BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada cirri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang dapat diterima oleh akal, sehingga terjangkau oleh penlaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.[102]

Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh konsep 6A *service excellence* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Melalui penelitian ini akan dapat diketahui mengenai konsep 6A *service excellence* diantaranya pengaruh dari *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

[102] Sugiyono, *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, …, hlm. 2.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[103]

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian yang biasa digunakan dalam penelitian pendidikan dan sosial yang akan menganalisis hubungan atau korelasi antara variabel independen dan variabel dependen.[104] Variabel independen diantaranya *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Jenis penelitian asosiatif atau hubungan menggunakan analisis statistic inferensial dengan menggunakan rumus korelasi dan atau regresi. Sehingga dengan demikian, dengan jenis penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

---

[103] Sugiyono, *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, …, hlm. 8.

[104] Syamsunie Carsel, *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2018), hlm. 79.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkn oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan.[105] Dalam metode penelitian, kata populasi populer dipakai untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi adalah suatu himpunan dengan sifat-sifat yang ditentukan sedemikian rupa oleh peneliti sehingga setiap individu/variabel/data dapat dinyatakan dengan tepat, apakah individu tersebut menjadi anggota atau tidak.[106] Jadi, populasi dapat diartikan sebagai jumlah semua dari objek maupun subjek yang akan diteliti oleh peneliti dan memiliki karakteristik tertentu. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2. Sampling

Sampling adalah metodologi yang digunakan untuk memilih dan mengambil unsur-unsur atau anggota-anggota populasi untuk memilih dan mengambil unsure-unsur yang *representative* (mewakili).[107]

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan metode non prob*Ability* sampling, yaitu teknik pengambilan sampel

---

[105] Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Batu Press, 2015), hlm. 80.

[106]Kadir, *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 118.

[107] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 203.

yang tidak member peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsure atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jika jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:[108]

$$n = Z2/ 4 (Moe)2$$

Dimana :

n = Jumlah sampel.

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96.

Moe = Margin of Error Max, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = 1,96/ 4 (0,10)2$$
$$n = 96,04 \text{ atau } 97$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 97 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling (sampel bertujuan), yaitu cara pengambilan berdasarkan kriteria tertentu.

[108] Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis,...*, hlm. 155.

3. Sampel

Sampel yaitu bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting apabila peneliti melakukan penelitian menggunakan analisis kuantitatif.[109] Adapun cara pengambilan sampel penelitian ini menggunakan elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu.

Adapun sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sebanyak 97 orang.

C. Sumber Data, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data yaitu dari mana data tersebut di peroleh. Sumber data penelitian kuantitatif adalah sumber data yang dijelaskan dengan angka-angka. Sumber data penelitian kuantitatif ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku,dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya.[110] Data primer dapat dikumpulkan melalui observasi, eksperimen, maupun kuesioner (daftar

---

[109] Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis,...,* hlm. 81.
[110] *Ibid*, hlm. 89.

pertanyaan). Sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari sumber internal maupun sumber eksternal.[111] Peneliti dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dan data sekunder diperoleh melalui sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel juga memiliki arti atribut dari sekelompok orang atau objek (benda) atau data yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok ini. Berdasarkan hubungannya variabel terdiri dari beberapa jenis, antara lain: variabel bebas (*independent variable*), variabel terikat (*dependent variable*), *variabel moderating*, v*ariable intervening* (variabel penghubung), dan variabel kontrol.[112]

Berdasarkan tinjauan pustaka dan perumusan hipotesis, maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1) Variabel bebas (*independent variable*) (X)

Yaitu variabel yang menjadi sebab atau berubah/memengaruhi suatu variabel lain (*dependent variable*).[113] Dalam penelititan ini yang merupakan variabel bebasnya adalah *Ability* (kemampuan) (X1), *Attitude* (sikap) (X2), *Appearance*

[111] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* ... hlm. 103.
[112] Syofian Siregar, *Statistik Parameter untuk Penelitian Kuantitatif*: ... hlm. 18
[113] *Ibid*.

(penampilan) (X3), *Attention* (perhatian) (X4), *Action* (tindakan) (X5), dan *Accountability* (tanggung jawab) (X6).

2) Variabel terikat (*dependent variable*) (Y)

Yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel lain (*independent variable*).[114] Dalam penelititan ini yang merupakan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan nasabah.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah merupakan prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut. Dengan kata lain Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel penelitian.[115]

Pada penelitian ini skala pengukurannya menggunakan skala likert. Dalam skala likert jawaban tidak hanya sekedar setuju atau tidak setuju saja, tetapi dibuat lebih banyak kemungkinan jawaban. Terdapat lima kategori dalam skala likert, antara lain:

Skala 1 = sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Skala 2 = tidak setuju (TS) diberi skor 2.

Skala 3 = ragu-ragu (RG) diberi skor 3.

Skala 4 = setuju (S) diberi skor 4.

Skala 5 = sangat setuju (ST) diberi skor 5.

---

[114] Syofian Siregar, *Statistik Parameter untuk Penelitian Kuantitatif*: ... hlm. 19

[115] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* ... hlm. 120.

