

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis riset lapangan (*field research*). Riset *field research* ialah riset yang bertujuan guna menganalisis keadaan secara alamiah yang didahului oleh campur tangan pihak peneliti terhadap lingkungan suatu unit sosial baik individu, golongan, dan lembaga maupun masyarakat. Riset lapangan dijalankan melalui pencarian data untuk mendapatkan keterangan secara detail yang bersumber dari lokasi riset terjadi.¹ Maka dari itu, dilakukan studi lapangan secara langsung untuk memperoleh data dan informasi pendukung yang konkrit terkait kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menyimpan dananya pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara.

Riset ini pula menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga data yang dihasilkan pada riset lapangan ini berwujud angka yang selanjutnya akan diolah menggunakan program statistik SPSS beserta analisisnya agar dapat dipahami olah data yang diharapkan.²

B. Setting Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada riset ini adalah nasabah produk layanan simpanan Sukarela di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021.

2. Tempat Penelitian

Riset ini dilaksanakan pada salah satu lembaga keuangan mikro syariah yakni tepatnya pada KSPPS BMT Al-Hikmah cabang Nalumsari Jepara yang berlokasi di Jl. Raya Nalumsari, Desa Daren RT/RW. 04/01, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara 59466, Jawa Tengah.

¹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 21.

² Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2001), 1.

3. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk melakukan riset ini dalam menghimpun data riset ini yakni dimulai pada tanggal 18 April 2022 sampai dengan 18 Mei 2022.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah wilayah umum yang tercakup objek atau subjek yang memiliki kualitas dan ciri spesifik yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti selanjutnya ditarik kesimpulan.³ Apabila dipandang dari ukuran populasi, maka populasi digolongkan menjadi dua jenis yakni populasi terhingga atau terbatas dan populasi tak terbatas.⁴ Pada riset ini peneliti menggunakan riset dengan populasi terbatas sebab total populasi yang telah diketahui dengan pasti yakni sebanyak 510 nasabah. Adapun yang menjadi populasi pada riset ini ialah seluruh nasabah produk layanan “Sirela” (Simpanan Sukarela) di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021. Maka dari data yang diperoleh di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021 sebanyak 510 nasabah.

2. Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi yang hendak diteliti dan diyakini telah mewakili atau mencerminkan populasi.⁵ Sampel dipakai untuk memudahkan riset karena tidak memungkinkan peneliti mencari data dengan besaran populasi yang ada. Sampel yang diambil harus dipastikan representatif (mewakili) dikarenakan hasil dari sampel itu akan diberlakukan bagi populasi.⁶

Metode pemilihan sampel yang digunakan peneliti pada riset ini yaitu *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* ialah teknik pemilihan sampel yang tidak memberikan peluang yang serupa untuk setiap anggota populasi untuk diambil sebagai sampel. Di sisi lain jenis

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), 72.

⁴ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 109.

⁵ Nurlina T. Muhyiddin, dkk., *Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial: Teori, Konsep, dan Rencana Proposal*, 70.

⁶ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2016), 137.

nonprobability sampling yang dilakukan peneliti menggunakan teknik *incidental sampling*. *Incidental sampling* ialah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapapun yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel.⁷ Untuk menetapkan ukuran sampel pada riset ini memakai rumus *Slovin*.⁸

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

Di mana:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : *Margin of error* atau kesalahan paling besar yang bisa ditoleransi. Di sini ditentukan sejumlah 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{(1+Ne^2)} \\ n &= \frac{510}{(1+510 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{510}{(1+510 \times 0,01)} \\ &= \frac{510}{6,1} \\ n &= 83,60 \end{aligned}$$

Menurut perhitungan di atas, maka sampel riset ini dengan taraf toleransi kesalahan 10% sebanyak 83,60 dan peneliti membulatkan menjadi 84 responden.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

1. Desain Variabel

Variabel adalah suatu sifat atau *value* dari orang, objek, atau aktivitas yang memiliki variasi spesifik yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari dan diambil kesimpulannya.⁹ Variabel tersebut bersifat membedakan jadi variabel perlu memiliki nilai yang bervariasi. Mengenai variabel yang digunakan pada riset ini terbagi dua ragam variabel dalam dua penelitian, yakni variabel independen dan

⁷ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: STAIN Kudus, 2009), 146.

⁸ Bambang Prasetyo, *Metode penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grasindo Persada, 2006), 137-138.

