

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan lapangan adalah peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi datang secara langsung di objek penelitian yang diteliti dengan cara penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada responden, lalu data atau informasi yang diperoleh diolah serta dianalisis oleh peneliti.⁶³

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Metode penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian secara spesifik bersifat terencana, terstruktur dan sistematis secara jelas dari awal hingga dalam pembuatannya desain penelitian.⁶⁴

B. Setting penelitian

Setting penelitian pada penelitian ini untuk memperoleh informasi, data dan keterangan lain yang dipergunakan dalam kepentingan penelitian.

1. subjek penelitian adalah nasabah milenial KSPPS YAUMMI MAS cabang Kudus
2. Lokasi Penelitian Penelitian ini dilakukan KSPPS YAUMMI MAS cabang Kudus
3. Waktu Penelitian Penelitian dilakukan pada ujian akhir program sarjana strata 1 (S1) IAIN kudus tahun 2022. Dimulai pada bulan april sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁵ populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah KSPPS YAUMMI MAS cabang Kudus sebanyak 150 nasabah dari tahun 2021.

⁶³ Umar Husein *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, . 2011.52

⁶⁴ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015, 17

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 80.

Sampel merupakan bagian atau wakil populasi yang akan diteliti.⁶⁶ Sampel dipergunakan dalam memudahkan penelitian karena peneliti tidak mungkin mencari data dengan besaran populasi yang ada. Sampel yang diambil harus dipastikan representatif (mewakili) dikarenakan hasil dari sampel tersebut akan diberlakukan untuk populasi.⁶⁷

Teknik sampling pada penelitian ini adalah probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai metode simple random sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi dilaksanakan dengan acak dengan tidak memandang strata dalam populasi.⁶⁸

Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan pendapat slovin, yaitu:⁶⁹

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

α = Nilai presisi 99% atau sig. = 0,01

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

$$n = \frac{150}{150 (0,1)^2 + 1}$$

$$= \frac{150}{2,5} = 60$$

Dari perhitungan menggunakan rumus diatas didapat sampel sebesar 60 orang yang akan mewakili 150 orang.

⁶⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 123

⁶⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 137.

⁶⁸ Noor, Juliansyahm, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011, 34

⁶⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan*, , 126

D. Identifikasi Variabel

Variabel merupakan subjek yang harus diperhatikan dalam penelitian dengan maksud lain, variabel adalah subjek yang diamati oleh peneliti.⁷⁰ Variabel dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain.⁷¹ Variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan menabung nasabah milenial (Y).
2. Variabel independen yaitu variabel yang memengaruhi variabel dependen, atau sebagai penyebab dari variabel dependen (terikat).⁷² Variabel independen dalam penelitian ini adalah *service excellent* (X1), reputasi (X2) dan prinsip syariah (X3).

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti dalam pengoperasionalan *construct* sehingga mungkin untuk direplikasi dalam pengukuran melalui dengan cara yang sama atau dengan pengembangan menuju arah yang lebih baik. Serta dapat diartikan juga sebagai pengertian berdasarkan karakteristik yang diamati kemudian diteruskan dengan operasional yang bisa diukur dengan variabel tertentu.⁷³ Adapun Definisi Operasional pada penelitian ini seperti tabel di bawah ini :

1. *Service Excellent* (X1) merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan⁷⁴.

Pengukuran variabel *service excellent* menggunakan kuesioner berlandaskan indikator yang disusun oleh Astuti, Septiyanti Dewi. Pengaruh *Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor*. *Jurnal Shidqia Nusantara* tahun 2020 yaitu Kemampuan, Sikap, Perhatian, Tindakan, Penampilan,

⁷⁰ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, cetakan 1, 2012,49

⁷¹ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014,51.

⁷² Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 50.

⁷³ Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 1999), 69.

