

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (benar, dan valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah BRI kanca Tanjung Priok.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kanca BRI Unit Tanjung Priok (Jl. Yos Sudarso No. 1 Rawabadak, Koja, Jakarta Utara 14230). Alasan dipilih karena terdapat fenomena pelayanan prima yang rendah di salah satu bank milik negara tersebut sehingga kepuasan nasabah pun rendah.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dari bulan Mei – Desember 2012. Waktu tersebut dipilih karena data yang diperoleh adalah data terbaru, sehingga pengolahan data akan lebih akurat.

### C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam meneliti ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasi. Metode survei adalah “pengamatan atau penyelidikan secara kritis untuk mendapatkan keterangan yang tepat terhadap suatu persoalan dan objek tertentu, di daerah kelompok komunitas atau lokasi tertentu yang akan ditelaah”<sup>40</sup>

Alasan peneliti menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasi adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian korelasi adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel
- 2) Penelitian ini tidak menuntut objek penelitian yang terlalu banyak
- 3) Perhatian penelitian ditujukan variabel yang dikorelasikan<sup>41</sup>.

Metode ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pelayanan prima sebagai variabel yang mempengaruhi dan diberi simbol X, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel yang dipengaruhi dan diberi simbol Y.

### D. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadikan objek penelitian<sup>42</sup>. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang membutuhkan pelayanan di customer service di Kanca BRI

---

<sup>40</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation & Komunikasi* (Jakarta: Grafindo Persada, 2003), hal.20

<sup>41</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2002), hal.326

<sup>42</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hal.103

Tanjung Priok Jakarta Utara selama satu bulan. Jumlah nasabah ini adalah 21.732 nasabah yang terdiri dari 20.000 nasabah Britama, 1.729 nasabah Simpedes, dan 3 nasabah lainnya. Sedangkan populasi terjangkau adalah nasabah yang sudah merasakan pelayanan bank di costumer service (tapi sebelumnya sudah pernah melakukan transaksi di teller serta menikmati fasilitas bank lainnya) selama satu bulan penelitian yaitu sebanyak 400 orang . Dan sampel yang diambil sebanyak 80 orang dari populasi di BRI Kanca Tg. Priok. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, yaitu :

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

Keterangan :

n : sampel

N : populasi terjangkau

D : nilai presisi (10%)<sup>43</sup>

Data tersebut didapat dari hasil survei awal dengan meminta data nasabah pada bank BRI Kanca Tanjung Priok.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Alasan peneliti menggunakan teknik acak sederhana adalah untuk memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh populasi untuk dijadikan sampel<sup>44</sup>. Jumlah sampel yang diambil yaitu 80 orang.

---

<sup>43</sup> Riduwan, *Belajar Mudah untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Muda* (Bandung: Alfabeta, 2005) hal.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 67

## **E. Instrumen Penelitian**

Peneliti ini meneliti dua variabel yaitu pelayanan prima (variabel X) dengan kepuasan nasabah (variabel Y). Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Kepuasan Nasabah**

#### **a) Definisi Koseptual**

Kepuasan nasabah adalah respon yang dirasakan nasabah setelah membandingkan pengalaman yang ia dapat dengan harapan yang diinginkannya pada suatu kinerja produk atau pelayanan. Nasabah akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Kepuasan tersebut di tentukan dari pemenuhan harapan, jaminan, dan ketanggapan.

#### **b) Definisi Operasional**

Kepuasan nasabah dapat diukur ditentukan oleh indikator dan sub indikator sebagai berikut: pemenuhan harapan (fasilitas, kepatuhan, dan ketepatan), jaminan (kepercayaan, dan tanggung jawab), dan ketanggapan (pemberian informasi, penanganan keluhan, dan bantuan kepada nasabah). Kepuasan nasabah diukur dengan menggunakan instrumen dengan bentuk skala likert yang terdiri dari pernyataan positif dan negatif yang terdiri dari 5 pilihan jawaban dengan skor nilai yang berbeda bagi masing – masing pilihan. Untuk setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih satu dari 5 jawaban yang disediakan sebagai berikut :

