keseluruhan populasi tersebut, dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya, dan lain-lain. Oleh sebab itu peneliti bisa menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut yang benar-benar bersifat representatif. Menurut Arikunto sampel merupakan perwakilan atau sebagian dari populasi yang diamati.⁴⁸ Dalam riset ini peneliti memakai teknik sampling yaitu *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan estimasi/pertimbangan tertentu yang memiliki ikatan lebih dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan dari penelitian. Jadi peneliti memilih nasabah secara khusus yang benar-benar mengetahui topik mengenai penelitian ini.

Anggota populasi yang di pilih peneliti guna memperoleh jumlah sampel yang dapat menggantikan populasi pada penelitian kali ini yaitu menggunakan tabel penentuan jumlah sampel oleh *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut.⁴⁹

Tabel 3.3
Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi
dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: RinekaCipta, 1998), 115.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 81.

65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	368	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	347	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	214	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber: Sugiyono (2010)

Berdasarkan tabel *Issac* dan *Michael* pada tabel 3.3 diatas, peneliti menggunakan *margin error* atau taraf kesalahan sebesar 5% karena yang sering digunakan dalam penelitian dan lebih menyatakan keadaan yang sebenarnya serta menghindari kesalahan yang lain. Menurut tabel *Isaac* dan *Michael* jumlah sampel yang digunakan dengan jumlah populasi 20.475 dan dibulatkan menjadi 20.000 adalah sebanyak 342 responden/nasabah.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh peneliti dari objek yang diteliti. Riset ini menggunakan data primer yang dihasilkan dari sumber utama baik individu ataupun kelompok dari pihak bank seperti wawancara atau hasil penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam riset ini didapatkan dari hasil pendapat responden pada angket yang disebarkan kepada seluruh nasabah tabungan *Tadhabur* BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Data sekunder dari riset ini didapatkan melalui berbagai jurnal, *book*, dan media internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Salah satu metode yang digunakan dalam sebuah penelitian adalah metode pengumpulan data dengan sistem yang standar dan sistematis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Pengumpulan data dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah cara untuk memperoleh data dalam periode waktu yang relatif efisien, karena sekaligus banyak orang dapat diminta mengisi pilihan jawaban tertulis yang disediakan yang sesuai dengan kriteria penelitian.⁵⁰

Kuesioner dalam riset ini menggunakan *skala likert* sebagai alternatif jawaban. *Skala likert* merupakan metode guna menguji suatu perilaku, anggapan dan persepsi individu bahkan sekelompok orang perihal suatu fenomena atau permasalahan.⁵¹ *Skala likert* dikembangkan

⁵⁰ Didit Widiatmoko Soewardikoen, *Metodologi Penelitian Desain Komunikasi Visual – Edisi Revisi*, (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2021), 88.

⁵¹ Ibid.

oleh Rensis Likert yang pada awalnya, skala ini digunakan untuk mengukur sikap masyarakat ditahun 1932.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk menemukan data tentang variabel, yang berbentuk catatan, transkrip, *book*, notulen dll.⁵² Dokumentasi tersebut digunakan untuk mendapatkan data berupa jumlah nasabah *tadhabur* dan saldo nomilan simpanan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, serta dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan pada saat penelitian ini.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah cara/alat untuk mengumpulkan data yang bermanfaat mengukur fenomena alam/sosial yang sedang di amati melalui tes wawancara, kuesioner atau angket. Alat ukur inilah yang biasa disebut instrumen penelitian.⁵³ Dalam penelitian ini, media yang dipakai oleh peneliti yaitu berupa angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dari responden yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang disebarkan kepada responden untuk dikasih tanggapan. Metode ini untuk memperoleh informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *tadhabur* di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Angket yang digunakan dalam riset ini diukur dengan memberikan skor, yaitu sebagai berikut:

- a. Respon Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
- b. Respon Setuju (S) akan diberi skor 4
- c. Respon Cukup Setuju (CS) akan diberi skor 3
- d. Respon Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
- e. Respon Sangat Tidak Setuju (STS) akan diberi skor 1

H. Teknik Analisis Data

Usaha untuk memperoleh suatu informasi yang objektif merupakan langkah yang penting dalam sebuah penelitian. Hasil dari kegiatan ini berupa berbagai

⁵² Sandu siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 77.