⁷⁴ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018),12

Tanggung jawab Indikator tersebut dikembangkan menjadi item pertanyaan dengan menggunakan skala likert 1-5, berdasarkan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

2. Reputasi (X2) adalah total persepsi terhadap suatu objek dalam hal ini berkaitan dengan perusahaan dan produk serta merek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu⁷⁵.

Pengukuran variabel reputasi menggunakan kuesioner berlandaskan indikator yang disusun oleh Anna wulandari dan Rasipan. Peran Reputasi Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, tahun 2018, yaitu Kredibilitas, nama baik, dan Kompetensi Indikator tersebut dikembangkan menjadi item pertanyaan dengan menggunakan skala likert 1-5, berdasarkan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

3. Prinsip syariah (X3) merupakan nilai-nilai Islam atau sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan.⁷⁶

Pengukuran variabel prinsip syariah menggunakan kuesioner berlandaskan indikator yang disusun oleh Munawaroh. *Penerapan nilai-nilai Islam pada Bank Syariah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada masyarakat Kota Medan)*. PhD Thesis. Pascasarjana UIN Sumatera Utara Tahun 2016. Yaitu Kebebasan (*al-hurriyah*), Kesetaraan (*Al Musawah*), Keadilan (*Al-Adialah*), kerelaan (*al-ridha*, tertulis (*al-kitabah*), kebenaran dan kejujutan. Indikator tersebut dikembangkan menjadi item pertanyaan dengan menggunakan skala likert 1-5, berdasarkan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

4. Keputusan menabung (Y) adalah tindakan-tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menentukan produk dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan menabung dan mengikuti tindakan tersebut.⁷⁷

⁷⁵ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, 90

⁷⁶ Munawaroh. *Penerapan nilai-nilai Islam pada Bank Syariah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada masyarakat Kota Medan)*. 2016. 76

⁷⁷ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008, 33

Pengukuran variabel sikap menggunakan kuesioner berlandaskan indikator yang disusun oleh Yonaldi, Sepris. “Program Komunikasi Pemasaran Terpadu Program Untung Beliung Britama terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Britama (Penelitian pada Cabang BRI Simpang Empat)”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 2, yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (ketertarikan), *Desire* (keinginan) dan *Action* Indikator tersebut dikembangkan menjadi item pertanyaan dengan menggunakan skala likert 1-5, berdasarkan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik yang diperlukan sebagai berikut:

1. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah subjek dari asal data itu didapatkan. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.⁷⁸ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari responden yaitu nasabah milenial KSPPS Yaumi Maziyah Assadah berupa jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti melalui kuesioner secara online lewat *google form*.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Sumber-sumber sekunder terdiri atas berbagai macam, baik dari jurnal, skripsi, hingga buku-buku dari perpustakaan yang berfungsi sebagai data pendukung untuk melengkapi dan menyempurnakan data dalam penelitian ini. Selain itu, informasi yang bersumber dari internet maupun berita terkini lainnya.⁷⁹

2. Pengolahan Data

a. Angket

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner atau angket. Metode angket atau kuesioner adalah teknik dalam mengumpulkan informasi dan data dengan menyodorkan beberapa pernyataan atau

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 225

⁷⁹ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, 114.

pertanyaan yang dijawab oleh responden yang memenuhi sampel dan karakteristik yang sesuai dengan penelitian.⁸⁰

Skala pengukuran yang dipergunakan pada penelitian ini dengan skala likert, skala likert adalah skala yang memiliki hubungan dengan pertanyaan atau pernyataan pada tanggapan dari seseorang terhadap sesuatu, contohnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik.⁸¹

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Kriteria	Kategori Jawaban	Skor
1	ST	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

b. Wawancara

Wawancara dipergunakan untuk teknik dalam pengumpulan data bila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan dalam menemukan rumusan masalah atau fenomena yang akan diteliti, serta jika peneliti ingin mengetahui berbagai hal dari responden secara lengkap dan jumlah responden yang akan diteliti.⁸²

G. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis data berupa analisis deskriptif, uji instrumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for windows 26.0*. SPSS merupakan aplikasi program statistik yang relative banyak digunakan dalam mengolah data secara cepat dan tepat dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis *output* yang sesuai dengan tujuan suatu penelitian.⁸³

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 142

⁸¹ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013, 120

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, 86.