Dengan kategori jawaban tersebut, diharapkan jawaban dari responden diperoleh data yang relevan untuk penelitian tentang pengaruh faktor 6A *service excellence* terhadap kepuasan nasabah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi strandar data yang ditetapkan.[116]

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.[117]

Data pada penelitian ini adalah data primer, adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagi berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bisa peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.[118]

Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/

[116] Sugiyono, *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, …, hlm. 224.
[117] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* ... hlm. 39.
[118] Sugiyono, *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, …, hlm. 142.

pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak perlu melalui pos. dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data objektif dan cepat.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data ialah dengan melakukan penyebaran angket kepada responden. Teknik tersebut digunakan untuk mempermudah dalam memperoleh jawaban untuk keperlua penyusunan analisis data.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari penghimpun dokumen, memilih-milih dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubung-hubungkan dengan fenomena lain.[119]

Dalam penelitian ini menggunakan pedoman dokumentasi dengan merekam jumlah nasabah dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

---

[119] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* ... hlm. 152.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang melakukan kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.[120]

Pengumpulan data ini dengan melakukan kunjungan dan pengamatan langsung ke objek penelitian yaitu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama.[121] Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Disana alat yang digunakan adalah kuesioner (angket).

Angket adalah instrument penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjaring adata atau informasi yang harus dijawab responden secara bebas sesuai dengan pendapatnya. Pertanyaan tersebut ada yang terbuka, ada yang tertutup, dan ada yang berstruktur. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket terbuka, yaitu dengan memberikan option atau pilihan

---

[120] Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 42.

[121] Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* ... hlm. 114.

untuk dijawab responden yang menyertakan alasan yang bisa dijawab dengan bebas oleh responden.[122]

Dalam menyususn instrument penelitian diperlukan kisi-kisis penelitian untuk memudahkan dan untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai serta memperoleh gambaran yang jelas mengenai variabel yang akan diteliti.

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian
Pengaruh Faktor 6A *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Variabel Penelitian	**Indikator**	**Deskripsi**	**Sumber**	**No. Item**
Service Excellence (Pelayanan Prima) **Variabel X**	a. *Ability* (Kemampuan)	1. Menggambarkan pengetahuan karyawan BMI KC Kediri tentang produk yang ditawarkan. 2. Menggambarkan keterampilan karyawan BMI KC Kediri dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. 3. Menggambarkan kemampuan komunikasi karyawan BMI KC Kediri dalam menangani keluhan nasabah secara professional.	Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 31.	1,2 3 4
	b. *Attitude* (Sikap)	1. Menggambarkan keramahan karyawan	Freddy Rangkuti,	5,6

[122] Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 228.

		BMI KC Kediri. 2. Menggambarkan karyawan BMI KC Kediri dalam bertutur kata yang baik kepada nasabah. 3. Menggambarkan karyawan BMI KC Kediri dalam menghargai nasabah.	Customer Care Excellence, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 290.	7 8
	c. *Appearance* (Penampilan)	1. Menggambarkan kerapihan berpakaian karyawan BMI KC Kediri. 2. Menggambarkan berpenampilan serasi.	Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 31.	9 10
	d. *Attention* (Perhatian)	1. Menggambarkan kemampuan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan nasabah. 2. Menggambarkan kemampuan mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah.	Freddy Rangkuti, Customer Care Excellence, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 290.	11,12 13,14
	e. *Action* (Tindakan)	1. Menggambarkan kecepatan dan	Freddy Rangkuti,	15,16

		ketepatan karyawan BMI KC Kediri dalam menangani nasabah. 2. Menggambarkan ketanggapan karyawan BMI KC Kediri dalam menangani keluhan nasabah.	Customer Care Excellence, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 291.	17,18
	f. *Accountability* (Tanggung Jawab)	1. Menggambarkan kepedulian karyawan BMI KC Kediri terhadap kepuasan nasabah. 2. Menggambarkan kemampuan mengelola titik layanan sesuai standar, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas.	Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 33.	19, 20 21,22
Kepuasan Nasabah (Variabel Y)		1. Waktu layanan dilakukan secara konsisten. 2. Ketepatan waktu layanan. 3. Menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dalam pelayanan.	Kotler dan Keller, Manajemen emasaran (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 140.	23 24 25

Sumber : Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima(Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 31.

F. Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mneyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[123]

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kusioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel.

Validitas menunjukan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor.[124]

---

[123] Sugiyono, *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, …, hlm. 147.