⁹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2013), 109.

variabel dependen. Variabel pada riset ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel Independen ialah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya atau menghasilkan akibat pada variabel lain yang biasanya terdapat pada sistematika tata waktu yang terjadi lebih dahulu.¹⁰ Dengan istilah lain variabel ini sebagai penyebab terdapatnya perubahan atau hadirnya variabel terikat.¹¹ Adanya variabel ini pada riset kuantitatif ialah variabel yang menerangkan adanya peristiwa fokus atau topik riset. Variabel ini umumnya dilambangkan dengan variabel “X”. Pada riset ini variabel independen yang digunakan peneliti terdapat tiga jenis yakni:

- 1) Kualitas Pelayanan (X₁)
- 2) Penerapan Nilai-Nilai Islami (X₂)
- 3) Kepuasan Nasabah (X₃)

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen ialah variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.¹² Adanya variabel ini pada riset kuantitatif ialah sebagai variabel yang diterangkan pada fokus atau topik riset. Variabel ini umumnya dilambangkan dengan variabel “Y”. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan peneliti terdapat satu jenis yaitu:

- 1) Loyalitas Nasabah (Y)

2. Definisi Operasional Variabel

Makna operasional variabel ialah suatu makna terkait variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel tersebut yang dapat diteliti.¹³ Adapun makna operasional dari tiap variabel dalam riset ini dijelaskan sebagai berikut:

¹⁰ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 61.

¹¹ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 50.

¹² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, 61.

¹³ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 138.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan ialah taraf kelebihan yang diinginkan dan pengendalian atas taraf kelebihan itu guna terwujudnya harapan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti nyata) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsibility</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (kepedulian)¹⁴
Penerapan Nilai-Nilai Islami (X2)	Nilai-nilai Islam ialah karakter yang terdapat dalam Al-Qur'an sebagai penentu perbuatan manusia yang bermanfaat untuk kemanusiaan yang digunakan sebagai bekal hidup dunia dan akhirat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejujuran 2. Kesetaraan 3. Keadilan dan kebenaran¹⁵
Kepuasan Nasabah (X3)	Kepuasan atau kesenangan nasabah ialah taraf perasaan di mana seseorang mengungkapkan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan dan yang diekspektasikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan nasabah keseluruhan (<i>overall satisfaction</i>) 2. Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectations</i>) 3. Niat beli ulang (<i>repurchase intention</i>) 4. Kesediaan untuk merekomendasikan (<i>willingness of recommend</i>) 5. Ketidakpuasan nasabah (<i>customer dissatisfaction</i>)¹⁶

¹⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, 216.

¹⁵ Atieq Amjadallah Alfie, “Studi Interpretatif Nilai-Nilai Islam Dalam Pengungkapan Laporan Tahunan Lembaga Keuangan Syariah”, 181.

Variabel	Definisi	Indikator
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah ialah keadaan di mana nasabah memiliki perilaku positif terhadap suatu objek, memiliki loyalitas pada suatu objek tersebut, dan bertujuan melanjutkan pembeliannya di waktu mendatang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian ulang. 2. Kebiasaan mengonsumsi merek. 3. Rasa suka yang besar pada merek. 4. Ketetapan pada merek. 5. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik. 6. Perekomendasi merek kepada orang lain.¹⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode penghimpunan data ialah berbagai cara yang dilalui dan seluruh alat yang digunakan oleh peneliti ketika menghimpun datanya.¹⁸ Adapun teknik penghimpunan data dalam penelitian yang dijalankan oleh peneliti yaitu menggunakan metode kuesioner atau angket. Metode kuesioner atau angket ialah metode penghimpunan data yang dijalankan melalui memberikan serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis bagi responden untuk ditanggapi. Di mana metode penghimpunan data ini, efisien jika peneliti mengetahui pasti variabel yang hendak diukur dan mengetahui apa yang dapat diinginkan dari responden.¹⁹ Di sisi lain, angket pula cocok digunakan jika jumlah responden relatif besar dan tersebar di wilayah yang luas. Angket sebagai metode pengumpulan data yang tepat terkait waktu, energi, dan biaya pada riset. Angket bisa berwujud pernyataan/pertanyaan tertutup atau terbuka, bisa diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos dan internet.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, 368.

¹⁷ Etta Mamang Sangadji, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, 115.

¹⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 159.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 142.

