

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang benar (sahih/ valid) dan dapat dipercaya (reliabel) mengenai:

1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan.
2. Hubungan antara Citra Perusahaan dengan kepuasan.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RW 07, kelurahan Pisangan Timur, kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai kepuasan nasabah pada Bank BCA cabang Rawamangun. Selain itu, karena banyak warga RW 07 yang menggunakan Bank BCA.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan sejak bulan Januari 2016 – Juni 2016. Alasan pemilihan waktu tersebut dikarenakan dalam jangka waktu

tersebut dirasa cukup untuk peneliti mendapatkan data guna menunjang kebutuhan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, dengan pendekatan korelasional, yaitu untuk mengetahui tingkat hubungan antar variabel yang sedang diteliti yaitu variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra perusahaan sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer untuk masing-masing variabel bebas dan variabel terikat yang berasal dari penyebaran angket (kuesioner). Angket ini merupakan suatu daftar pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual atau kelompok, untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan nasabah BCA yang diperoleh dari warga RW 07 kel. Pisangan Timur kec. Pulogadung. Jakarta Timur

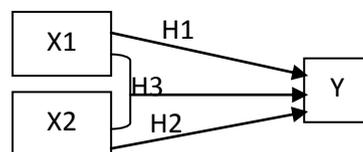
Sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah korelasional yang bermaksud untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut.

Pendekatan korelasional digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat antar variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan)

yang diberi simbol X1 dan (citra perusahaan) yang diberi simbol X2 sebagai variabel yang mempengaruhi dengan variabel terikat (kepuasan nasabah) diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut :



Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa :

1. Terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y).
2. Terdapat hubungan yang positif antara Citra Perusahaan (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y).
3. Terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Perusahaan (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³⁷.

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* : (Bandung: Alfabeta, 2011) hal 90

Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW. 07, kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. yang menjadi responden dalam survey awal yang berjumlah 138 orang Untuk penelitian ini sampel sumber datanya adalah warga yang memiliki tabungan BCA cabang Rawamangun.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³⁸. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel tertuju (*purposive sampling*). Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa sebagian populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik atau kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Penarikan sampel dengan taraf kesalahan 5% berdasarkan tabel Isaac dan Michael adalah sejumlah 95 responden dengan uji coba sejumlah 35 responden didalam populasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tiga variabel yaitu kualitas pelayanan (variabel X_1 / variabel bebas) dan citra perusahaan (variabel X_2 / variabel bebas) serta kepuasan nasabah (variabel Y /variabel terikat). Instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

³⁸ *Ibid.* hal 91

Kepuasan nasabah/pelanggan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen atau pelanggan peroleh setelah mengkonsumsi barang atau jasa.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah/pelanggan memiliki beberapa dimensi. Dimensi pertama adalah *Serviciability*, dimensi kedua adalah *Accessibility*, dimensi ketiga adalah *Commnication*, dimensi keempat adalah *Competence*, Dimensi kelima adalah *Security*, dimensi keenam *Understanding Customer*.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah

Kisi-kisi instrumen penelitian kepuasan nasabah yang disajikan ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dan juga memberikan gambaran sejauh mana instrumen ini mencerminkan indikator variabel kepuasan nasabah.

Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen final masih mencerminkan dimensi-dimensi kepuasan nasabah. Kisi-kisi instrumen ini dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III.1

Kisi-Kisi Instrumen

Kepuasan Nasabah (Y)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Serviciability</i>	Nasabah dapat bertransaksi dengan mudah	1, 2			1, 2	
	Layanan yang diberikan Bank BCA sesuai dengan harapan nasabah	3, 4	5	4	3	5
<i>Accessibility</i>	Lokasi mesin ATM BCA mudah dijangkau nasabah	6, 7			5, 6	
	Lokasi kantor cabang Bank BCA mudah dijangkau nasabah	8, 9			7, 8	
<i>Communication</i>	Bahasa yang di gunakan oleh customer service BCA mudah dipahami nasabah	10, 11		10	9	
	Teller memberikan informasi dengan jelas	12, 13			10, 11	
<i>Competence</i>	Customer service BCA menanggapi keluhan nasabah dengan baik sesuai harapan nasabah	14, 15			12, 13	
	Customer service menjawab semua pertanyaan nasabah dengan baik	16, 17			14, 15	
<i>Security</i>	Tersedianya petugas keamanan bank	18, 19			16, 17	
	Tersedianya alat-alat keamanan	20, 21			18, 19	
<i>Understanding Customer</i>	Karyawan BCA menanyakan kebutuhan nasabah	22, 23			20, 21	
	Layanan yang diberikan bank BCA sesuai keinginan nasabah	24, 25		24	22	

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 tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

TABEL III. 2
Skala Penilaian Instrumen Variabel Y
(Kepuasan Nasabah)