**TABEL III.1****Skala Penilaian Variabel Kepuasan Nasabah**

<b>Pilihan</b>	<b>Nilai Positif (+)</b>	<b>Nilai Negatif (-)</b>
<b>SS = Sangat Setuju</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>S = Setuju</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>KS = Kurang Setuju</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>TS = Tidak Setuju</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>STS = Sangat Tidak Setuju</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**c) Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Nasabah**

Kisi – kisi instrumen untuk mengukur kepuasan nasabah terdiri atas dua kosep instrumen yaitu yang diujiicobakan dan kisi – kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah. Dua kisi – kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir – butir yang di drop setelah dilakukan uji validitas dan uji reabilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator – indikator.

TABEL III.2

## Kisi – kisi Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Sub indikator	Butir Uji Coba		Butir Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)
1.	Pemenuhan Harapan	- Fasilitas	1, 2, 3, 4		1, 2, 3	
		- Kepatuhan	5, 6, 7, 9		4, 6	
		- Ketepatan pelaksanaan	8, 10, 11, 12, 13		5, 7, 8, 9	
2.	Jaminan ( <i>assurance</i> )	- Kepercayaan	14, 15, 16		10, 11, 12	
		- Tanggung jawab	17	18, 19	13	14
3.	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	- Penanganan keluhan	24, 25, 28, 29		18, 19, 22	
		- Bantuan kepada nasabah	21, 30, 23, 27		15, 17, 21	
		- Pemberian Informasi	22, 26, 31	20	16, 20, 23	
Jumlah			28	3	22	1

## d) Validasi Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah

Proses pengembangan instrumen kepuasan nasabah dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuisioner dengan model skala likert sebanyak 32 butir yang mengacu pada indikator – indikator yang terdapat pada tabel III.2, yang disebut sebagai konsep instrumen. Hal ini dilakukan untuk mengukur instrumen kepuasan nasabah.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir – butir

instrumen tersebut telah mengukur indikator dari kepuasan nasabah sebagaimana tercantum dalam tabel III.2.

Setelah konsep disetujui, langkah selanjutnya adalah mengujicobakannya kepada 30 orang nasabah BRI, yang diambil secara random. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk menghitung uji validitas butir yaitu<sup>45</sup> :

$$r_{it} = \frac{\sum y_i y_t}{\sqrt{\sum y_i^2 \cdot \sum y_t^2}}$$

Dimana:

$r_{it}$  = Koefisien antara skor butir soal dengan skor soal

$y_i$  = Jumlah kuadrat deviasi skor dari  $y_i$

$y_t$  = Jumlah kuadrat deviasi skor dari  $y_t$

Kriteria batas minimal butir pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan selanjutnya di drop atau tidak digunakan.

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dari 32 pernyataan setelah diuji validitasnya terdapat 9 butir soal yang dianggap drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 23 butir soal.

Selanjutnya dihitung reabilitasnya terhadap butir – butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reabilitas yakni *Alpha*

---

<sup>45</sup> Djaali, Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, 2008), hal.86

*Cronbach*, yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varians butir dan varians totalnya sebagai berikut<sup>46</sup> :

$$S_i^2 = \frac{\sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n}}{n}$$

$$S_t^2 = \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}}{n}$$

Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana :

- $r_{ii}$  : Reliabilitas
- $k$  : Banyaknya butir yang valid
- $S_i^2$  : Varians butir
- $S_t^2$  : Varians total

Berdasarkan rumus diatas reliabilitas terhadap butir – butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga didapat varians butir ( $S_i^2$ ) adalah 1,17 selanjutnya dicari jumlah varians total ( $S_t^2$ ) sebesar 104,48 kemudian dimasukkan ke dalam rumus *alpha cronbach* dan didapat hasil ( $r_{ii}$ ) sebesar 0,887. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan ini lah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan nasabah.