⁵³ Siyoto, *Dasar Metodologi*., 78.

data yang mencerminkan karakteristik yang dimiliki oleh individu atau elemen yang sedang diamati.⁵⁴ Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan alat bantuan aplikasi SPSS 25 dengan beberapa teknis analisis data yaitu:

1. *Editing* (Pemeriksaan Data)

Data yang telah terkumpul akan dilakukan pemeriksaan ulang dan diperiksa kembali apakah terdapat kesalahan atau *human eror* yang sering terjadi. Proses *editing* dimulai dari pemberian identitas pada jawaban kuesioner yang sudah terjawab.⁵⁵

2. *Coding*⁵⁶ (kode)

Coding atau pengodean, setelah proses *editing* diselesaikan proses selanjutnya adalah pemberian kode pada data-data tersebut. Yang artinya data yang sudah di edit akan diberi identitas. *Coding* dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel yang pertama diberi kode (X) yaitu kualitas pelayanan.
- b. Variabel yang kedua diberi kode (Y) yaitu kepuasan nasabah tabungan *tadhabur*.

3. *Scoring* (Skor)

Pemberian skor merupakan tahapan dalam memberikan nilai pada pertanyaan-pertanyaan yang perlu di beri skor. Adapun bentuk jawaban dari pertanyaan angket memiliki ukuran mulai dari sangat positif sampai sangat negatif yaitu sebagai berikut:⁵⁷

- 1) SS : Sangat Setuju (diberi skor 5)
- 2) S : Setuju (diberi skor 4)
- 3) CS : Cukup Setuju (diberi skor 3)
- 4) TS : Tidak Setuju (diberi skor 2)
- 5) STS : Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)

4. *Tabulasi* (Penyusunan Data/tabel)

⁵⁴ Akhmad Jazuli, *Statistika Penelitian*, (Purwokerto: UM Purwokerto Press, 2021), 2.

⁵⁵ Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), 173.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Soewardikoen, *Metodologi Penelitian Desain.*, 89.

Langkah selanjutnya yaitu melakukan tabulasi atau penyusunan tabel. Tabulasi merupakan penyusunan data yang kemudian dimasukan kedalam tabel yang bertujuan memudahkan dalam menyusun dan mengolah data.⁵⁸

5. *Processing*

Tahap selanjutnya yaitu proses menghitung dan mengolah data dengan statistik. Adapun teknik analisisnya sebagai berikut:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas bermula dari kata *validity* yang merupakan sebuah alat ukur atau instrumen mengenai kecermatan dan ketepatan yang akan dilakukan peneliti. Validitas itu sendiri merupakan produk dari validasi, yaitu proses yang dilakukan untuk mengolah data secara empiris yang berguna untuk mengukur seberapa teliti suatu alat uji melakukan tugasnya.

Uji signifikan sebaiknya dilakukan pada setiap soal yang akan di pertanyakan. Adapun ciri dasar pengujian Validitas yaitu, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan *valid*. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan *invalid*.⁵⁹

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah cara untuk melakukan pengukuran angket yang merupakan indikator sebuah variabel yang disebarkan, serta sejauh mana hasil suatu pengukuran tersebut bersifat tetap yang terpercaya dan terbebas dari pengukuran *measurement error*.

Uji reliabilitas dilakukan melalui cara membandingkan angka *cronbach's alpha* dengan taraf signifikan yang biasa dipakai yakni 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan penelitian yang dibantu dengan SPSS

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia, 2021), 8.

25.⁶⁰ Dasar stabilitas *alpha* bisa diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai *alpha* 0,00-0,2 artinya kurang reliabel,
- b) Nilai *alpha* 0,21-0,4 artinya agak reliabel,
- c) Nilai *alpha* 0,41-0,6 artinya cukup reliabel,
- d) Nilai *alpha* 0,61-0,8 artinya reliabel,
- e) Nilai *alpha* 0,81-1,00 artinya sangat reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Normalitas adalah ketentuan utama yang harus dilakukan dalam analisis parametrik. Karena dengan data yang terkumpul tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Dalam pengambilan keputusan untuk mendekati normalitas, dasarnya adalah bila data meluas sekeliling garis diagonal dan menyertai arah diagonal. Pada data yang berdistribusi normal mendapati *skewnesnya* 0 (nol) atau dengan sistem menghitung nilai *skewness* serta rasio kurtosis yang dihitung dengan rumus kurtosis atau *standard error of kurtosis*, dengan hasil tidak melebihi angka 2 dengan begitu boleh disebut normal.⁶¹

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan proses untuk membuktikan apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual penelitian ke penelitian yang lain. Untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas atau tidak yaitu dengan memlotkan nilai prediksi dengan angka residualnya yang terdapat pada pola khusus (dapat melalui *scatterplot*) dengan diagram seperti, mengumpul ditengah, menyempit kemudian meluas atau sebaliknya. Atau melalui metode *glejser* pengambilan keputusan pada Uji heteroskedastisitas

⁶⁰ Ibid., 17.

