

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Jalan Rawamangun Muka - Jakarta Timur Kampus Universitas Negeri Jakarta, 13220, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Jakarta Timur, 13220. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut memiliki nasabah sekaligus mahasiswa sehingga mampu untuk dijadikan sebagai sampel. Selain itu di tempat penelitian ini juga memiliki masalah mengenai rendahnya loyalitas nasabah yang disebabkan oleh beberapa faktor sehingga cocok untuk dijadikan tempat penelitian. Selain itu, tempat ini dipilih karena faktor keterjangkauan, yaitu lokasi yang dekat sehingga memudahkan dalam pengambilan data.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai dari bulan Februari 2019 sampai bulan Juli 2019. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mencurahkan perhatian dalam melakukan penelitian

B. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian menurut Sugiyono (2009: 3) pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk data dengan tujuan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Penelitian survei menurut Sugiyono (2009: 12) penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen).

2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa:

H₁: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel X₁

(Kepercayaan) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

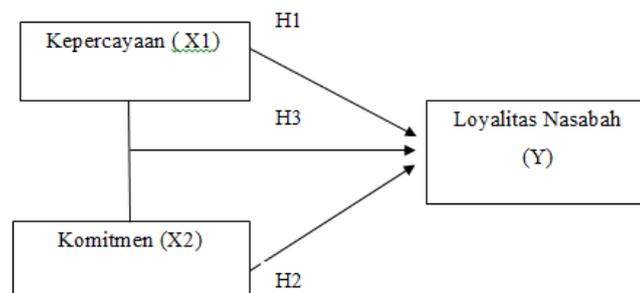
H₂: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel X₂

(Komitmen) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

H₃: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel X₁ (Kepercayaan) dan variabel X₂ (Komitmen) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

Maka, konstelasi pengaruh antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar III.1 Konstelasi X1 dan X2 (Kepercayaan dan Komitmen) dengan Y (Loyalitas Nasabah)



Keterangan:

Variabel Bebas (X₁) : Kepercayaan

Variabel Bebas (X₂) : Komitmen

Variabel Terikat (Y) : Loyalitas Nasabah

—————> : Arah Hubungan

C. Populasi dan Sampling

Populasi menurut Morissan (2014: 117) bahwa, wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang sekaligus mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang melakukan transaksi minimal 3 kali dalam sebulan menggunakan Bank Mandiri Cabang UNJ. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui *questioner* menggunakan beberapa pernyataan diketahui bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Menurut Morissan (2012: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Menurut Sugiyono (2010: 126) mengatakan bahwa, *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Untuk penelitian ini, sampelnya adalah 120 Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang melakukan transaksi minimal 3 kali dalam sebulan menggunakan Bank Mandiri Cabang UNJ.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu kepercayaan (variabel X_1), komitmen (variabel X_2) dan loyalitas nasabah (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Loyalitas (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Loyalitas adalah perilaku konsumen dengan melakukan pembelian kembali secara konsisten yang dilakukan oleh seorang konsumen yang merasa puas dari penyedia jasa yang sama.

b. Definisi Operasional

Loyalitas diukur dengan empat indikator yang menggambarkan sikap positif yaitu transaksi ulang (*purchase intention*), merekomendasikan perusahaan ke orang lain (*word-of-mouth*), tidak terpengaruh harga (*price sensivity*) dan tidak canggung menyampaikan komplain (*complaining behavior*).

c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas

Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas

Indikator	Butir Uji Coba	Drop	No. Butir Valid	No. Butir Final
	(+)			(+)
Transaksi ulang <i>(purchase intention)</i>	1, 5	5	1	1

Merekomendasi kan perusahaan ke orang lain (<i>word-of-mouth</i>)	2, 6		2, 6	2, 5
Pengaruh harga (<i>price sensivity</i>)	3, 7, 9, 11		3, 7, 9, 11	3, 6, 8, 10
Tidak canggung menyampaikan komplain (<i>complaining behavior</i>).	4, 8, 10		4, 8, 19	4, 7, 9

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.1.

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut

diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Loyalitas

Proses pengembangan instrumen kepercayaan dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala Likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel loyalitas terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel loyalitas sebagaimana tercantum pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta diluar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 6 halaman 117) dari 11 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 10 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan

menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Maolani (2010: 145) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

Si^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,80$, $S_t^2 = 18,44$ dan r_{ii} sebesar 0,813 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 7 halaman 118). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori reliabilitas yang tinggi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 10 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur loyalitas.