---

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Dikti, 2002), hal.17

## **2. Pelayanan Prima**

### **a) Definisi Konseptual**

Pelayanan prima adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan nasabah melalui pemberian kualitas pelayanan yang terbaik dan dilakukan sebagai wujud kepedulian pada nasabah. Dengan dukungan dari sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang unggul melalui kepastian, perhatian, dan kesigapan yang dilakukan secara terus – menerus kepada nasabah sehingga memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi bagi nasabah untuk tetap menggunakan jasa bank tersebut.

### **b) Definisi Operasional**

Pelayanan prima ditentukan oleh indikator dan sub indikator sebagai berikut: sikap (berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, dan menghargai nasabah), perhatian (memahami dan mendengarkan kebutuhan nasabah, mengamati perilaku nasabah, selalu siap melayani), dan tindakan (penegasan kembali kebutuhan nasabah, kecepatan transaksi, mewujudkan kebutuhan nasabah, keamanan, pernyataan terimakasih). Pelayanan prima diukur dengan bentuk skala likert yang terdiri dari pernyataan positif dan negatif yang terdiri dari 5 pilihan jawaban dengan skor nilai yang berbeda bagi masing – masing pilihan. Untuk setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih satu dari 5 jawaban yang disediakan sebagai berikut :

**TABEL III.3****Skala Penilaian Variabel Pelayanan Prima**

<b>Pilihan</b>	<b>Nilai Positif (+)</b>	<b>Nilai Negatif (-)</b>
<b>SS = Sangat Setuju</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>S = Setuju</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>KS = Kurang Setuju</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>TS = Tidak Setuju</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>STS = Sangat Tidak Setuju</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

**c) Kisi – kisi Pelayanan Prima**

Kisi – kisi instrumen untuk mengukur pelayanan prima terdiri atas dua konsep instrumen yaitu yang diujiicobakan dan kisi – kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan prima. Dua kisi – kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir – butir yang di drop setelah dilakukan uji validitas dan uji reabilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator – indikator.

TABEL III.4

## Kisi – kisi Instrumen Variabel Pelayanan Prima

No	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Butir Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)
1	Sikap	- Berpenampilan baik dan rapih	1, 3	(2)	1	(2)
		- Bersikap ramah	4, 6, 9		3, 5, 7	
		- Menghargai nasabah	5, 8	7	4,6	
2	Perhatian ( <i>attention</i> )	- Memahami dan mendengarkan kebutuhan nasabah	12, 15, 16		10,13, 14	
		- Mengamati perilaku nasabah	11, 14		9,12	
		- Selalu siap melayani	10, 13, 17		8,11, 15	
3	Tindakan ( <i>action</i> )	- Penegasan kembali pada nasabah	18, 21		16, 18	
		- Kecepatan transaksi	22, 23, 26, 27	22, 23	17,19	
		- Mewujudkan kebutuhan nasabah	19, 20, 24, 25		20,21, 22	
		- Keamanan	28, 29, 30		23,24, 25	
		- Pernyataan terimakasih	31, 32		26,27	
Jumlah			30	2	26	1

## d) Validisasi Instrumen Pelayanan Prima

Proses pengembangan instrumen kepuasan nasabah dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuisioner dengan model skala likert sebanyak 32 butir yang mengacu pada indikator – indikator yang terdapat pada tabel III.4 yang disebut sebagai konsep instrumen. Hal ini dilakukan untuk mengukur instrumen pelayanan prima.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir – butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dari pelayanan prima sebagaimana tercantum dalam tabel III.4. Setelah konsep disetujui, langkah selanjutnya adalah mengujicobakannya kepada 30 orang nasabah BRI, yang diambil secara random. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk menghitung uji validitas butir yaitu<sup>47</sup> :

$$r_{it} = \frac{\sum y_i \cdot y_t}{\sqrt{\sum y_i^2 \cdot \sum y_t^2}}$$

Dimana:

$r_{it}$  = Koefisien antara skor butir soal dengan skor soal

$y_i$  = Jumlah kuadrat deviasi skor dari  $y_i$

$y_t$  = Jumlah kuadrat deviasi skor dari  $y_t$

Kriteria batas minimal butir pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid dan selanjutnya di drop atau tidak digunakan.