Dalam riset ada beberapa jenis angket, antara lain angket terbuka, angket tertutup, angket campuran. Kuesioner terbuka ialah kuesioner berupa pernyataan-pernyataan bebas di mana responden bebas untuk menjawabnya. Angket tertutup yaitu pada angket ini peran responden ialah memilah satu atau lebih peluang tanggapan yang sudah ditetapkan. Jadi cara merespon telah diarahkan dan peluang jawabannya pula telah ditentukan. Angket campuran ialah gabungan dari angket sebelumnya. Pada kuesioner campuran ini, di sisi sudah terdapat peluang tanggapan yang ada, disiapkan juga berbagai titik kosong untuk menampung peluang tanggapan yang belum ada. Dalam angket ini tugas responden ialah memilah satu atau beberapa peluang jawaban yang sudah ada. Jadi teknik meresponnya telah diarahkan dan peluang tanggapan juga telah ditentukan. Kuesioner campuran ialah campuran dari angket sebelumnya. Pada angket campuran ini, di sisi lain sudah terdapat peluang jawaban yang ada, ditentukan juga berbagai titik kosong untuk memuat peluang tanggapan yang tidak ada.²⁰ Peneliti menggunakan angket tertutup di mana peneliti telah menyediakan berbagai pilihan tanggapan dan responden dapat memilih atau menetapkan tanggapan yang telah peneliti sediakan, yang disusun pada suatu daftar sehingga responden tinggal memerlukan tanda *check* (✓) pada kolom yang selaras. Angket ini umumnya diistilahkan dengan angket *check list*.²¹

Format angket untuk responden yakni tercakup pernyataan/pertanyaan secara umum terkait kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah yang diukur dengan skala Likert. Oleh karena itu, untuk mengukur tanggapan responden atau nasabah peneliti menggunakan skala Likert sebagai pengukuran data. Sugiyono²² mengemukakan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur perilaku, persepsi, pendapat seseorang atau sekelompok orang mengenai kejadian sosial. Melalui skala Likert maka variabel yang hendak diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun berbagai item instrumen yang bisa berwujud pertanyaan atau pernyataan. Pernyataan-pernyataan yang telah

²⁰ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 160-161.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 195.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 93.

disusun akan dijawab oleh responden, dan diukur menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima kelompok pernyataan, yakni:

Tabel 3.2
Skala Instrumen

Skor	Keterangan	Simbol
5	Sangat setuju	SS
4	Setuju	S
3	Netral	N
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

Skala Likert ini dapat ditampilkan secara *offline* maupun *online*. Secara *offline* artinya melalui pencetakan daftar pernyataan kemudian disebarakan bagi responden. Di sisi lain secara *online* dapat dijalankan dengan *google form*. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner penelitian ini secara *offline* yaitu dengan cara membagikan kertas kuesioner kepada responden secara langsung. Daftar pernyataan tersebut bisa dibentuk pada wujud pilihan ganda atau bisa dibuat dalam bentuk pilihan ganda atau kolom *check list*. Dari pemaparan tersebut sudah jelas jika peneliti menggunakan data primer sebagai sumbernya. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber/responden.²³ Jenis data primer yang digunakan oleh peneliti adalah dengan cara menggunakan kuesioner yang diperoleh dari responden secara langsung.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah penjelasan tentang berbagai data yang diperoleh selama proses riset dan kemudian dianalisis guna memperoleh informasi yang baru.²⁴ Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.²⁵ Peneliti menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan bantuan

²³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 13.

²⁴ Azuar Juliandi, dkk., *Metodologi Penelitian Bisnis* (Medan, UMSU Press, 2014), 91.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 147.

program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for windows 23.0*. SPSS merupakan aplikasi program statistik yang relatif banyak digunakan dalam mengolah data secara cepat dan tepat di mana hasil analisis tersebut menghasilkan beragam jenis *output* yang selaras dengan tujuan riset.²⁶ Adapun teknik analisis data secara detailnya sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah analisis yang digunakan guna menggambarkan dan mengelompokkan data penelitian sehingga memudahkan dalam menganalisis data.²⁷ Peneliti menggunakan analisis deskriptif berdasarkan frekuensi dan nilai rata-rata serta menggunakan rentang skala Likert dengan skor dari 1 hingga 5 untuk menganalisis hasil data kuesioner.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas ialah ketetapan atau kecermatan suatu tolak ukur dalam mengukur apa yang hendak diukur.²⁸ Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan benar, apabila pernyataan dalam angket dapat mengutarakan seluruh hal yang diukur. Uji validitas dapat dijalankan melalui cara menghitung hubungan antara skor atau butir pernyataan dengan nilai konstruk atau variabel. Hal ini dapat dijalankan melalui uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} pada *degree or freedom (df) = n-k*, di mana n adalah total sampel dan k ialah total konstruk.²⁹ Standar penentuan validitas dalam suatu angket yakni:

- 1) Jika dihasilkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dikatakan valid.
- 2) Jika dihasilkan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dikatakan tidak valid.