⁸³ Sukestiyarno, *Statistika Dasar* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 122.

Alasan penggunaan teknik analisis data menggunakan SPSS karena memiliki sejumlah kelebihan seperti dapat mengakses berbagai jenis format file data, tampilan data lebih informatif terlebih dalam memberikan informasi ketika terjadi *error*, *missing data* atau kesalahan, mempermudah dalam akses penggunaan, hingga dapat membantu dalam menganalisis adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen sesuai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Adapun teknik analisis data secara detailnya, sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan mengelompokkan data penelitian sehingga memudahkan dalam menganalisis data.⁸⁴ Penulis menggunakan analisis deskriptif berdasarkan frekuensi dan nilai rata-rata serta menggunakan rentang skala *likert scale* dengan skor 1 sampai dengan 5 untuk menganalisis hasil data kuesioner

2. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Uji validitas adalah uji instrumen data yang mengukur item atau pernyataan apakah valid atau tidak pada kuisisioner. Data dinyatakan valid jika adanya hubungan secara signifikan antara salah satu poin pernyataan kuisisioner dengan nilai total. Uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 26 melalui metode korelasi pearson dengan proses pengorelasian seluruh skor per item dengan skor total. Pengambilan keputusan pada uji validitas adalah dengan menggunakan df (*degree of freedom*) = $n-2$ dimana n berarti sampel apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka item kuisisioner dinyatakan valid ,sedangkan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid dengan signifikansi $> 0,05$.⁸⁵

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipergunakan dalam mengetahui konsistensi alat ukur dalam pengujian angket atau kuisisioner. Artinya pengulangan pada angket yang disebarakan

⁸⁴ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, 116.

⁸⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 46.

mendapat hasil secara konsisten apabila melakukan pengukuran ulang. Pengukuran reliabilitas menggunakan SPSS versi 26 menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh pada pengujian yang dilakukan dengan hasil *Cronbach Alpha* $> 0,60$.⁸⁶

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ialah pengujian dengan model persamaan regresi untuk menghitung koefisien korelasi diantara variabel bebas. Pada model regresi lebih baik tidak adanya korelasi. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas pada persamaan regresi terdapat dua cara yaitu bisa melihat pada nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Dalam mengambil keputusan pada uji multikolinieritas dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Nilai *tolerance*
 - a) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
 - b) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ maka dinyatakan terjadi multikolinieritas.
- 2) Nilai *variance inflation factor* (VIF)
 - a) Jika nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
 - b) Jika nilai VIF > 10 maka dinyatakan terjadi multikolinieritas.⁸⁷

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk pengujian pada model regresi memungkinkan terdapat ketidaksamaan antar varian pada residual di satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *Homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *Heteroskedastisitas* atau *Heteroskedastisitas*. Dalam penelitian ini, pengujian adanya kejadian heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, dengan cara pergeseran

⁸⁶ Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Ofset, 2014) 51.

⁸⁷ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, Ponorogo: CV Wade Group ,2002,121.

seluruh variabel bebas terhadap nilai mutlak residual variabel bebas. Apabila ditemukan pengaruh pada variabel bebas secara signifikan terhadap nilai mutlak residual variabel bebas, sehingga ditarik kesimpulan dalam model regresi ditemukan kejadian heteroskedastisitas. Untuk mengetahui heteroskedastisitas dengan cara melihat nilai signifikan terhadap derajat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$, maka dinyatakan tidak adanya heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$, maka adanya heteroskedastisitas⁸⁸