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dari 32 pernyataan setelah diuji validitasnya terdapat 5 butir soal yang dianggap drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 27 butir soal.

---

<sup>47</sup> Djaali, Pudji Muljono, *op.cit.*, hal.89

Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir – butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas yakni *Alpha Cronbach*, yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varians butir dan varians totalnya sebagai berikut<sup>48</sup> :

$$S_i^2 = \frac{\sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n}}{n}$$

$$S_t^2 = \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}}{n}$$

Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana :

- $r_{ii}$  : Reliabilitas
- $k$  : Banyaknya butir yang valid
- $S_i^2$  : Varians butir
- $S_t^2$  : Varians total

Berdasarkan rumus diatas reliabilitas terhadap butir – butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga didapat varians butir ( $S_i^2$ ) adalah 0,623 selanjutnya dicari jumlah varians total ( $S_t^2$ ) sebesar 74,24 kemudian dimasukkan ke dalam rumus *alpha cronbach* dan didapat hasil ( $r_{ii}$ ) sebesar 0,840. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen yang berjumlah 27 butir pernyataan ini lah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur pelayanan prima.

---

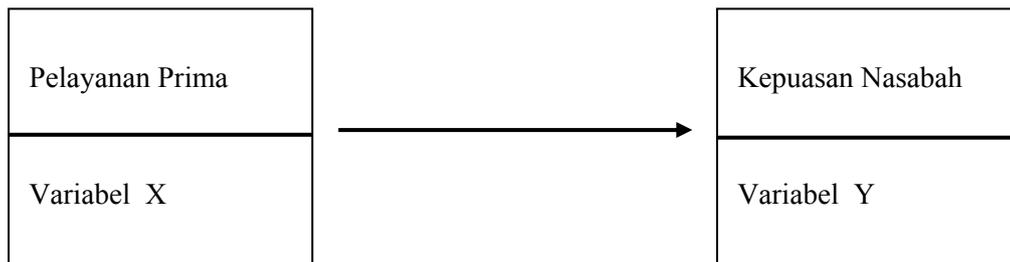
<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, *loc.cit.*

## F. Konstelasi Hubungan Antara Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu pelayanan prima (variabel bebas) yang diberi simbol X dan kepuasan nasabah (variabel terikat) yang diberi simbol Y.

Sesuai dengan hipotesis yang digunakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan prima (variabel bebas) dengan kepuasan nasabah (variabel terikat) yang diberi simbol Y maka konstelasi hubungan antara variabel X dan Y adalah sebagai berikut :

**Tabel III.5**  
**Konstelasi Hubungan Antara Variabel**



Keterangan :

X : Variabel bebas yaitu Pelayanan Prima

Y : Variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah

→ : Arah Hubungan

## G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini sesuai dengan metodologi dan tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. dilakukan uji regresi dan korelasi dengan langkah – langkah berikut :

## 1. Mencari Persamaan Regresi

Dengan metode persamaan regresi/linear sederhana ini, dimaksudkan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen diubah atau dinaik turunkan.

Dimana harga a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut<sup>49</sup> :

$$a = \frac{(\Sigma Y_i)(\Sigma X_i^2) - (\Sigma X_i)(\Sigma X_i Y_i)}{n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2} \quad b = \frac{n \cdot \Sigma X_i Y_i - (\Sigma X_i)(\Sigma Y_i)}{n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2}$$

Keterangan :

$\Sigma Y$  : Jumlah skor Y

$\Sigma X$  : Jumlah skor X

n : Jumlah sampel

a : Nilai konstanta a

b : Koefisien arah regresi linier

## 2. Uji Persyaratan Analisis

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan terhadap Galat Taksiran Regresi Y dan X dengan uji liliefors pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05.