²⁶ Sukestiyarno, *Statistika Dasar* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 122.

²⁷ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 116.

²⁸ Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Media Kom, 2010), 90.

²⁹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 175-176.

Ataupun,

- 1) Jika taraf signifikansi $> 0,05$ maka pertanyaan dikatakan tidak valid.
- 2) Jika taraf signifikansi $< 0,05$ maka pertanyaan dikatakan valid.³⁰

Validitas bertujuan untuk membuktikan apakah tiap item pernyataan maupun pertanyaan benar-benar mampu mengungkap variabel yang hendak diukur atau konsistensinya internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel. Tinggi rendahnya validitas instrumen mencerminkan seberapa jauh data yang dihimpun tidak melanggar dari gambaran terkait variabel yang dituju.³¹

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas sebenarnya ialah alat guna mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Suatu angket dinyatakan dipercaya apabila tanggapan seseorang terhadap kenyataan secara berulang atau stabil dari masa ke masa.³² Suatu tes dikatakan reliabel jika tingkat keajegan (konsistensi) suatu tes dapat dipercaya, yakni suatu tes menghasilkan skor yang ajeg atau relatif tidak berubah meskipun diuji pada situasi yang berbeda. Dengan demikian, hasil pengukuran penelitian haruslah reliabel, memiliki tingkat konsistensi dan tingkat kemantapan. Dalam penelitian kuantitatif, reliabilitas mengacu pada konsistensi standarisasi alat ukur yang digunakan.³³ Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* ditemukan angka koefisien $< 0,60$ dikatakan tidak reliabel.³⁴

³⁰ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 77-78.

³¹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 144.

³² Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 171.

³³ Nurlina, dkk., *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial*, 91.

³⁴ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 171.

3. Uji Asumsi Klasik

Melalui uji asumsi klasik, maka peneliti dapat menentukan apakah riset ini memakai statistik parametris atau non parametris. Ketetapan ini hendaknya diputuskan supaya hasil riset dapat digeneralisasikan dalam populasi yang lebih besar. Metode pengujian yang digunakan dalam pengujian asumsi klasik, di antaranya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan guna menakar apakah pada model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat diketahui apakah distribusi suatu data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yaitu dengan memandang dalam histogram residual yang berbentuk semacam lonceng. Distribusi data yang baik ialah data yang memiliki pola semacam distribusi normal, yakni distribusi data itu bukan mempunyai wujud cenderung ke kiri atau ke kanan.³⁵

Selain itu, proses uji normalitas ini dijalankan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat, di mana: apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak mencerminkan garis diagonal atau grafik histogramnya tidak mencerminkan distribusi normal, maka model regresi tidak terpenuhi asumsi normalitas. Pada dasarnya normalitas bisa diketahui melalui melihat penyebaran titik dalam sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Yang menjadi dasar penentuan kebijakan ialah:

- 1) Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya mencerminkan model distribusi normal, maka regresi terpenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak mencerminkan model distribusi normal, maka

³⁵ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 187.

model regresi tidak mampu terpenuhi asumsi normalitas.³⁶

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan guna membuktikan apakah pada model regresi adanya ketidakserupaan *variance* dari residual satu observasi ke observasi yang lain. Apabila *variance* dari residual satu observasi ke observasi lain stabil, maka diistilahkan homoskedastisitas dan apabila berbeda diistilahkan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang disebut dengan homoskedastisitas atau tidak mengalami heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dijalankan melalui melihat terdapat tidaknya pola spesifik dalam grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y ialah Y yang sudah diperkirakan, dan sumbu X ialah residual (Y prediksi - Y sebenarnya) yang sudah distudentized. Adapun analisis datanya, sebagai berikut:

- 1) Jika tidak terdapat pola yang jelas, (titik-titik menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y) maknanya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- 2) Jika terdapat pola apesifik yang jelas, (titik-titik terbentuk pola tertentu yang tertata: bergelombang, melebar kemudian mengecil) maknanya terdapat gejala heteroskedastisitas.³⁷

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan guna membuktikan apakah regresi ditemukan terdapat keterkaitan antara variabel bebas. Pola regresi yang baik pastinya tidak adanya hubungan di antara variabel bebas. Apabila variabel bebas saling berhubungan, maka variabel itu tidak membangun variabel *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang skor hubungannya antar sesama variabel bebas sama dengan nol.³⁸ Untuk

³⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 163.

³⁷ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 139.

