

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian adalah aktivitas untuk mencari, memeriksa atau mengamati kembali keadaan secara teliti. Sedangkan metode merupakan cara atau strategi dalam melakukan sesuatu, atau bisa dikatakan sebagai ilmu mengenai jalan untuk melaksanakan sesuatu.<sup>1</sup> Jenis penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.<sup>2</sup>

Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah, variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

### B. Sumber Data Penelitian

Dalam proses pengumpulan data dan informasi yang didapatkan pada penelitian ini, peneliti menggunakan data berikut:

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari responden penelitian dengan memanfaatkan alat pengukuran yang berbentuk kuisioner atau angket. Kuisioner atau angket yaitu metode atau cara mengumpulkan data dengan menyebar seperangkat pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk tulisan kepada responden untuk direspon sesuai dengan permintaan penggunaan.<sup>3</sup> Data primer penelitian ini didapatkan langsung dari penyebaran kuisioner terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah yang di BMT NUKAS cabang Wado, Blora.

---

<sup>1</sup> Wachyu Hidayat Riyanto dan Ahmad Mohyi, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Malang: Universitas Muhamadiyah Malang, 2020), 12-20.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2005), 13.

<sup>3</sup> Widoyoko dan Eko Putro, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 33.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan langsung oleh peneliti dari responden penelitian.<sup>4</sup> Data sekunder dari penelitian ini adalah data dan informasi dalam bentuk jadi yang sudah dimiliki oleh BMT NUKAS cabang Wado, Blora. berupa profil, letak geografis, visi misi, dan tujuan, serta sejarah singkat BMT NUKAS cabang Wado, Blora.

## C. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT NUKAS cabang Wado, Blora. Peneliti berfokus kepada nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah yang bertepatan di BMT NUKAS cabang Wado, Blora. Penelitian ini akan berlangsung dalam waktu kurang lebih 1 bulan.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>5</sup> Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah di BMT NUKAS cabang Wado, Blora. Setelah dilakukan observasi awal, jumlah anggota yang melakukan pembiayaan Murabahah sebanyak 400 anggota.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang diteliti atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.<sup>6</sup>

Bentuk pengambilan sampel yang dipilih peneliti yaitu menggunakan *accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti yang

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 16.

<sup>5</sup> Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 177.

<sup>6</sup> Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan*, 74.

dipandang itu cocok sebagai sumber data<sup>7</sup>. Penelitian ini menggunakan sampel dengan nasabah yang terdaftar dalam pembiayaan murabahah. Untuk menentukan ukuran sampel maka disini peneliti menggunakan teknik Slovin sebagai berikut<sup>8</sup>:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = perkiraan tingkat kesalahan (pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%)<sup>10</sup>

Maka berdasarkan rumus :

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

$$n = \frac{400}{1 + 400. (0,1)^2}$$

$$n = \frac{400}{1 + 4}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden, yang kemudian akan dilakukan penyebaran kuisioner kepada responden sebanyak 80 eksemplar yakni kepada nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah pada BMT NUKAS cabang Wado, Blora.

## E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

### 1. Desain Variabel

Variabel merupakan karakter, sifat, symbol, ciri ataupun lambang yang dapat dipelajari dan dapat dibedakan serta memiliki variasi lain.<sup>9</sup> Jadi segala sesuatu yang di dalamnya terdapat perbedaan nilai maka bisa dijadikan sebagai variabel penelitian. Peneliti menggunakan beberapa variabel yaitu tiga

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: CV Alfabeta, 2017), 126

<sup>8</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017), 25.

<sup>9</sup> Azuar Juliandi, Dkk, *Metode Penelitian Sosial Dan Ekonomi* (Medan: Media Inn, 2013), 24.

variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel dapat dibedakan dalam berbagai bentuk, yaitu:

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang dapat berpengaruh terhadap variabel lain yaitu variabel dependen. Variabel inilah yang menjadi alasan terjadinya perubahan nilai pada variabel terikat. Peneliti memilih dua variabel bebas diantaranya kualitas pelayanan (X1), dan kualitas produk (X2).

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah kebalikan dari variabel independen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi. Variabel dependen biasanya menjadi perhatian utama oleh peneliti karena variabel tersebut bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang dinamakan variabel bebas.<sup>10</sup> Peneliti memilih satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dalam pembiayaan *murabahah*.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang dimaksud bukanlah pengertian teoritis seperti yang disajikan pada bab teori. Tetapi definisi operasional menjelaskan operasional dari masing-masing variabel. Operasional ini bisa berupa pengujian ataupun pengukuran melalui tolak ukur, indikator ataupun alat uji untuk bisa menentukan kuantitas/kualitas suatu variabel.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Azuar Juliandi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 22.

