

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah *field research* atau yang biasanya disebut juga penelitian lapangan yang merupakan penelitian dimana peneliti mengarahkan objek penelitiannya pada suatu tempat atau daerah. penelitian ini akan berfokus terhadap penelitian didalam sebuah tempat penelitian yang bisa dilihat dari gejala maupun fakta yang terdapat dalam objek penelitian.¹ Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menguraikan fakta yang terjadi dalam sebuah tempat penelitian lebih tepatnya terhadap beberapa anggota di tempat penelitian yang diteliti.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif metode ini sering juga disebut dengan metode tradisional, positivistik, *scientific* dan metode *discovery*. Metode ini disebut dengan metode kuantitatif dikarenakan penggunaan data penelitian yang merupakan angka-angka dan analisis yang menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif bisa disebut dengan metode yang berprinsip filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat statistik/kuantitatif, yang bertujuan untuk pengujian hipotesis yang telah diterapkan.²

B. Setting Penelitian

Penelitian ini akan berfokus terhadap BMT Lima Satu yang berlokasi terhadap Jl. Mangunsarkoro, Panggang, Kec. Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59411. Pemilihan tempat ini dikarenakan ingin mengetahui kepuasan anggota BMT Lima Satu mengenai Kualitas Pelayanan, 3P (*people, process, physical Evidence*) dan persepsi anggota, tentunya penelitian ini dilakukan terhadap anggota BMT yang telah menggunakan layanan jasa dari BMT Lima Satu. Penelitian ini memerlukan waktu minimal 3 minggu, yang akan dilaksanakan mulai bulan Desember 2023 dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap anggota BMT Lima Satu.

¹ Drs. Syahrurn, M.Pd dan Drs. Salim, M.Pd, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, t.t.), 54.

² Prof. Dr., Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta, 2013), 7–8.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang didalamnya terdapat objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang mana ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya.³ Populasi dalam penelitian ini merupakan anggota dari BMT Lima Satu yang telah menggunakan layanan jasa dari BMT.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian, untuk menentukan atau menetapkan sampel dari populasi terdapat aturan, yakni sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasi.⁴ Jika populasi besar, maka akan tidak dapat memungkinkan peneliti untuk mempelajari semua populasi yang ada, hal ini dapat terjadi karena keterbatasan dana, waktu dan juga tenaga yang dikeluarkan. Hal ini yang membuat sampel diambil dari populasi yang benar-benar mewakili dari populasi itu sendiri. Teknik pengambilan sampel sendiri menggunakan *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama terhadap setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Sedangkan teknik yang digunakan dalam *probability sampling* adalah simple random sampling yang mana pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan unsur dalam populasi tersebut. Hal ini dilakukan ketika populasi memiliki relatif homogen (relatif sama).⁵ Berdasarkan data dari tahun 2023 jumlah anggota yang terdapat dalam BMT Lima Satu adalah 4,434 anggota,⁶ untuk menghitung ukuran sampel peneliti menggunakan rumus *slovin*:⁷

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

³ Prof. Dr., Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta, 2013), 80.

⁴ Prof. Dr., Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta, 2013), 113.

⁵ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitingtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 68.

⁶ kabag SDM Bmt Lima Satu, 2023.

⁷ Sinambela, M.M., M.Pd., *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, 98–99.

Keterangan:

n: Ukuran atau jumlah responden

N: Ukuran Populasi

e: presentase tingkat kesalahan (sampling eror 10%)

$$n = \frac{4434}{1 + 4434(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4434}{1 + 44,34}$$

$$= \frac{4434}{45,34} = 97,7$$

Dengan hasil 97,7 maka yang dibulatkan menjadi 98 responden.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Ketika menentukan desain penelitian peneliti harus memilah alat apa yang perlu digunakan sebagai pengumpulan data survei, eksperimen, observasional, penggunaan sumber yang ada atau percampuran dari sebagian atau semuanya. Dalam menggunakan desain penelitian juga peneliti memungkinkan timbulnya keuntungan dan kerugian berdasarkan desain penelitian yang dipilih.⁸ Desain dari penelitian ini adalah penelitian kausal yang ditujukan untuk melihat sebab akibat dari variabel yang diteliti yaitu variabel independen dan variabel dependen.⁹

