

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan kegunaan dan tujuan tertentu.¹ Metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan.² Pada dasarnya metode penelitian kuantitatif suatu langkah yang dipergunakan dalam melakukan penelitian pada populasi atau sampel yang sudah ditentukan, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta menganalisis data dengan memakai teknik analisis data yang bersifat statistik, yang berguna untuk pengujian hipotesis yang sudah ditetapkan oleh peneliti.³ Langkah-langkah dalam metode penelitian ini sebagai berikut :

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti yakni dengan memakai penelitian lapangan (*field reserch*), dimana penelitian dilaksanakan dengan cara meneliti di dalam kehidupan masyarakat secara langsung guna mendapatkan fakta yang sedang terjadi terhadap masalah-masalah tertentu. Secara teoritik penelitian *field reserch* merupakan penelitian yang dilakukan langsung terjun di lapangan guna mendapatkan informasi atau data secara langsung ke lapangan secara nyata.⁴

Penelitian ini termasuk penelitian dengan metode analisis deskriptif korelasional dengan dijelaskan agar mengetahui ada dan tidaknya sebuah hubungan yang melekat diantara variabel satu dengan variabel yang lain melalui penjelasan dari berbagai sumber informasi. Metode analisis deskriptif korelasional ialah penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan mengetahui kolerasi diantara 2 (dua) maupun lebih variabel, tanpa harus adanya perubahan, tambahan untuk menjelaskan hubungan diantara dua variabel bebas dengan variabel terikat dengan disain penelitian *cross-sectional*, atau manipulasi terhadap data

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

² Darmadi Hamid, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 36.

³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 8.

⁴ Roslan Rosady, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 32.

yang diarahkan yang mana data yang menyangkut variabel bebas dan terikat dikelompokkan dalam waktu bersamaan.⁵

Sesuai hal itu maka peneliti melakukan penelitian langsung ke locus penelitian pada lingkup di BPRS Saka Dana Mulia dengan objek penelitian kepada nasabah pada pandemi Covid-19 dengan permasalahan empirik dan data yang konkrit mengenai pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dipakai yaitu penelitian kuantitatif.⁶ Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya kepada data-data numerika sebagai landasan yang diolah menggunakan metode statistika secara perhitungan dan penjelasan hipotesis guna mendapatkan hasil data yang diinginkan. Maka asumsi penggunaan data yang diperoleh dari lapangan asumsi dasarnya memberikan pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan dalam penelitian daripada jika secara sendiri-sendiri dengan diolah menjadi angka dan pemaparan masalah untuk mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia”.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang di dalamnya memuat obyek dan subyek penelitian yang mencerminkan kualitas dan ciri-ciri yang sudah ditentukan dan ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari, diolah dan selanjutnya penarikan kesimpulan.⁷ Adapun populasi yang dipakai dalam penelitian ini merupakan seluruh nasabah yang memakai produk berdasarkan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) sebanyak 704 nasabah. Populasi diambil

⁵ Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 4.

⁶ Andi Ibrahim, dkk., *Metodologi Penelitian*, (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018), 45.

⁷ Masrukhin, *Statistik Deskripting Berbasis Komputer*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2014), 99.

berdasarkan atas realita hasil penelitian lapangan secara langsung agar mengetahui keadaan secara real dan fakta lapangan, karena pada praktiknya di BPRS Dana Saka Mulia memberikan sebuah kualitas pelayanan pada akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19.

2. Sampel

Sampel yaitu sebagian dari jumlah populasi yang digunakan sebagai *monster* (contoh) yang diambil dengan cara-cara dan tehnik tertentu.⁸ Pendapat lain menjelaskan sampel merupakan sebagian dari jumlah dan ciri-ciri yang dipunyai populasi tersebut. Jika populasi jumlahnya besar, maka peneliti tidaklah memungkinkan untuk memahami semua yang terdapat pada populasi.⁹ Hal tersebut dikarenakan akan membutuhkan waktu dan tenaga extra serta hasil yang didapatkan kurang signifikan, dana, tenaga dan waktu yang terbatas. Untuk itu dalam pengambilan sampel mengambil sebagian dari jumlah populasi itu harus merupakan data yang *representif*.

Sementara jenis teknik sampling yang nantinya digunakan peneliti merupakan teknik *Probability Sampling* yakni memberi kesempatan yang sama kepada setiap unsur anggota dari populasi yang dipilih menjadi anggota dari sampel, peneliti mengambil sampel tersebut dengan memakai teknik *simple random sampling*. Yang artinya *simple*, dikarenakan sifatnya yang homogen dan dilaksanakannya secara acak pada saat pengambilan anggota sampel dari populasi.¹⁰

Adapun dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini bertumpu atas tabel taraf kesalahan yang dikembangkan oleh *Isaac dan Michael*.¹¹ Untuk mengetahui besarnya sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan tabel di bawah ini :

⁸ Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2003), 121.