2. Kepercayaan (Variabel X₁)

a. Definisi Konseptual

Kepercayaan adalah keyakinan pelanggan yaitu dari pengalaman sebelumnya dengan perusahaan dimana pengetahuan konsumen mengenai suatu produk yang didalamnya terdapat atribut dan manfaatnya.

b. Definisi Operasional

Kepercayaan mencerminkan beberapa indikator, diantaranya yaitu *dependability* (menggantungkan harapan), *honest* (kejujuran), *competence* (kompetensi), *likable* (menyenangkan).

c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk

mengukur variabel kepercayaan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan

Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba	Drop	No. Butir Valid	No. Butir Final
		(+)		(+)	
<i>Dependability</i> (menggantungkan harapan)		1, 5		1, 5	1, 5
<i>Honest</i> (kejujuran)		2, 6, 9		2, 6, 9	2, 6, 9
<i>Competence</i> (kompetensi)	Profesionalitas staf	3, 10		3, 10	3, 10
	Layanan unggul	7		7	7
<i>Likable</i> (menyenangkan).	Kesopanan	11		11	11
	Kerapihan	8, 12,	12	8, 13	8, 12

		13			
	Perhatian	4		4	4

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepercayaan

Proses pengembangan instrumen kepercayaan dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala Likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepercayaan terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk,

yaitu seberapa jauh butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepercayaan sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta diluar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 11 halaman 125) dari

13 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 12 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Maolani (2010: 145) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$\text{Dimana: } r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum X_i$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,57$, $S_t^2 = 23,17$ dan r_{ii} sebesar 0,8295 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 12 halaman 126). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 12 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepercayaan.

3. Komitmen (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Komitmen adalah keyakinan dari salah satu mitra untuk membangun kelanjutan hubungan jangka panjang yang langgeng dengan mitra lainnya terhadap bukti fisik, proses dan karyawan dengan kualitas keterhubungan, serta perannya dalam menimbulkan niat ulang membeli.

b. Definisi Operasional

Komitmen diukur dengan lima indikator yaitu:

1. Menyesuaikan kebutuhan

Menyesuaikan perilakunya dengan kebutuhan.

2. Tawaran layanan
Penawaran pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabahnya.
3. Ikatan emosional
Ikatan emosional adalah suatu kondisi dimana seseorang secara tidak sadar dapat merasakan apa yang terjadi dengan sesuatu terdekatnya.
4. Rasa memiliki
Mempunyai rasa kepemilikan terhadap perusahaan.
5. Mempertahankan hubungan
Menjalin hubungan yang baik antara nasabah dan perusahaan.

4. Kisi-kisi Instrumen Komitmen

Kisi-kisi instrumen untuk mengukur komitmen ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang diberikan setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen penelitian masih mencerminkan indikator-indikator. Kisi-kisi instrumen komitmen dapat dilihat pada tabel III.5 berikut:

Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Komitmen

Indikator	Butir Uji Coba	<i>Drop</i>	No. Butir Valid	No. Butir Final
	(+)			(+)
Menyesuaikan kebutuhan	1, 6	6	1	1
Tawaran layanan	2, 7		2, 7	2, 6
Ikatan emosional	3, 8, 11		3, 8, 11	3, 7, 10
Rasa memiliki	4, 9, 12		4, 9, 12	4, 8, 11
Mempertahankan hubungan	5, 10, 13		5, 10, 13	5, 9, 12

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Komitmen

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

5. Validasi Instrumen Komitmen

Proses pengembangan instrumen komitmen dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel komitmen terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel komitmen.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel komitmen sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi

antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 16 halaman 132) dari 13 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 12 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian

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

butir dan varian total. Menurut Maolani (2010: 145) Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

Dimana: r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

Si^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,62$, $St^2 = 21,98$ dan r_{ii} sebesar 0,8289 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 17 halaman 133). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 12 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur komitmen.

E. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Menurut Janie (2012: 35) bahwa, untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu, dengan menggunakan uji statistic (Uji *Kolmogrov Smirnov*).

Hipotesis penelitiannya adalah:

Ho : data berdistribusi normal

Ha : data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistic *Kolmogrov Smirnov*, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak artinya data tidak berdistribusikan normal.

b. Uji Linieritas

Menurut Nurgiyantoro *et.al* (2017: 404), linearitas adalah hubungan yang linear antar variabel, artinya setiap ada perubahan

dengan pada satu variabel akan diikuti oleh perubahan dengan besaran sejajar pada variabel lainnya.

Hipotesis penelitiannya adalah:

Ho : artinya data tidak linier

Ha : artinya data linier

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel *independent (explanatory)* terhadap satu variabel dependen. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda menurut Menurut Nirmala dan Janie (2012: 13) dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat (loyalitas nasabah)

X_1 = variabel bebas pertama (kepercayaan)

X_2 = variabel bebas kedua (komitmen)

a = konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (kepercayaan)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (komitmen)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Kuncoro (2011: 106) bahwa, Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel dependen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau menurut Kuncoro (2011: 107):

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 = \dots \neq b_k \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ atau nilai probabilitas $sig. < 0,05$
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{Tabel}$ dan nilai probabilitas $sig. > 0,05$

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Kuncoro (2011: 105) bahwa, uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen .

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap dependen, atau menurut Kuncoro (2011: 106):

$$H_0 : b_i = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau nilai probabilitas sig. $< 0,05$
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{Tabel}$ dan nilai probabilitas sig. $> 0,05$

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Untuk melakukan perhitungan

koefisien determinasi, dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.