Definisi operasional merupakan definisi yang berdasarkan karakteristik yang bisa diobservasi dari apa yang sedang dijelaskan atau memaknai sebuah konsep variabel dalam instrumen pengukuran. Tujuan dari mendefinisikan variabel dengan operasional yaitu untuk mempermudah menentukan hubungan antar variabel dan pengukurannya.¹⁰ penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan variabel independen dan variabel dependen, yaitu:

1. Variabel independen

Variabel ini disebut juga dengan variabel stimulus, prediktor, antaseden. Variabel ini merupakan variabel bebas yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan menggunakan lima variabel

⁸ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 79.

⁹ Prof. Dr., Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, 19 ed.* (Bandung: Alfabeta, 2013), 11.

¹⁰ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 91.

bebas yaitu kualitas layanan, *people, process, physical evidence* dan persepsi anggota BMT.¹¹

2. Variabel dependen

Variabel ini merupakan variabel terikat yang biasanya disebut juga dengan variabel output, kriteria, konsekuensi. Adanya variabel ini yaitu sebagai variabel yang diperangaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.¹²

Tabel 3. 1 Indikator Variabel Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	kualitas pelayanan merupakan sebuah Tindakan yang dilakukan oleh karyawan Perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.	a. <i>Reability</i> b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Jaminan</i> d. <i>Tangible</i> e. <i>Emphathy</i>	<i>likert</i>
<i>People</i> (X_2)	SDM yang terdapat didalam sebuah perusahaan atau organisasi dimana mereka menjalankan peran penting dalam perusahaan.	a. Komunikatif b. Kesopanan c. Selektif d. Kompetensi e. disiplin	<i>likert</i>
<i>Process</i> (X_3)	Rangkaian kegiatan yang harus dilalui seseorang untuk menunjukkan hasil yang diinginkannya.	a. Proses pelayanan b. Prosedur pelayanan c. Ketelitian kerja	<i>likert</i>
<i>Physical Evidence</i> (X_4)	Suatu hal secara nyata ikut berpengaruh untuk keputusan konsumen dalam membeli dan menggunakan produk layanan yang ditawarkan.	a. Lingkungan b. Fasilitas tambahan c. Tata letak	<i>likert</i>

¹¹ Sinambela, M.M., M.Pd., *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, 47.

¹² Sinambela, M.M., M.Pd., *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, 48.

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Persepsi (X ₅)	Sebuah konsep dimana manusia dapat memandang dunianya sendiri, bagaimana mereka melihat dunianya apakah itu berwarna cerah, pucat, atau hitam, semuanya hal tersebut adalah hal yang dipersepsi manusia.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesan tampilan gedung atau bangunan b. Kesan terhadap pelayanan jasa c. Kesan terhadap SDM pelayanan jasa 	<i>likert</i>
Kepuasan Anggota (Y)	keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan mengenai barang atau jasa setelah mereka selesai menggunakannya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Anggota memiliki loyalitas b. Meningkatkan penggunaan produk jasa c. Membicarakan hal positif tentang perusahaan d. Kurang memperhatikan perusahaan pesaing 	<i>likert</i>

E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan sejauh mana sebuah pengukur (instrumen) dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Pentingnya melakukan validitas karena terdapat beberapa kasus ditemukannya fakta bahwa alat ukur relatif valid untuk mengukur satu jenis peristiwa namun tidak dapat mengukur satu jenis fenomena lainnya. Sehingga pengujian validitas dilaksanakan peneliti tidak hanya untuk menguji validitas, peneliti juga memvalidasi alat ukur (instrumen) namun juga alat ukur itu berhubungan dengan tujuan penggunaannya.¹³ Peneliti menggunakan kuisioner sebagai alat untuk uji validitas.