⁹ Masrukhin, *Statistik Deskriptif Berbasis Komputer*, 100.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 82.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 86.

Tabel 3.1
Jumlah Sampel dalam Krejcie

N	S		
	1%	5%	10%
700	341	233	195

Berdasarkan tabel 3.1, dalam penentuan jumlah sampel sebagai landasan penelitian, peneliti bertumpu kepada tingkat kesalahan 5%, maka sampel dari jumlah populasi didapatkan sebanyak 704 nasabah yaitu 233 nasabah. Sehingga, sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang memakai produk berdasarkan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) di BPRS Saka Dana Mulia berjumlah 233 nasabah yang menggunakan jasa dari akad *wadi'ah yadh dhamanah* yang telah ditentukan menggunakan tabel krejcie.

C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian yaitu sesuatu yang sudah ditetapkan oleh peneliti berupa atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau subjek guna dipelajari dan selanjutnya proses penarikan kesimpulan.¹² Penelitian ini menetapkan dua bagian variabel yang perlu dikaji, antara lain :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independen*) merupakan variabel penelitian yang mana variasinya dapat memberi pengaruh kepada variabel lain. Variabel bebas ini adalah kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) di BPRS Saka Dana Mulia selaku variabel (X).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependen*) merupakan suatu variabel penelitian guna menegetahui besarnya efek pengaruh variabel lain dengan cara melakukan pengukuran pada variabel tersebut¹³ Variabel terikat yang diangkat oleh peneliti yaitu kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia sebagai variabel (Y).

¹² Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

¹³ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2016), 19.

D. Definisi Operasional

Untuk dimudahkannya dalam pelaksanaan penelitian mengambil pemahaman variabel-variabel secara gamblang dan jelas yang akan diteliti pada penelitian ini maka dari itu memerlukan sebuah definisi operasional. Definisi operasional merupakan sebuah alat ukur suatu variabel yang digunakan berdasarkan dari karakteristiknya.¹⁴ Karakteristik variabel yang akan diamati dan dijelaskan secara terkonsep dalam petunjuk pelaksanaan mengukur variabel. Dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kerangka pembelajaran bersifat konseptual berupa pola prosedur yang sistematis berdasarkan teoritik untuk mencapai tujuan pembelajaran	a. Kinerja (<i>Performance</i>) b. Fitur (<i>Features</i>) c. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) d. Daya Tahan (<i>Durability</i>) e. Kemudahan layanan (<i>Serviceability</i>) f. Estetika (<i>Aesthetics</i>). ¹⁵	Likert
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Suatu tujuan yang diharapkan mampu menjawab problem dalam pembelajaran ketika mengajarkan suatu pokok bahasan.	a. Keandalan (<i>Reliability</i>), b. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), c. Jaminan (<i>Assurance</i>), d. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>), e. Empati (<i>Empathy</i>). ¹⁶	Likert

¹⁴ Masrukhin, *Statistika Deskriptif dan Inferensial*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2018), 9.

¹⁵ Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016), 23-24.

¹⁶ Anshoriyah Rohman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah*, 30-31.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Observasi dijadikan fondasi dalam setiap ilmu pengetahuan. Definisi Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan proses kompleks, tersusun rapi dari bermacam proses psikologis dan biologis mengenai proses ingatan dan pengamatan.¹⁷ Peneliti memberikan hasil data berdasarkan data fakta dan sesuai realita yang diperoleh melalui observasi.

Dapat diartikan bahwa metode observasi adalah suatu aktivitas pengumpulan data yang didasarkan pada penglihatan peneliti saat di lokasi penelitian. pengamatan yang peneliti lakukan di lokasi berupa secara langsung dan pencatatan hal-hal yang dianggap penting yang sedang terjadi di lokasi, yaitu pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

2. Teknik Angket (*Kuesioner*)

Kuesioner (angket) yaitu teknik yang dilaksanakan menggunakan pengumpulan data yang berisi bermacam pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden.¹⁸ Dengan adanya angket, peneliti akan mendapatkan hasil yang diinginkan mengenai variabel yang terdapat dalam penelitian, Angket yang disebarkan berisikan pernyataan terkait pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses pencarian data terkait hal-hal atau variabel yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan dokumen lainnya.¹⁹ Juga didefinisikan sebagai cara dalam mengetahui sesuatu dengan melihat bukti yang berhubungan dengan orang yang diselidiki menggunakan dokumen-dokumen yang ada.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 203.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 199.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 274.