⁶¹ Duli, *Metodologi Penelitian.*, 122.

yaitu jika angka signifikansi $> \alpha = 0.05$ kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika angka signifikansi $< \alpha = 0.05$ kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.⁶²

3) Uji Autokorelasi

Tujuan dari pengujian autokorelasi adalah untuk melihat model regresi terjadi korelasi. Autokorelasi merupakan suatu perihal dimana terbentuk korelasi dari residual untuk pengujian satu dengan pengujian lain yang disusun berdasarkan periode waktu. Bentuk dari regresi yang normal yaitu tidak terdapat masalah pada autokorelasi. Angka yang digunakan untuk menggambarkan derajat hubungan ini adalah r . Untuk menemukan ada tidaknya autokorelasi pada riset ini yaitu dengan menggunakan Durbin-Watson signifikansi 5%. Secara umumnya tolak ukur untuk menyimpulkan bahwa ada atau tidak terdapat permasalahan autokorelasi yaitu:⁶³

- a) Jika $DW < d$ atau $>$ dari $(4-d)$, maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat autokorelasi.
- b) Jika DW pada posisi diantara d dan $(4-d)$, maka H_0 diterima, yang artinya tidak terdapat autokorelasi.
- c) Jika DW pada posisi antara d dan d atau antara $(4-d)$ dan $(4-d)$, maka tidak dapat menghasilkan kesimpulan yang pasti.

4) Analisis Korelasi Pearson (r)

Tujuan dari uji korelasi (r) ini adalah untuk mengukur sebuah nilai atau keeratan diantara variabel X dan Y . Dalam uji korelasi (r), teknik yang biasa digunakan untuk mengukur koefisiensi korelasi yaitu teknik *korelasi*

⁶² Dwi Prayitno, *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik Dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Grava Media, 2012), 59.

⁶³ Jazuli, *Statistika Penelitian.*, 74.

product momen pearson.⁶⁴ Dalam uji tersebut terdapat 2 arah yaitu searah dan tidak searah.

Mode korelasi (r) diperguna pada analisis korelasi sederhana untuk variabel skala pengukuran interval.

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{\Sigma x^2 y^2}}$$

Dimana:

r_{xy} = korelasi antara variabel x dan y

X = variabel bebas/kualitas pelayanan

Y = variabel terikat/kepuasan nasabah tabungan *tadhabur*

Rumus dibawah ini dipergunakan jika akan bersamaan menghitung persamaan regresi.

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

Tabel 3.4

Interpretasi Nilai r ⁶⁵

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,88-1,000	Tinggi
0,600-0,800	Cukup
0,400-0,600	Agak rendah
0,200-0,400	Rendah
0,000-0,200	Sangat rendah/tidak berkorelasi

5) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menerangkan sejauh mana variabel bebas dalam model regresi mengartikan variabel dependen/terikatnya. Nilai dari koefisien determinasi yaitu diantara 0 dan 1. Koefisien determinasi juga dapat diamati melalui *R square* (R^2) dalam tabel model *summary*.⁶⁶

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Hadie Efendy, *Statistik Pendidikan dan Ekonomi*, (Pamekasan: Duta media Publishing, 2017), 42.

⁶⁶ Ibid., 45.

6) Analisis regresi sederhana

Merupakan suatu analisa statistika yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel satu dengan variabel yang lainnya. Rumus dari regresi linier sederhana adalah:⁶⁷

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = variabel terikat/Kepuasan nasabah tabungan *tadhabur*

X = variabel bebas/Kualitas Pelayanan

a = nilai konstanta Y jika X = 0

b = koefisien regresi

e = *error*

c. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan penjelasan dimana kondisi populasi yang akan diuji keabsahannya melalui data yang akan di analisis oleh sampel populasi. Uji hipotesis ini memiliki tujuan untuk memutuskan apakah hipotesis yang diuji “ditolak” atau “diterima” dengan taraf signifikansi yang digunakan.⁶⁸

1) Uji t

Uji t bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel bebas dan variabel terikat, yang memperlihatkan nilai signifikan dari setiap koefisien regresi terhadap kebenaran yang ada, dan dilakukan guna untuk melihat pengaruh variabel terikat secara parsial. Dalam uji pada hipotesis ini dapat dijelaskan dibawah ini:⁶⁹

a) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

⁶⁷ Jazuli, *Statistika Penelitian.*, 94.

⁶⁸ Jazuli, *Statistika Penelitian.*, 105.

⁶⁹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 75.