[124] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0,* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 96

Untuk menguji validitas instrumen pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi r *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

ΣX = Jumlah skor item

ΣY = Jumlah skor total

Untuk menentukan instrumen valid atau tidak adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka instrumen tersebut dikatakan valid.
b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Adapun pengukuran tersebut penulis menggunakan aplikasi *spss 16,0 for windows*. Dasar pengambilan keputusan uji validitas dengan rumus *analisis correlation pearson*, apakah korelasi itu signifikan atau tidak dengan mengonsultasikan hasil r_{xy} dan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Bila $r_{xy} > r_{tabel}$ maka item tersebut dikatakan valid. Dan sebaliknya jika $r_{xy} < r_{tabel}$ maka item tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.20 Realiabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test retest, equivalent,* dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.[125]

Rumus untuk mengukur reliabilitas instrument menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(\frac{1-\sum\sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right)$$

dengan $\sigma_i^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)2}{N}}{N}$ atau $\sigma_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(Y)2}{N}}{N}$

Keterangan :

r_{11}= reliabilitas instrument (koefisien Alpha)

n = banyaknya butir soal

σ_i^2 = varians skor tiap item soal

σ_t^2 = varian skor total

[125] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0,* …, hlm. 87

X = skorr hasil uji coba

N = banyaknya peserta tes

Y = total skor

Untuk reabilitas penelitian ini menggunakan *spss 16.0 for windows.* Kemudian untuk menguji apakah pengaruh itu reliable, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterprestasikan sebagai berikut:[126]

a. Nilai Alpha Cronbach's 0,00 – 0,20 = kurang reliable
b. Nilai Alpha Cronbach's 0,21 – 0,40 = agak reliable
c. Nilai Alpha Cronbach's 0,41 – 0,60 = cukup reliable
d. Nilai Alpha Cronbach's 0,61 – 0,80 = reliable
e. Nilai Alpha Cronbach's 0,81 – 1,0 = sangat reliable

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*).[127] Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak monceng ke kiri atau monceng ke kanan. Model regresi yang baik adalah normal yang mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan

[126] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0,* …, hlm. 97.
[127] *Ibid,* hlm. 77-78.

menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov.* Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data distribusi tersebut dinyatakan normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linier (garis lurus). Pengujian ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Uji linearitas biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi product moment dan analisis regresi. Untuk mengetahui linier tidaknya data penelitian dapat dengan menggunakan program komputer SPSS 16.00 *for windows* dengan dasar pengambilan keputusan yakni: jika nilai signifikansi > 0.05, maka berkesimpulan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen. Jika nilai siginifikansi < 0.05, maka berkesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan linear antara variabel independen dengan dependen.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi berarti terdapat korelasi antara anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu data pada regresi yang menggunakan data berkala. Cara mengetahui adanya autokorelasi atau tidak dapat dilihat dalam output SPSS Model Summary pada nilai *Durbin Watson*. Asumsi jika ada autokorelasi nilai *Durbin Watson* berada diantara -2 dan +2. Namun demikian, uji *Durbin Watson* mempunyai kelemahan

yakni jika nilai *Durbin Watson* terletak antara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti apakah terjadi gejala autokorelasi atau tidak. Oleh karena itu, alternative uji lain yang dapat memberikan alternative lain adalah menggunakan uji Run Test. Autokorelasi hanya digunakan untuk data *time series* runtut waktu, tidak untuk data *cross selectional* seperti data dari angket).

d. Multikoliniearitas

Multikoliniearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, jika nilai *variace Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

VIF adalah suatu estimasi berapa besar multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. *VIF* yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinearitas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai t. beberapa alternatif perbaikan karena adanya multikolinearitas yaitu: (1) membiarkan saja; (2) menghapus variabel yang berlebihan; (3) transformasi variabel multikolinearitas dan (4) menambah ukuran sampel.[128]

[128] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, …, hlm. 79.

e. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series.* Namun nukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola. (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0. dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.[129]

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Secara Parsial)

Uji T adalah menguji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan dari dua buah mean sampel (dua variabel yang dikomparatifkan). Untuk pengambilan kesimpulan dinyatakan dengan melihat nilai signifikansi dan membandingkan dengan taraf kesalahan (signifikasi) yang dipakai. Yakni jika nilai probabilitas < nilai alpha (α), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.Dengan menggunakan program SPSS 16.00 yaitu dengan melihat hasil thitung dan ttabel dengan ketentuan:

H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan terikat.

[129] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0,* …, hlm. 79-80.

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan terikat.

b. Uji F (secara Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pedoman yang digunakan:

Jika *sig.* < α maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Atau dengan membandingkan nilai Fhitung > Ftabel maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.[130]Dalam hal ini regresi juga dapat dijadikan pisau analisis terhadap penelitian yang diadakan, tentu saja jika regresi diarahkan untuk menguji variabel-variabel yang ada.[131] Bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan nasabah

X_1 = *Ability* (kemampuan)

X_2 = *Attitude* (sikap)

[130] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, …, hlm. 56.

[131] Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 110

X_3 = *Appearance* (penampilan)

X_4 = *Action* (tindakan)

X_5 = *Attention* (perhatian)

X_6 = *Accountability* (tanggung jawab)

β_0 = Konstanta

β = Koefisien Variabel

e = kesalahan observasi atau pengganggu yang tidak diketahui oleh peneliti

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel independen (gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompensasi) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).[132]

Rumus :

$R_2 = r_2 \times 100\%$

Keterangan :

R_2 = koefisien determinasi

[132] Syofian Siregar, *Statistik Parameter untuk Penelitian Kuantitatif*: ... hlm. 338.