4. Teknik Wawancara

Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan antara 2 orang atau lebih secara langsung atau bisa dikatakan sebagai percakapan dengan tujuan tertentu.²⁰ Dalam melakukan *interview*, serta proses dalam memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yakni dengan cara menggunakan tanya jawab secara langsung dengan responden peneliti haruslah memperhatikan sikap pada waktu datang, sikap duduk, kecerahan wajah, tutur kata, keramahan, kesabaran serta keseluruhan penampilan, akan sangat berpengaruh terhadap isi jawaban responden yang diterima oleh peneliti.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian yang dimanfaatkan sebagai alat pengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.²¹ Dengan kata lain, kecermatan dan ketepatan suatu instrumen saat pengukuran, apa yang hendak diukur, apakah item-item yang digunakan telah sesuai saat melakukan pengukuran. Istilah lainnya menyebutkan bahwasannya validitas yaitu suatu indeks yang menampakkan alat ukur itu betul-betul mengukur yang hendak diukur.²²

Pada penelitian ini, validitas yang dipakai merupakan uji validitas item. Validitas item ditampakkan dengan perbandingan diantara isi instrument dengan isi atau ancangan yang telah ditetapkan.²³ Adanya hubungan atau dukungan pada item total (skor total), perhitungan dilaksanakan menggunakan cara menghubungkan diantara skor item dengan skor total item, dan diperoleh suatu koefisien korelasi yang dipergunakan dalam mengukur tingkat validitas suatu item dan guna menentukan layak atau tidaknya suatu item digunakan. Pengujian validitas dilaksanakan dengan program SPSS memakai korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment*

²⁰ Haradani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020), 137

²¹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2016), 100.

²² Ristya Widi, *Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi*, (Jember: Fakultas Kedokteran Universitas Jember, 2020), 12.

²³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 353.

Pearson). Pengujian ini memakai uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Criteria pengujian yaitu antara lain:

- a. Bila nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka instrument atau item-item pertanyaan mempunyai korelasi signifikan pada skor total (valid),
- b. Bila nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan pada skor total (tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu suatu alat yang dipergunakan untuk mengukur suatu angket atau kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel, apabila jawaban responden terhadap pernyataan konsisten dari masa ke masa. Untuk melaksanakan uji reliabilitas menggunakan SPSS dengan menggunakan uji statistik Cronbach alpha (α). Kriteria instrumen dikatakan reliabel jika nilai yang didapatkan dalam proses pengujian uji statistik Cronbach alpha (α) $> 0,70$.²⁴

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang digunakan dalam pengujian terdapat atau tidaknya regresi yang berhubungan antar variabel independen. Model regresi dikatakan baik yaitu tidak terjadinya korelasi diantara variabel bebas. bila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel orthogonal.

Untuk memprediksi terdapat atau tidak terdapatnya multikolinieritas pada model regresi yaitu bisa dilihat dari besarnya nilai R^2 , matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan nilai *tolerance* dan lawannya, dan VIF.²⁵

Uji multikolinieritas ini dilihat berdasarkan nilai *tolerance* yang mempunyai kriteria :

- a. Bila nilai *tolerance* dan VIF $> 0,10/ 10$ maka tidak terdapat gejala multikolinieritas
- b. Bila nilai *tolerance* dan VIF $< 0,10/ 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas.

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 47-48.

²⁵ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2016), 102-104.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yaitu pengujian yang dilaksanakan guna pengujian apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi diantara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya).²⁶ Pengujian ini memiliki tujuan guna mengetahui terdapat atau tidak terdapatnya korelasi diantara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang bebas dari autokorelasi. Cara yang dipakai yaitu dengan memberikan penilaian tingkat probabilitas, bila nilai pada tabel Durbin Watson $>$ dari 0,05 maka tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan suatu bentuk uji yang dipergunakan untuk menguji apakah normal atau tidaknya variabel dependen dan variabel independen distribusi yang dimiliki dalam model regresi.²⁷ Suatu data yang membentuk distribusi normal yaitu jika jumlah data di atas dan di bawah rata-rata dengan maksud mendekati batas normal atau tengah-tengah.

Teknik yang digunakan dengan menggunakan kriteria statistik *test of normality Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* dengan kriteria pengujian :

- a. Bila nilai signifikansi $>$ 0,05, diartikan data berdistribusi normal,
- b. Jika angka signifikansi $<$ 0.05 diartikan data tidak berdistribusi normal.

4. Uji Linieritas Data

Linieritas Data yaitu keadaan di mana keterkaitan diantara variabel independen dengan variabel dependen mempunyai sifat linier pada range variabel dependen tertentu.²⁸ Teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis data dengan *Scatter Plot* karena dapat menampilkan hubungan dua variabel saja.