¹³ Dr. Amruddin, S.Pt., M. Pd., M.Si dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 101.

Dalam validitas peneliti dapat membandingkan nilai koefisien dan validitas dengan nilai koefisien korelasi pearson/tabel pearson (r -tabel). R tabel merupakan tabel dengan model angka yang mempunyai fungsi menguji berbagai kemungkinan hasil uji validitas instrumen yang diteliti dengan acuan pada rumus ($df=n-2$) dengan artian df merupakan derajat kebebasan dan n merupakan besarnya sampel. Uji validitas dapat menggunakan metode *corrected-total item correlation* yaitu dengan membandingkan antara nilai pada “*Corrected Item-Total Correlation*” yang berupa korelasi antara skor item dengan nilai total item. Dapat dikatakan valid atau positif jika skor r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} atau nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ begitupun sebaliknya dimana dapat dikatakan tidak valid atau negatif jika r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} atau nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka bisa dikatakan item tersebut tidak valid.¹⁴

2. Uji Reabilitas Instrumen

Reabilitas sering dikatakan sebagai konsistensi atau ketepatan, kestabilan dan keandalan. Instrumen penelitian dikatakan memiliki tingkat nilai reabilitas tinggi apabila hasil tes dari instrumen tersebut memiliki hasil yang konsisten atau ketetapan akan sesuatu yang akan diukur. Dengan penggunaan kuisioner sebagai tempat pengumpulan dapat menggunakan metode Cronbach’s Alpha, hal ini untuk menilai konsistensi dari kumpulan item/variabel dalam sebuah kuisioner. Nilai akhir dari Cronbach alpha adalah angka antara 0 sampai 1, nilai reabilitas yang positif ketika berada pada 0,60 dan lebih tinggi. ketika nilai akhir kurang dari 0,60 maka reabilitas tidak dapat diterima atau rendah.¹⁵

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket atau Kuisioner

Angket merupakan teknik dalam mengumpulkan data dengan sejumlah pertanyaan tertulis agar mendapat informasi atau data dari responden. Untuk mendapatkan informasi

¹⁴ Dr. Imam Machali, M.Pd, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), 99–104.

¹⁵ Dr. Amruddin, S.Pt., M. Pd., M.Si dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 107–13.

peneliti bisa menuliskan pertanyaan sesuai dengan penelitian kepada responden, untuk mengajukan pertanyaan sendiri peneliti tidak harus bertemu langsung dengan responden. Kuisisioner merupakan metode paling banyak digunakan untuk mendapatkan informasi karena caranya yang relatif mudah.¹⁶

Penggunaan teknik dengan angket ini menggunakan skala penilaian atau ukur dengan skala *likert* yang mana digunakan untuk menilai perilaku, tanggapan, dan persepsi seseorang atau sekelompok mengenai fenomena sosial. Penggunaan skala likert ini artinya variabel yang dinilai dijabarkan menjadi indikator yang nantinya indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item instrumen yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban skala likert dapat diberi nilai dengan¹⁷:

- a. Sangat tidak setuju dengan nilai 1
- b. Tidak setuju dengan nilai 2
- c. Netral dengan nilai 3
- d. Setuju dengan nilai 4
- e. Sangat setuju dengan nilai 5

2. Wawancara

Sebuah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya-jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber.¹⁸ Metode wawancara dilakukan peneliti untuk mengetahui lebih lanjut mengenai objek yang diteliti dalam hal ini adalah mengetahui lebih banyak tentang BMT Lima Satu yang menjadi objek penelitian.