³⁸ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 180.

mendeteksi terdapat atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi ialah dengan skor *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini mencerminkan tiap variabel independen manakah yang diuraikan oleh variabel independen lainnya. Pada definisi sederhana tiap variabel independen menjadi variabel terikat dan diregresi terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang bukan dipaparkan oleh variabel independen lainnya. Jadi skor *tolerance* yang rendah sama dengan VIF yang tinggi, batasan umum yang dipakai ialah apabila *tolerance* < 0,1 atau skor VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas. Dan apabila skor *tolerance* > 0,10 atau dengan skor VIF < 10, maka tidak mengalami multikolonieritas.³⁹

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan keterkaitan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi berganda digunakan guna memperkirakan arah keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah tiap variabel independen berkorelasi secara positif atau sebaliknya.⁴⁰ Dalam riset ini memakai rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisis data. Analisis regresi berganda dalam riset ini bertujuan untuk diketahui besarnya pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Adapun wujud persamaan regresi berganda yang digunakan pada riset ini ialah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

³⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 107.

⁴⁰ Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, 61.

b_2 = Koefisien regresi variabel Penerapan Nilai-Nilai Islami

b_3 = Koefisien regresi variabel Kepuasan Nasabah

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Penerapan Nilai-Nilai Islami

X_3 = Kepuasan Nasabah

e = faktor *error* atau faktor lain di luar penelitian

b. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan guna diketahui persentasi perubahan variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X). Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah di antara nol dan satu. Jika *Adjusted R Square* mendekati angka satu atau semakin tinggi, maka prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X) semakin besar. Sebaliknya apabila *Adjusted R Square* mendekati nol atau semakin rendah, maka prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X) semakin rendah.⁴¹ Pada riset ini, memakai program SPSS 23 untuk menghitung koefisien determinasi dengan melihat nilai *Adjusted R Square*, hal ini disebabkan total variabel independen lebih dari dua.⁴²

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan guna diketahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).⁴³ Uji F yang dijalankan oleh peneliti ialah untuk diketahui seberapa tinggi pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah) secara simultan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut tahapan pembuktian dalam menetapkan formulasi H_0 dan H_a adalah sebagai berikut:

⁴¹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 164.

⁴² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 165.

⁴³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* 162.

- 1) Menetapkan hipotesis pengujian
 - Ho = tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
 - Ha = terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

2) Menetapkan signifikansi memakai 0,05 ($\alpha = 5\%$).

3) Spesifikasi pembuktian:

Cara 1

- a) Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka Ho tidak ditolak dan Ha tidak diterima.
- b) Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka Ho tidak diterima dan Ha tidak ditolak.

Cara 2

- a) $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka Ho tidak ditolak dan Ha tidak diterima.
- b) $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka Ho tidak diterima dan Ha tidak ditolak.⁴⁴

d. Uji Statistik Parsial (Uji t)

Uji t ialah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan guna diketahui apakah variabel independen (X) secara individual memengaruhi variabel dependen (Y).⁴⁵ Pada pengujian t bertujuan untuk membuktikan apakah variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y). Hasil t dapat dipandang dari *output coefficients* pada analisis regresi linear berganda. Pengujian secara parsial ini digunakan peneliti guna membuktikan apakah model regresi variabel independen (kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah)

⁴⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 162-164.

⁴⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 159.

atau tidak. berikut tahapan pengujian untuk menentukan formulasi H_0 dan H_a :

- 1) Menetapkan hipotesis pengujian
 - a) Hipotesis 1

H_{01} = tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

H_{a1} = terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
 - b) Hipotesis 2

H_{02} = tidak terdapat pengaruh antara penerapan nilai-nilai Islami terhadap loyalitas nasabah.

H_{a2} = terdapat pengaruh antara penerapan nilai-nilai Islami terhadap loyalitas nasabah.
 - c) Hipotesis 3

H_{03} = tidak adanya pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

H_{a3} = adanya pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Menetapkan taraf signifikansi
Taraf signifikan 0,05.
- 3) Kriteria pembuktian:
 - Cara 1
 - a) Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 tidak ditolak dan H_a tidak diterima.
 - b) Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 tidak diterima dan H_a tidak ditolak.
 - Cara 2
 - a) Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ berarti H_0 tidak ditolak dan H_a tidak diterima.
 - b) Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ berarti H_0 tidak diterima dan H_a tidak ditolak.⁴⁶

Dasar penetapan kebijakan dalam uji t dibandingkan antara hasil t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat probabilitas signifikan (α) sebesar 5% (0,05) dan df ($n-k-1$) di mana n = total data.⁴⁷

⁴⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 161-164.

⁴⁷ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 144-145.