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian data untuk mengetahui apakah pada model regresi memiliki nilai residual pendistribusannya normal atau tidak. Apabila normal pengujiannya dilakukan dengan uji statistik parametrik, dan apabila tidak normal dilakukan dengan cara uji statistik nonparametrik. Secara ideal model regresi dinyatakan baik pada saat nilai residual yang diperoleh dalam model regresi pendistribusiannya normal. Terdapat dua cara dalam mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak dengan cara menganalisis grafik dan uji statistik. Pada penelitian ini menggunakan uji statistik dengan menganalisis melalui metode kolmogorov-smirnov dengan dasar penarikan keputusan apabila nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ maka, data dinyatakan berdistribusi normal.⁸⁹

d. Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan dalam pengujian model regresi apakah variabel pengganggu pada masing-masing variabel bebas pada periode t dan perioder t-1 (sebelum) saling memengaruhi atau tidak. Pada model regresi dinyatakan baik jika model regresi bebas dari autokorelasi.⁹⁰

Sebagai dasar pengambilan keputusan apakah model regresi terjadi autokorelasi atau tidak dapat menggunakan

⁸⁸ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI), 2011. hlm. 98

⁸⁹ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 144–147.

⁹⁰ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 138.

pendekatan Durbin Watson (DW test). Kriteria penilaian uji autokorelasi, sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai $0 < D_{hitung} < D_{Lower}$, maka dinyatakan terjadi autokorelasi positif (H_0 ditolak).
- 2) Apabila nilai $D_{Lower} < D_{hitung} < D_{Upper}$ dan $4 - D_{Upper} < D_{hitung} < 4 - D_{Lower}$, maka dinyatakan tidak ada kesimpulan.
- 3) Apabila nilai $D_{Upper} < D_{hitung} < 4 - D_{Upper}$, maka dinyatakan tidak ada autokorelasi (H_0 diterima).

4. Uji Hipotesis

a. Uji signifikansi Simultan (uji statistik f)

Uji F memiliki tujuan pada pengujian data untuk menguji adanya pengaruh pada variabel-variabel bebas atau tidak terhadap variabel terikat secara simultan atau bersama-sama. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan melihat nilai f_{hitung} dan signifikansi menggunakan aplikasi SPSS 26 Dengan ketentuan adalah sebagai berikut:

- 1) Melihat nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ (maka H_0 ditolak dan H_a diterima) dan apabila $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ (maka H_0 diterima dan H_a ditolak)
- 2) Melihat nilai signifikansi, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.⁹¹

b. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dipergunakan dalam pengujian eratnya hubungan antar variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1, jika R^2 mengarah mendekati nilai 1, maka semakin besar variasi pada variabel bebas yang dijelaskan pada variasi dalam variabel terikat, hal ini berarti garis regresi dapat mewakili hasil pengamatan dengan sebenarnya. Pada penelitian ini, menggunakan program SPSS 26 untuk menghitung koefisien determinasi, dengan melihat nilai

⁹¹ Duwi Prayitna, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2010), 67.

Adjusted R Square, hal ini dikarenakan jumlah variabel bebas jumlahnya lebih dari satu⁹²

c. Uji Parsial (uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui nilai signifikansi pengaruh parsial diantara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menarik dasar keputusan pada pengujian dilakukan dengan beberapa ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel} / -t_{hitung} > -t_{tabel}$, maka dinyatakan H_0 diterima H_a ditolak, dan apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel} / -t_{hitung} \leq -t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima.
- 2) Nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi (α) = 0,05 dengan df (n-k-1).⁹³

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk menguji apakah ada atau tidak hubungan antar variabel atau lebih dengan melihat koefisien regresi. Bentuk persamaan garis linear berganda adalah sebagai berikut.⁹⁴

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Di mana:

Y : Keputusan nasabah

X1 : *Service excellent*

X2 : Reputasi

X3 : Prinsip syariah

A : Konstanta

B : Koefisien untuk Variabel X1, X2, X3

E : Standart Error

⁹² Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 141.

⁹³ Slamet Riyanto.dkk, *Metode Riset Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 141

⁹⁴ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 269