²⁶ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: STAIN KUDUS, 2009), 183.

²⁷ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 187.

²⁸ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 197.

H. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang dipakai pada penelitian ini merupakan metode analisis kuantitatif dan kualitatif. Yang mana dalam mencapai tujuan pertama adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia. Adapun susunan analisis data yang akan dilaksanakan antara lain :

1. Analisis Pendahuluan

Sebelum data diujikan maka kita harus menentukan dan mengelompokkan data masing-masing variable pada table frekuensi sederhana. Aktivitas dalam menganalisis data meliputi dalam beberapa hal diantaranya²⁹:

- a. Data *Reduction* atau Reduksi Data
- b. Data *Display* atau Penyajian Data
- c. *Conclusion Drawing* atau *Verification*.

Setelah didapat lalu dilanjutkan dengan menentukan nilai item pada angket dan diberikan penskoran memakai skala likert dengan penjelasan di bawah ini:

- a. Skor 5 untuk Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 untuk Setuju (S)
- c. Skor 3 untuk Netral (N)
- d. Skor 2 untuk Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Analisis Hipotesis

- a. Statistik Uji Hipotesis Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu praduga mengenai nilai suatu variabel mandiri, tanpa melakukan hubungan atau perbandingan.³⁰ Mendiskripsikan objek yang akan diteliti lewat data populasi atau sampel secara real atau data jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, tanpa melaksanakan analisis dan mengambil kesimpulan.

$$t = \frac{x - \mu^{\circ}}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 247-252

³⁰ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 86.

Keterangan:

- t : Nilai t yang dihitung
- \bar{x} : Rata-rata
- μ : Nilai yang dihipotesiskan
- s : Simpangan baku
- n : Jumlah anggota sampel

b. Statistik Uji Hipotesis Asosiatif

Statistik uji hipotesis asosiatif merupakan uji yang digunakan dalam menguji hipotesis dari penelitian yang sudah dirumuskan terlebih dahulu adalah guna melihat sampai mana variable bebas dan variable moderator mempunyai pengaruh variable terikat. Dengan maksud memberi jawaban sementara pada rumusan masalah hubungan antara dua variabel atau lebih.³¹ Semua variabel bisa diurutkan dalam persamaan yaitu antara lain:

- 1) Membuat tabel penolong
- 2) Mencari persamaan regresi:

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Keterangan:

- Y : Hasil Belajar
- a : Konstanta
- b_1 : Koefisien regresi
- X_1 : Kualitas Pelayanan

- 3) Mencari harga a dan b:

$$a = \frac{(\sum Y) \times (\sum X^2) - (\sum X) \times (\sum YX)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X) - (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$
³²

- 4) Mencari nilai korelasi r (*Product Moment*)

$$r = \frac{n \sum X_1 Y_1 - (\sum X_1) (\sum Y_1)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2) (n \sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2)}}$$
³³

Keterangan :

- r_{xy} : Korelasi antara variable X dan Y
- X : $X_1 - \bar{X}$
- Y : $Y_1 - \bar{Y}$

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 69.

³² Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2016), 116.

³³ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 228.

3. Uji Analisis Statistik Lanjut

a. Uji Signifikansi Hipotesis Deskriptif

Menguji signifikansi Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Nasabah (Y), dengan perbandingan nilai uji masing-masing hipotesis melalui nilai t_{hitung} dengan t_{table} , menggunakan kriteria berikut :

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima, jika t_{hitung} lebih besar t_{table} .
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak jika t_{hitung} lebih kecil t_{table} .

b. Uji Signifikansi Hipotesis Asosiatif

1) Analisis *Determinasi* (R^2)

Analisis *Determinasi* adalah persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara bersamaan pada variabel dependen (Y). Koefisien ini menampakkan besarnya persentase variasi variabel independen yang dipergunakan dalam model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya jika nilai R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.³⁴

2) Signifikansi F

Signifikan F ialah uji yang dipergunakan dalam mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia. Dengan menggunakan rumus F_{reg} sebagai berikut :

$$F_{reg} = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

³⁴ Duwi Prayitno, *Paham Analisia Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 66.

Keterangan:

F_{reg} : Harga F regresi

R : Koefisien korelasi X dan Y

n : Jumlah anggota sampel.³⁵

3) Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji t disebut juga dengan uji parsial, tujuan dari uji ini adalah untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara memakai tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$).³⁶ Dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi $< 5\%$ maka hipotesis diterima yang artinya secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikansi $> 5\%$ maka hipotesis ditolak yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



³⁵ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2016), 121.

³⁶ Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 141-142.