3. Dokumenter atau Dokumentasi

Metode pengumpulan data ini merupakan metode dengan mengambil dokumentasi dari sumber data. Dokumen merupakan catatan tertulis mengenai berbagai kegiatan atau kejadian dalam beberapa waktu yang telah terjadi. Semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian harus dicatat sebagai informasi dari peneliti.¹⁹

¹⁶ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 135–36.

¹⁷ Prof. Dr., Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, 19 ed.* (Bandung: Alfabeta, 2013), 93.

¹⁸ Dr. Amruddin, S.Pt., M. Pd., M.Si dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 81.

¹⁹ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 146.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisa Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan bagaimana penjelasan data yang dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang penting dalam data tersebut. Data biasanya disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.²⁰ Hal ini bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan objek yang tengah diteliti dari data sampel atau populasi penelitian. Penelitian dapat dilakukan ketika peneliti tidak ingin membuat kesimpulan dan hanya ingin untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang diambil dari sampel atau populasi penelitian.²¹

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji persyaratan statistika yang terdapat dalam analisis regresi linear berganda dengan basis *ordinary least square* (OLS). Ada beberapa jenis uji asumsi klasik dalam statistika yang umumnya dipakai yaitu uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Urutan tes uji asumsi tidak terdapat urutan khusus untuk mana yang akan uji terlebih dahulu. Namun tidak semua uji klasik dimasukkan kedalam tes, contohnya uji dalam uji regresi linier uji autokorelasi tidak dimasukkan pada data *cross-sectional* atau uji multikolinieritas tidak dimasukkan dalam uji regresi linier sederhana. Berikut merupakan jenis asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini:²²

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan mengetahui skor residu/perbedaan yang terdapat di penelitian mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Menggunakan software SPSS nilai residu dapat diketahui dengan berupa sebuah kurva seperti lonceng (*bell-shaped curve*) apabila data bernilai normal. Uji normalitas secara statistik dapat dilakukan dengan analisis explore dan menggunakan nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov*. Penilaian normalitas dapat diukur dengan hasil apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau nilai *probability*

²⁰ Prof. Dr. Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, S.Si., M.Kom., *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (Bandung: Alfabeta, 2011), 61.

²¹ Ismail Suardi Wekke, *Metodologi Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Gawe Buku, 2019), 100.

²² "Microsoft word-Pertemuan ke lima" (kemendikbud, t.t.), 1.

sig 2 tailed $\geq 0,05$, maka distribusi dikatakan normal. Jika hasil nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau nilai probability sig 2 tailed $< 0,05$ maka distribusi data dikatakan tidak normal.²³

b. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas merupakan metode ketika terdapat varian variabel yang dalam mode tidak sama. Hal ini artinya bahwa adanya model terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam pengamatan regresi yang ada. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetes ada tidaknya gejala tersebut. Salah satu cara melakukan uji heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Park Gleyser dengan mengorelasikan skor *absolute* residualnya dengan tiap variabel independen. Jika nilai probabilitas memiliki skor signifikansi lebih dari nilai $\alpha=0,05$ maka model tidak mengalami heteroskedastitas.²⁴

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas termasuk untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan diantara variabel bebas. Apabila terdapat korelasi yang cukup tinggi berarti terdapat aspek yang sama dinilai pada variabel bebas. Hal tersebut tidak dapat digunakan dalam menentukan kontribusi secara bersamaan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen). Dengan software SPSS uji multikolinearitas dilakkan dengan patokan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisiensi antar variabel bebas. Jika nilai VIF berada pada angka 1 hingga lebih dari 10 maka dapat dikatakan tidak terdapat multikonearitas dalam model. Jika nilai korelasi variabel kurang dari 10 maka dapat dikatakan terdapat masalah dalam multikonearitas. Apabila korelasi antara variabel bebas lebih dari 0,10 maka tidak dapat masalah multikolinearitas. Apabila nilai antara variabel bebas lebih dari 0,10 maka terdapat masalah dalam multikolinearitas.²⁵

²³ Dr. Imam Machali, M.Pd, *Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 113–17.