Rumus yang digunakan<sup>50</sup> :

$$L_o = |F(Z_i) - S(Z_i)|$$

<sup>49</sup> *Ibid.*, hal.127

<sup>50</sup> Sudjana, *Metode Statistika*. (Bandung: Tarsito, 2002), hal.466

Keterangan :

$F(Z_i)$  = merupakan peluang angka baku

$S(Z_i)$  = merupakan proporsi angka baku

$L_o$  = L observasi (harga mutlak terbesar)

Untuk menerima atau menolak hipotesis nol, kita bandingkan  $L_o$  ini dengan nilai kritis L tabel, diambil dari tabel dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05

Hipotesis statistik :

$H_o$  = galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal

$H_i$  = galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian :

Jika  $L_{hitung} < L_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima, berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal dan sebaliknya data tidak berdistribusi normal apabila  $L_{hitung} > L_{tabel}$ .

#### **b) Uji Linearitas Regresi**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi tersebut merupakan bentuk linear atau non linear<sup>51</sup>.

Kriteria pengujian linearitas regresi adalah :

Terima  $H_o$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka regresi dinyatakan linear

Terima  $H_o$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka regresi dinyatakan non linear

Untuk perhitungan uji keberartian dan linearitas data mempergunakan tabel ANAVA.

---

<sup>51</sup> Sugiono. *op.cit*, hal. 273

**Tabel III.6**  
**Tabel Analisa Varians Uji dan Uji Kelinearan Regresi**

Sumber Varians	DK	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata – rata Jumlah Kuadrat (RJK)	$F_{hitung}$	Ket
Total	N	$\Sigma Y^2$			
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			
Regresi (a/b)	1	b. $\Sigma xy$	$\frac{JK (b/a)}{db (b/a)}$	RJK (b/a)	$F_o > F_t$ maka regresi berarti
Sisa (s)	n – 2	JK(T) – JK(a) – JK (b/a)	$\frac{JK (s)}{db (s)}$	RJK (s)	
Tuna Cocok (TC)	k – 2	JK (s) – JK (G)	$\frac{JK (TC)}{db (TC)}$	RJK (TC)	$F_o < F_t$ maka regresi berbentuk linear
Galat (Error)	n – k	$\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{Nk}$	$\frac{JK (G)}{db (G)}$	RJK (G)	

### 3. Uji Hipotesis Penelitian

#### a) Uji Keberartian Regresi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak (signifikan)<sup>52</sup>.

Kriteria pengujian keberartian regresi adalah :

Jika  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya regresi berarti

Jika  $F_{tabel} > F_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima, artinya regresi tidak berarti.

#### b) Perhitungan Koefisien Korelasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara dua variabel yang diteliti dengan menghitung  $r_{xy}$

<sup>52</sup> *Ibid*

menggunakan rumus Product Moment dari Pearson dengan rumus sebagai berikut<sup>53</sup>:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

n = jumlah responden

$\sum X$  = jumlah skor variabel X

$\sum Y$  = jumlah skor variabel Y

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor variabel X

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor variabel Y

#### 4) Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji t)

Untuk mengetahui keberartian hubungan 2 variabel digunakan uji t dengan rumus<sup>54</sup> :

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$t_{hitung}$  = skor signifikansi koefisien korelasi

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment

n = banyaknya sampel atau data

Dengan kriteria sebagai berikut :

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berarti korelasi signifikan jika  $H_1$  diterima.

<sup>53</sup> Suharni Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Bina Aksara, 1996), hal. 165

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta : CV Alfa Beta, 2004), hal.184

Hal ini dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  
(dk) = n - 2.

### **5) Menghitung Koefisien Determinasi**

Perhitungan ini digunakan untuk menghitung seberapa besar variasi dari regressand (kepuasan nasabah) yang dapat diterangkan oleh regressor (pelayanan prima), untuk itu digunakan uji koefisien determinasi.

Dengan rumus sebagai berikut <sup>55</sup>:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

$r_{xy}^2$  = koefisien korelasi product moment.

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *op. cit.*, hal.159