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 Kepuasan Nasabah

Proses pengembangan instrumen kepuasan Nasabah, dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model dimensi-dimensi variabel kepuasan nasabah terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir dimensi tersebut telah mengukur dimensi, indikator dan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah sebagaimana tercantum pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 35 orang nasabah BCA didalam populasi yang berjumlah 138 responden. Karakteristik dalam penelitian ini adalah

nasabah aktif yang memiliki buku tabungan BCA, sampel dari penelitian ini berdasarkan tabel isaac dengan taraf kesalahan 5% adalah 95 responden.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.334, 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.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 25 butir pernyataan, 22 butir valid dan 3 butir drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 22 butir pernyataan.

Selanjutnya menghitung reliabilitas butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan rumus *Alpha Cronbach* sebesar 0,836. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebih besar dari persyaratan kriteria minimum reliabilitas rumus *Alpha Cronbach* yaitu 70% sehingga dapat dikatakan bahwa pernyataan-

pernyataan pada instrumen variabel harga reliabel. Data tersebut di olah menggunakan SPSS Versi 22.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam mewujudkan kebutuhan dan keinginan konsumen serta perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas suatu layanan yang telah mereka terima.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi. Dimensi pertama adalah *Bukti Fisik (Tangible)*, dimensi kedua adalah *Keandalan (Reliability)*, dimensi ketiga adalah *Jaminan (Assurance)*, dimensi keempat adalah *Empati (Empaty)*, dimensi kelima adalah *Ketanggapan (Responsivenss)*.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi dalam instrumen penelitian kualitas pelayanan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan

gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan dimensi variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel citra merek dapat dilihat pada tabel III.4.

Tabel III.3

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	• Kebersihan Bank BCA	1	2		1	2
	• Kenyamanan lingkungan Bank BCA.	3, 4	5		3,4	5
	• Kelengkapan fasilitas yang ada di Bank BCA	6, 7, 8, 9	10	9, 10	6,7,8	
	• Kerapihan karyawan Bank BCA	11, 12			9,10	
Reliability (Keandalan)	• Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	13, 14	15		11, 12	13
	• Kemudahan menemukan ATM BCA	16, 17	18, 19		14, 15	16, 17
Assurance (Jaminan)	• Keamanan dana yang terdapat di BCA	20, 21	22	20	19	20
	• Pengetahuan yang dimiliki karyawan BCA	23, 24			21, 22	
Emphaty	• Ucapan salam dan terimakasih yang diberikan	25, 26, 27		26	23, 24	

	karyawan BCA <ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan karyawan dalam melayani komplain. 	28, 29			25, 26	
Responsivene ss (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan pemberian solusi atas keluhan pelanggan 	30, 31	32	32	27, 28	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiediaan karyawan dalam melayani pelanggan. 	33,34			29	

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan lima alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan ditunjukkan pada tabel III.4 yaitu sebagai berikut.

Tabel III.4

Skala Penilaian Kualitas Pelayanan

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 Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan, dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model dimensi-dimensi variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir dimensi tersebut telah mengukur dimensi, indikator dan sub indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 35 orang nasabah BCA didalam populasi yang berjumlah 138 responden. Karakteristik dalam penelitian ini adalah nasabah aktif yang memiliki buku tabungan BCA, sampel dari penelitian ini berdasarkan tabel isaac dengan taraf kesalahan 5% adalah 95 responden.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0.361$, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir

pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di drop.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 34 butir pernyataan, 29 butir valid dan 5 butir drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 29 butir pernyataan.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan rumus *Alpha Cronbach* sebesar 0,862. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebih besar dari persyaratan kriteria minimum reliabilitas rumus *Alpha Cronbach* yaitu 70% sehingga dapat dikatakan bahwa pernyataan-pernyataan pada instrumen variabel harga reliabel. Data tersebut di olah menggunakan SPSS Versi 22.

3. Citra Perusahaan

a. Definisi Konseptual

Citra perusahaan adalah adanya persepi yang ada dibeneak public terhadap ralitas yang muncul dalam media yang berdasarkan pengetahuan dan pengalaman.

b. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas dapat diketahui bahwa citra perusahaan memiliki beberapa dimensi. Dimensi pertama adalah *Personality*, dimensi kedua adalah *Reputation*, dimensi ketiga adalah *Value* dan dimensi keempat adalah *Corporate Identity*.

Kisi-Kisi Instrumen Citra Perusahaan

Kisi-kisi dalam instrumen penelitian citra perusahaan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel citra perusahaan, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator variable kesadaran merek. Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel citra perusahaan dapat dilihat pada tabel III.6.