²⁴ Dr. Imam Machali, M.Pd, *Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 127–38.

²⁵ Dr. Imam Machali, M.Pd, *Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 140–45.

3. Uji Hipotesis

Secara statistik sendiri hipotesis merupakan pernyataan tentang kondisi populasi atau dengan kata lain hipotesis merupakan taksiran mengenai kondisi populasi melalui sampel.²⁶ Uji hipotesis akan menghasilkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, biasanya dilakukan uji secara parsial yaitu menguji secara satu persatu dan simultan dimana menguji secara keseluruhan hipotesis, berikut adalah dua uji hipotesis:

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t merupakan uji terhadap koefisien regresi secara parsial, hal ini dilakukan agar mengetahui signifikansi secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0: t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.

$H_1: t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.²⁷

Jika skor signifikansi < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel independen terhadap variabel terikat atau hipotesis diterima. Apabila skor signifikansi > probabilitas 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis ditolak.²⁸

4. Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi merupakan sebuah pendekatan yang dilakukan untuk menjelaskan atau menggambarkan keterkaitan matematis antara variabel terikat/output (Y) dengan satu atau lebih variabel bebas/input (X). Analisis regresi akan memberitahu variabel independen yang jelas signifikan dalam mempengaruhi variabel terikat dan variabel bebas mana yang signifikan tersebut bisa digunakan untuk meramalkan skor variabel terikat.²⁹ Analisa regresi terbagi

²⁶ Prof. Dr., Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta, 2013), 158.

²⁷ Iskandar Ahmaddien, S.S.T.,S.E.,M.M. dan Dr. Yofy Syarkani, CRP., *Statistika Terapan dalam Sistem SPSS* (Bandung: ITB Press, 2019), 65.

²⁸ Sahid Raharjo, "Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS," www.spssindonesia.com, *spssindonesia* (blog), 2015, <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>.

²⁹ Dr. Imam Machali, M.Pd, *Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 190.

menjadi dua macam yaitu pertama regresi sederhana dimana menjelaskan pengaruh diantara dua variabel saja atau antara variabel bebas dan variabel terikat; regresi berganda yaitu mendefinisikan pengaruh antara lebih dari dua variabel dimana terdapat satu atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat. Dikarenakan penelitian menggunakan satu variabel terikat yaitu kepuasan anggota dan lebih dari dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence* dan persepsi anggota maka penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Dimana rumus regresi linear berganda, yaitu:³⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Penjelasan:

Y = variabel dependen

$X_1 X_2 X_3$ = variabel independen

α = konstanta (jika skor x sebesar 0, maka Y akan sebesar α atau konstanta)

$b_1 b_2 b_3$ = koefisien regresi (skor peningkatan dan penurunan)

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menurut Purwanto dan Sulistyatuti sering dilambangkan dengan adanya prinsip mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variansi variabel terikat. Besarnya skor koefisiensi determinasi yaitu presentase yang menunjukkan variasi nilai variabel terikat yang dapat dideskripsikan oleh model regresi. Jika skor koefisien determinasi dalam regresi mendekati artinya semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain jika nilai mendekati 100% artinya seluruh variabel bebas dalam memberikan informasi yang yang dibutuhkan untuk meramalkan variabel terikat atau semakin besar pengaruh semua variabel bebas dengan variabel terikat.

Jika $H_0 = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Jika $H_1 \neq 0$ artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

³⁰ Iskandar Ahmaddien, S.S.T.,S.E.,M.M. dan Dr. Yofy Syarkani, CRP., *Statistika Terapan dalam Sistem SPSS*, 64.

Dalam model summary nilai koefisien determinasi (R^2) mendekati 1 maka model regresi akan semakin baik.³¹



³¹ Iskandar Ahmaddien, S.S.T.,S.E.,M.M. dan Dr. Yofy Syarkani, CRP., 65., 66–75.