

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat sumber data yang dianggap sebagai suatu populasi sehingga bisa diambil sampelnya sebagai subyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan pada BRI CAPEM Unit Kandat Kediri.

Alasan diambilnya lokasi penelitian di BRI CAPEM Unit Kandat Kediri adalah sama dengan BRI pada umumnya, bahwa penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI CAPEM Unit Kandat Kediri beserta BRI unit *online*-nya sehingga mampu menciptakan kepuasan serta loyalitas yang tinggi.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang ringkas, Dimana hasil penelitian beserta analisisnya diuraikan dalam suatu tulisan ilmiah yang mana dari analisis tersebut akan dibentuk suatu kesimpulan. (Indrianto dan supomo 1999).

Pendekatan yang digunakan dalam analisis ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda yaitu suatu analisis untuk mengukur sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan menggunakan alat analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2005: 10).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Masri Singarimbun;1998). Dalam suatu survei tidak perlu untuk meneliti semua individu di dalam suatu populasi karena akan memerlukan waktu, tenaga dan biaya yang besar. Pada penelitian ini, penulis menjadikan seluruh nasabah BRI CAPEM Unit Kandat Kediri sebagai populasi dalam penelitian ini.

Sedangkan sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi. Agar sampel yang diambil representatif atau mewakili populasi maka pengambilan sampelnya harus tepat.

Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2008:155), responden yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian dengan populasi yang tidak diketahui jumlahnya, maka ditentukan paling sedikit 4 sampai 5 kali jumlah item pertanyaan. Penelitian ini menggunakan 21 pertanyaan. Sehingga jumlah sampel yang diambil adalah 105 sampel.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai (Indrianto dan Supomo 1999). Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Capem Unit Kandat yang ditemui pada saat pengumpulan data.

### 3.5 Data dan Jenis Data

Data merupakan sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan. Informasi yang diperoleh memberikan keterangan, gambaran, atau fakta mengenai suatu persoalan dalam bentuk kategori, huruf, atau bilangan. Fakta membuktikan bahwa suatu penelitian akan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan bila ditunjang dengan data yang representatif.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data yang bersifat **kuantitatif** (merupakan data yang berbentuk angka) dan **kualitatif** (yaitu data yang sifatnya hanya menggolongkan saja) serta terdiri atas :

1. Data Primer

Merupakan data yang langsung dari responden dalam penelitian ini, yang berasal dari kuesioner dan wawancara langsung kepada para pelanggan (nasabah) BRI CAPEM Unit Kandat Kediri.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak-pihak selain peneliti. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap ataupun untuk diproses lebih lanjut.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. *Library Research*

Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari kepustakaan.

Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh teori-teori dari ahli terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang ada.

### 2. *Field Research*

Penelitian dilakukan dengan meninjau dan mengamati secara langsung obyek penelitian, dengan menggunakan metode sebagai berikut :

#### a. Metode Observasi

Pengamatan langsung untuk memperoleh data tentang perilaku, proses pelayanan kepada pelanggan, dan hal-hal lain dari obyek pada saat penelitian berlangsung.

#### b. Metode Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung kepada responden dan obyek penelitian.

#### c. Metode Kuesioner

Memberi daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan kepada responden untuk diisi oleh responden.

## **3.7 Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan sebagai segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan penelitian. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut :

## 1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Menurut Sugiyono (2011:39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Philip Kotler(2008) dan Christopher Loveloch (2005) terdiri dari :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan. Muhammad Rasulullah *Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam* bersabda :

لو يعطى الناس بدعواهم، لا دعى رجول أموال قوم ودماءهم، لكن البينة على المدعى وليمين على من أنكار

*“Jika semua orang dibiarkan menuduh semauanya, niscaya akan banyak orang yang menuduh harta suatu kaum dan darahnya. Oleh karena itu, haruslah seorang yang menuduh itu membawa bukti-buktinya dan yang menolak untuk bersumpah.”*

Hadist tersebut memberikan hikmah tentang pentingnya bukti fisik atas kebenaran sebuah pengakuan, atau dapat dipahami bahwa tanpa adanya bukti fisik, maka pengakuan akan dihiraukan

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat. Hal ini dilandasi oleh motivasi yang disampaikan oleh Muhammad *Rasulullah ﷺ*, beliau bersabda :

من يسّر على معسر يسّر الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه

“...Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya...”

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Muhammad *Rasulullah ﷺ* juga memerintahkan setiap muslim untuk bertindak sungguh-sungguh serta profesional dalam setiap pekerjaannya agar tidak ada yang terdzailimi atas perbuatan yang dilakukannya, *Rasulullah ﷺ*, bersabda:

...ان الله تعالى كتب الاحسان على كل شيء،

“Sesungguhnya Allah Yang Mahatinggi memerintahkan berbuat baik dalam setiap hal...”

Menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan *al-Ihsān* (الإحسان) atau berbuat baik dalam hadist di atas adalah tekun (bersungguh-sungguh) dan bertindak profesional dalam setiap pekerjaan

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Bagian lain dari dimensi *Assurance* adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Hal ini telah diajarkan dan diterapkan oleh Muhammad *Rasulullah Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam* dalam aktivitasnya, beliaubersabda :

سَمَحًا إِذَا اشْتَرَى، سَمَحًا إِذَا قَضَى، سَمَحًا إِذَا اقْتَضَى رَحِمَ اللَّهُ عِبْدًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ،

“semoga kasih sayang Allah dilimpahkan kepada orang yang bersikap lemah lembut (ramah) pada saat membeli, menjual, menghutang, dan meminta kembali uangnya.”

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Muhammad *Rasulullah Ṣalla'l-Lahu'alaihi wa Sallam* bersabda :

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

“Tidak dapat dikatakan beriman seseorang diantara kalian, hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.”

## 2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:39). Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yaitu bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2008:42)

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> / Bukti Fisik (X1)	Peralatan dan Teknologi (X1.1) Penataan desain baik interior dan eksterior BRI (X1.2) Penampilan dan kerapian karyawan BRI (X1.3) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas BRI (X1.4)
	<i>Reliability</i> / Keandalan (X2)	Kemampuan Karyawan BRI (X2.1) Ketepatan Janji karyawan BRI (X2.2) Kecepatan Karyawan BRI pada nasabah (pelanggan) (X2.3)
	<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap (X3)	Kesungguhan karyawan BRI dalam membantu (X3.1) Kesediaan dan ketanggapan karyawan BRI (X3.2) Kemudahan BRI dihubungi melalui telepon (X3.3)
	<i>Assurance</i> / Jaminan (X4)	BRI dapat dipercaya menjamin uang nasabah (X4.1) Kejujuran karyawan BRI (X4.2)

	<i>Empathy</i> / Perhatian Individu (X5)	Profesionalisme karyawan BRI dalam bekerja (X4.3) Kemampuan Bank dalam memberikan perhatian (X5.1 ) Keramahan dan kesopanan Karyawan BRI (X5.2 ) Kemampuan karyawan BRI menjalin hubungan interaktif dengan nasabah ( X5.3 )
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan	Puas dengan kualitas <i>Tangible</i> yang diberikan (Y1.1) Puas dengan kualitas <i>Reliability</i> yang diberikan (Y1.2) Puas dengan kualitas <i>Responsiveness</i> yang diberikan (Y1.3) Puas dengan kualitas <i>Assurance</i> yang diberikan (Y1.4) Puas dengan kualitas <i>Empathy</i> yang diberikan (Y1.5)

Menurut Sugiyono (2011 : 94) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa koesioner, penulis menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*). Dalam pengukuran jawaban responden segmentasi pasar terhadap keputusan pembelian diukur dengan menggunakan skala likert, dengan tingkatan sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Skala Pengukuran**

No	Keterangan	Uraian	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tdak Setuju	1

Sugiyono (2011:94)

### 3.8 Uji Instrumen

Instrumen penelitian (koesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas koesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (koesioner) yaitu :

1. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Konsistensi disini, berarti koesioner disebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana koesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* adalah :

$$r_n = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Dimana :

$r_n$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sigma b^2$  = jumlah varian

$\sigma t^2$  = total varian

## 2. Uji Validitas

Menurut Santoso (2005:247) validitas ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur apa yang ingin diukur. Pengujian dilakukan dengan teknik analisis korelasi produk moment (untuk uji validitas) dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$n$ : Banyaknya Pasangan Data

$x$ : Nilai Pelanggan

$y$ : Kepuasan Siswa-siswi

$\sum$ : Jumlah

Angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai  $r$ . Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka butir valid. Sebaliknya, apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka butir tidak valid.

### 3.9 Metode Analisis Data

#### a. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi linier berganda dengan metode kuadran terkecil, perlu diadakan pengujian dengan jalan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi :

##### 1. Uji Multikolinieritas

Menurut Santoso dalam Asnawi dan Masyhuri (2011:176) uji multikolinieritas yaitu bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) adapun pedoman model yang bebas multikolinieritas yaitu memiliki nilai  $VIF \leq 4$  atau 5.

##### 2. Uji Normalitas

Salah satu cara untuk mengetahui kenormalan data dalam penelitian adalah dengan uji *kolmogorov-smirnov* atau disebut dengan uji K-S yang tersedia dalam program SPSS. Uji ini berfungsi untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal, dengan pedoman pengambilan keputusan (Sulhan 2011:24)

##### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain . Jika varians dari residual

antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas, sedangkan model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05(5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung Heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas (Sulhan 2011:16).