Tabel III.5

Kisi-Kisi Instrumen Citra Perusahaan

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)			(+)
<i>Personalit y</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberian permagangan bakti BCA • Kemudahan dalam peminjaman 	1	2		1	2
		3, 4, 5, 6	7		3, 4, 5, 6	7

	dana kepada masyarakat					
<i>Reputation</i>	• Kepercayaan konsumen terhadap BCA	8, 9, 10	11	10	8, 9	10
	• Keamanan ketika bertransaksi	12, 13			11, 12	
<i>Value</i>	• BCA Peduli terhadap nasabah	14, 15	16	14	13	14
	• Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen	17, 18	19		15, 16	17
<i>Corporate Identity</i>	• Pemberian warna biru pada Bank BCA Bagus	20, 21, 22	23		18, 19, 20	21
	• Logo BCA mudah di ingat	24, 25		25	22	

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan lima alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan ditunjukkan pada tabel III.6 yaitu sebagai berikut.

Tabel III.6

Skala Penilaian Citra Perusahaan

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

c. Validasi Instrumen Citra Perusahaan

Proses pengembangan instrumen citra perusahaan, dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel citra perusahaan terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir dimensi tersebut telah mengukur dimensi, indikator dan sub indikator dari variabel citra perusahaan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 35 orang nasabah BCA didalam populasi yang berjumlah 138 responden. Karakteristik dalam penelitian ini adalah nasabah aktif yang memiliki buku tabungan BCA, sampel dari penelitian ini berdasarkan tabel isaac dengan taraf kesalahan 5% adalah 95 responden.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

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.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 25 butir pernyataan, 22 butir valid dan 3 butir drop, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 22 butir pernyataan.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan rumus *Alpha Cronbach* sebesar 0,836. Hasil tersebut menunjukkan bahwa lebih besar dari persyaratan kriteria minimum reliabilitas rumus *Alpha Cronbach* yaitu 70% sehingga dapat dikatakan bahwa pernyataan-pernyataan pada instrumen variabel harga reliabel. Data tersebut di olah menggunakan SPSS Versi 22.

F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data sebagai berikut:

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah

model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan *Uji Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Plot*³⁹.

Hipotesis penelitiannya adalah :

- 1) H_0 : data tidak berdistribusi normal
- 2) H_a : data berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_a diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusikan normal.

Sedangkan kriteria pengujian dengan analisis *Normal Probability Plot*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka H_a diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan SPSS menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05.

³⁹ Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik* (Yogyakarta, 2012) hal 60

Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05⁴⁰.

Hipotesis penelitiannya adalah :

- 1) H_0 : artinya data tidak linear
- 2) H_a : artinya data linear

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linear.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linear.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independden). Karena, pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi hubungan di antara variabel bebas (independen). Untuk mendetekssi ada atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi ada ketentuan sebagai berikut:

1. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen
3. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, *Variance Inflation Factor* (VIF).

d. Uji Heteroskedastisitas

⁴⁰ *Ibid*, hal 46

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan apabila berbeda maka disebut Heteroskedastisitas. Melihat

Grafik Plot antara nilai Prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pendeteksian ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual.

2. Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen dimanipulasi / dirubah – rubah atau dinaik-turunkan. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut⁴¹:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan nasabah)

X₁ = variabel bebas pertama (kualitas pelayanan)

X₂ = variabel bebas kedua (citra perusahaan)

a = konstanta (Nilai y apabila X₁X₂,...,X_n = 0)

⁴¹ Purwanto Suharyadi, *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta : Salemba Empat, 2011) hal 210

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (kualitas pelayanan)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (citra perusahaan)

3. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F atau uji signifikansi, uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_k) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat (Y). Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol⁴².

Dalam menyusun hipotesis, selalu ada hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol selalu mengandung unsur kesamaan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis adalah koefisien regresi sama dengan nol. Untuk hipotesis alternatifnya adalah koefisien regresi tidak sama dengan nol. Kedua hipotesis tersebut kemudian dirumuskan sebagai berikut:⁴³

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

$$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

b. Uji Signifikansi Parsial atau Individual

Uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pada regresi berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$, mungkin variabel X_1 sampai X_k secara bersama-sama berpengaruh nyata. Namun

⁴² *Ibid*, hal 225

⁴³ *Ibid*, hal 226

demikian, belum tentu secara individu atau parsial seluruh variabel dari X_1 sampai X_k berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)⁴⁴.

Hipotesis penelitiannya :

$$H_0 : b_1 = 0 \quad H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0 \quad H_1 : b_2 \neq 0$$

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1, X_2, \dots, X_k), yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y .

Rumus koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = \frac{n(a \cdot \sum Y + b_1 \cdot \sum YX_1 + b_2 \cdot \sum YX_2) - (\sum Y)^2}{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2} \quad 45$$

⁴⁴ *Ibid*, hal 228

⁴⁵ *Ibid*, hal 217