<sup>11</sup> Azuar Juliandi, *Metode Penelitian Bisnis*, 113.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas pelayanan (X1)	upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik dan memberikan kualitas yang lebih baik.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i> (penampilan unsur fisik)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (kecepatan dan kegunaan)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>5. <i>Empathy</i> (perhatian)</li> </ol>	Likert
Kualitas produk (X2)	keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang sangat berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Performance</i> (kinerja)</li> <li>2. <i>Feature</i> ( ciri-ciri atau keistimewaan tambahan)</li> <li>3. <i>Reliability</i> (kehandalan)</li> <li>4. <i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)</li> <li>5. <i>Durability</i> (daya tahan)</li> </ol>	
Kepuasan nasabah (Y)	suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai riset pelanggan (manganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Re-Purchase</i>, yaitu membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang atau jasa.</li> <li>2. Menciptakan <i>word of mouth</i>, dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.</li> </ol>	Likert

	<p>mengonsumsi).</p>	<p>3. Menciptakan citra merek, yaitu pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.</p> <p>4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama yaitu pelanggan akan membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama.</p>	
--	----------------------	---	--

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Instrument adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrument data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

**1. Kuesioner (Angket)**

Menurut Husein Umar “teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas pertanyaan tersebut”.<sup>12</sup> Menurut Bambang Prasetyo “kuesioner (angket) merupakan sebuah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahui”.<sup>13</sup> Jadi, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Di dalam metode kuesioner dapat dibagi ke dalam dua jenis yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka merupakan pertanyaan yang di dalamnya tidak terdapat pilihan jawaban sehingga responden diberi peluang untuk

<sup>12</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 49.

<sup>13</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 110.

menjawab dengan bebas. Sedangkan kuesioner tertutup yaitu peneliti memberikan beberapa pilihan jawaban di dalam pertanyaan dan responden hanya bisa memilih jawaban dari pilihan yang sudah disediakan.<sup>14</sup> Disini peneliti menggunakan kuesioner tertutup dimana peneliti sudah menyiapkan beberapa pilihan jawaban dan responden bisa memilih atau menentukan jawaban yang sudah peneliti sediakan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih instrument penelitian dengan menggunakan skala likert sebagai pengukuran data. Skala likert dapat digunakan peneliti untuk mengetahui persepsi atau pendapat masyarakat mengenai fenomena sosial yang ada. Nah, fenomena sosial ini sudah disiapkan atau ditentukan peneliti yang nantinya dapat disebut sebagai variabel penelitian dengan menggunakan skala likert. Variabel yang diukur ini dapat diubah menjadi indikator variabel yang nantinya akan dipakai untuk langkah pertama pembuatan pertanyaan ataupun pernyataan oleh peneliti.

Di dalam skala likert ini, maka pilihan jawaban yang disediakan peneliti berupa pilihan jawaban mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Pilihan jawaban yang dimaksud diantaranya:

**Tabel 3.2**  
**Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner**

<b>Kategori</b>	<b>Pernyataan Positif</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Skala likert ini bisa disajikan melalui offline. Secara offline berarti dengan mencetak daftar pertanyaan lalu disebarkan kepada responden. Daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, isi ataupun tabel ceklis.<sup>15</sup> Dari penjelasan tersebut sudah jelas bahwa peneliti menggunakan data primer sebagai sumbernya. Data primer adalah data yang didapatkan peneliti dari

<sup>14</sup> Azuar Juliandi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 69.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 132-133.

sumbernya langsung dan peneliti sebagai orang pertama yang mengumpulkan data-data tersebut. Disini peneliti memilih kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data.<sup>16</sup>

## 2. Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilaksanakan dengan menyelenggarakan aktivitas pengumpulan bahan-bahan dari buku, jurnal, dan referensi lainnya yang berhubungan terkait topik penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan data teoritis yang berfungsi membangun landasan teori yang kuat untuk menunjang suatu penelitian..

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan interpretasi data-data yang sudah didapatkan selama penelitian dan selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan informasi yang baru.<sup>17</sup> Teknik analisis data juga masih merupakan proses dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik analisis data kuantitatif sebagai berikut:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis data yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh di lapangan dan tidak ada maksud untuk mencari kesimpulan yang luas disebut analisis deskriptif.<sup>18</sup>

### 2. Analisis Inferensial

Menganalisis sampel yang telah diteliti dan hasilnya nantiakan diterapkan kepada populasi merupakan tujuan analisis inferensial.<sup>19</sup>Peneliti juga menerapkan analisis inferensial, yaitu:

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Penyusunan kuesioner harus benar-benar bisa mengilustrasikan tujuan dari penelitian tersebut (valid) dan harus *ajeg* apabila pertanyaan tersebut direspon dalam waktu yang berbeda (reliabel). Hasil penelitian dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang

---

<sup>16</sup> Sirilius Seran, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 28.

<sup>17</sup> Azuar Juliandi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 91.

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. 4, (Bandung: Alfabeta, 2010), 206.

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet.4, (Bandung: Alfabeta, 2010), 208.

sesungguhnya terjadi dalam objek penelitian. Dan hasil penelitian dikatakan reliabel jika terjadi kesamaan data dalam waktu yang berbeda.<sup>20</sup>

### 1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen pengukuran valid jika mengukur atau menggambarkan apa yang dinyatakan untuk mengukur atau menggambarkannya. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban masing-masing responden dengan total skor masing-masing variabel. Untuk mengetahui kevalidan data jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dikategorikan valid sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka data tidak signifikan/tidak valid.<sup>21</sup>

### 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil penelitian yang reliabel menurut Sugiyono apabila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reabilitas adalah menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban questioner yang kita pakai. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.<sup>22</sup>

Uji reliabilitas atau uji kestabilan dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan dengan menggunakan *cronbach alpa*. Instrumen untuk mengukur

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. 4, (Bandung: Alfabeta, 2010), 121.