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (Sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Ada beberapa cara untuk melakukan pengujian terhadap asumsi Autokorelasi, salah satunya adalah *Durbin-Watson d test* (Sulhan 2011:22).

Salah satu cara untuk mendeteksi adanya autokorelasi menggunakan besaran *Durbin-Watson* (Sulhan 2011:22) menjelaskan pedoman yang dapat dijadikan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Nilai  $D-W < -2$ , berarti ada hubungan autokorelasi positif
2. Nilai  $-2 \leq D-W \leq +2$ , berarti tidak ada hubungan autokorelasi
3. Nilai  $D-W > +2$ , berarti ada hubungan autokorelasi negatif

Atau untuk kriteria pengambilan keputusan bebas autokorelasi juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Durbin-Watson*, Dimana jika nilai *d* dekat dengan 2, maka asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi.

## 5. Uji Linearitas

Dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *curve estimate*, yaitu gambaran hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y. jika nilai signifikan  $f < 0,05$ , maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y ( Sulhan 2011:24 )

### b. Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda menurut Sugiyono (2005:10) adalah analisis untuk meramalkan bagaimana keadaan variable dependen. Bila dua atau lebih variable independent sebagai factor prediktor. Persamaan adalah.

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e$$

keterangan:

Y : nilai prediksi dari Y

a : bilangan konstan

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_k$  : koefisien variabel bebas

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$  : variabel independen

$x_1$  : tangible

$x_2$  : Reability

x3 : Responsiveness

x4 : assurance

x5 : empathy

e : Standard Error

### C. Uji Hipotesis

#### 1. Uji Simultan ( uji f )

Menurut Sugiyono (2005;250), uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, dinyatakan sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2(K-1)}{(1-R^2)/(n-K)}$$

Dimana :

F = Harga F

R= Koefisien Korelasi Ganda

K= Banyaknya Variabel bebas

n= Ukuran sampel

Adapun langkah-langkah uji F atau uji simultan adalah:

- Perumusan Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel dimensi kualitas

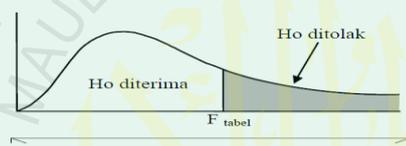
jasa pelayanan yang meliputi *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Empathy(X5)* terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat .

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari variabel kualitas jasa pelayanan yang meliputi: *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy*( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat

2. Nilai kritis distribusi F dengan level of signifikan  $\alpha = 5\%$

$$F_{\text{tabel}} = F_{\alpha; \text{numerator}; \text{denominator}} \\ = F_{0.05; K-1; n-k}$$

3. Daerah kritis  $H_0$  melalui kurva distribusi F



4. Kriteria penolakan atau penerimaan

$H_0$  diterima jika :

$F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak ini berarti terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y

$F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang simultan terhadap variabel X dan Y.

2. Uji Parsial ( uji t )

Menurut Sugiyono (2005:223), uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana : r = Koefisien Regresi

n = Jumlah Responden

t = Uji hipotesis

Adapun langkah-langkah untuk uji t adalah:

a. Perumusan hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatifnya (Ha)

1. Ho = variabel *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat

Ha = variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

2. Ho = variabel *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

Ha = variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

3. Ho = variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

Ha = variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

4. Ho = variabel *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

Ha = variabel *Assurance* berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

5.  $H_0$  = variabel *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

$H_a$  = variabel *Empathy* berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Capem Unit Kandat.

b. Menentukan nilai kritis dengan level of signifikan  $\alpha = 5\%$

$$T_{\text{tabel}} = t_{\text{tabel}} (\alpha / 2; n-k-1)$$

c. Daerah penerimaan dan penolakan

d. Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan  $H_0$  diterima jika.

$t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

### 3. Uji Variabel Dominan

Untuk menguji variabel dominan adalah terlebih dahulu diketahui kontribusi masing – masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing – masing diketahui dari koefisien determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau diketahui bahwa variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel yaitu memiliki kontribusi besar dan kemudian di kuadratkan dalam bentuk persen (Sulhan, 2011:14).

### 4. Koefisien Determinasi R

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) *Adjusted R Square* menunjukkan seberapa dekat titik kombinasi antara variabel dependen atau variabel

terikat (Y) dengan variabel independen atau bebas ( X1 dan X2 ) terhadap garis dugaannya. Apabila titik kombinasi semakin mendekati garis dugaannya, maka nilai koefisien korelasi semakin baik . 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(X1, X2 , ... Xk) 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. (Suharyadi 217:2009).