<sup>21</sup> Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian* (Yogyakarta: Innosian, 2017), 113.

<sup>22</sup> Anton Bawono, *Multivariate Analysis Dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Press, 2006).

masing-masing variabel dikatakan apabila memiliki *cronbach alpa* bernilai lebih dari 0.60.<sup>23</sup>

## I. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data, dalam artian apakah variabel dependen dan variabel independen yang digunakan berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual berdistribusi secara normal.<sup>24</sup>

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov untuk mengetahui residual dalam model regresi menyebar normal atau tidak. Kriteria pengujian normalitas menggunakan nilai signifikansi, yaitu:

- a. Jika nilai sig.  $\geq 0,05$  maka residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai sig.  $\leq 0,05$  maka residual berdistribusi tidak normal.<sup>25</sup>

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan asumsi dalam penggunaan regresi. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau independen. Di dalam model regresi terdapat syarat yang harus dipenuhi yaitu salah satunya bebas dari multikolinieritas.

Uji asumsi klasik jenis ini ditetapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas atau independen variabel di mana akan di ukur keeratan gubungan antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi ( $r$ ). Dikatakan terjadi multikolinearitas, jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi

---

<sup>23</sup> V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 110

<sup>24</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, 181.

<sup>25</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), 147.

antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ( $r < 60$ ).<sup>26</sup>

Uji multikolinearitas dapat juga dilihat dari variance inflation factor (VIF) dan nilai tolerance. Nilai tolerance adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik  $\alpha$  (alpha) dan nilai variance inflation factor (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

Nilai tolerance (alpha) dan VIF dapat dicari dengan menggabungkan kedua nilai tersebut sebagai berikut: Besar nilai tolerance:  $\alpha = 1/VIF$ , besar nilai VIF:  $VIF = 1/\alpha$  Variabel bebas mengalami multikolinearitas jika  $\alpha_{hitung} < \alpha$  dan  $VIF_{hitung} > VIF$ . Variabel bebas tidak mengalami multikolinearitas jika:  $\alpha_{hitung} > \alpha$  dan  $VIF_{hitung} < VIF$ .<sup>27</sup>

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser yaitu dengan menguji tingkat signifikannya.

Uji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan Uji Glejser dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% atau 0,05, berarti data dikatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas jika hasil outputnya melebihi 0,05.<sup>28</sup>

## J. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi berganda. Determinan mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan dari determinasi adalah untuk menghitung besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai dari determinasi menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat

---

<sup>26</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2013), 86.

<sup>27</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, 86.

<sup>28</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, 109.

dijelaskan oleh variabel penjelas. Semakin tinggi nilai determinasi maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.<sup>29</sup>

Ciri-ciri nilai  $R^2$  adalah:

1. Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).
2. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
3. Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

### K. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk menguji signifikan seberapa besar variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jadi peneliti akan menguji seberapa besar variabel independen ( $X_1, X_2$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

Pengujian secara simultan dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama). Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam uji ini adalah:

Kesimpulannya sebagai berikut:

1. Menggunakan taraf signifikan 0,05
  - a. Jika  $\text{Sig} > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
  - b. Jika  $\text{Sig} < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Menggunakan F hitung dan F tabel
  - a. Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  dan ditolak.
  - b. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.<sup>30</sup>

### L. Uji Parsial (Uji-t)

Dalam uji t bertujuan untuk menguji apakah variabel independen ( $X_1, X_2$ ) secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Hasil t dapat dilihat dari *output coefficients* pada analisis regresi linear berganda.<sup>31</sup>

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel

<sup>29</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, 244.

<sup>30</sup> V. Wiratma Sujawerni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 162-164.

<sup>31</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 66.

terikat. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ( $=0,05$ ) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan)  $<$  tingkat signifikansi 5% ( $=0,05$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing masing variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan)  $>$  tingkat signifikansi 5% ( $=0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan)  $>$  tingkat signifikan 5% ( $=0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  di terima berarti ada pengaruh akan tetapi tidak signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
4. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan)  $<$  tingkat signifikan 5% ( $=0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima berarti tidak ada pengaruh akan tetapi signifikandari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

#### M. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu tehnik atau analisa statistika yang digunakan untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan murabahah ( $Y$ ). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah:<sup>32</sup>

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

Keterangan :

- Y = Kepuasan nasabah  
 $a$  = Konstanta  
 $b_1, b_2$  = Koefisien Regresi  
 $X_1$  = Kualitas pelayanan  
 $X_2$  = Kualitas produk  
 $e$  = Batasan Kesalahan (*Error term*)

---

<sup>32</sup> Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisre*, n.d, 277.

Sebenarnya untuk melihat keakuratan fungsi regresi sampel dan mengestimasi nilai bisa menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

