

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penelitian dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian empiris yang berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas obyektif yang bisa diukur. Penelitian kuantitatif lebih berdasar pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kuat.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain. Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi nasabah untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah berdasarkan kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

3.2.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji. Menurut Arikunto (2002) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain :

- a. Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya.
- b. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya.

Pada penelitian ini penulis menggunakan populasi tidak terhingga, karena jumlah populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan bank. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99 responden.

3.2.3 Teknik *Sampling*

Menurut Margono (2004), Teknik *sampling* adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Teknik *sampling* terdiri dari dua macam, *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota populasi. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *simple random sampling*. Alasan menggunakan *simple random sampling* karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel.

Sampel aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan bank, Menurut Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2010), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z\alpha/2}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{1.96}{0,2} \right)^2$$

$$n = 99$$

Keterangan sebagai berikut:

n = Ukuran Sampel

$Z\alpha/2$ = Nilai Standart luar Normal dengan tingkat kepercayaan 95%

e = Tingkat Ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20% atau 0,2 (*error of estimasi*)

Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana unit *sampling* dipilih berdasarkan ketersediaannya. Alasan peneliti menggunakan teknik *sampling* tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan

mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

3.3 Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

3.3.1 Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Atau data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. Sumber data adalah subyek dari mana asalnya data dapat diperoleh.

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

3.3.2 Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau variabel dapat juga diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilainya. Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (*variable dependent*). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas layanan (X1), diversifikasi Produk (X2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Dalam

penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta (Variabel Y).

3.3.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- Sangat Sejutu (SS) diberi skor 5
- Setuju (S) diberi skor 4
- Cukup (C) diberi skor 3
- Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.4 Metode Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian

3.4.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperoleh data yang diperlukan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket atau kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.4.2 Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan dengan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti,

sehingga titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti.

Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasional dan kemudian ditentukan indikator yang akan diukur. Indikator-indikator tersebut dijabarkan menjadi butiran-butiran pernyataan atau pertanyaan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan “kisi-kisi instrument”.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket) yang menggunakan model skala likert dengan 5 opsi jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian ini instrumen penelitian berbentuk pertanyaan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skal likert. Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan (X1) (Fandi Tjiptono , 2005)	<i>Tangibles</i> (fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya 2. Pegawai Bank BRI Syariah kantor Cabang Malang Soekarno Hatta selalu berpakaian dan berpenampilan rapi dan sopan 3. Fasilitas ATM di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta tersedia secara memadai dan berfungsi dengan baik
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi 5. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara tepat dan cepat

			<p>6. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah</p>
		<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<p>7. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang</p> <p>8. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah</p> <p>9. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta mampu memberikan rasa aman kepada nasabah dalam bertransaksi</p>
		<p><i>Emphaty</i> (empati)</p>	<p>10. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi</p> <p>11. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta</p>

			<p>mampu memahami kebutuhan nasabah</p> <p>12. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta mampu memberikan pelayanan yang adil kepada nasabah</p>
		<p><i>Reability</i> (Keandalan)</p>	<p>13. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam bertransaksi</p> <p>14. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas</p> <p>15. Pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci</p> <p>16. Jam operasional kantor Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta beroperasi sesuai dengan yang di informasikan</p>

2	Diversifikasi Produk (X2) (Fandi Tjiptono, 2005)	Diversifikasi Kosentris	<p>17. Produk-produk tabungan Bank BRI Syariah sangat beranekaragam</p> <p>18. Produk-produk tabungan Bank BRI Syariah yang beragam sesuai dengan kebutuhan nasabah</p> <p>19. Bank BRI Syariah senantiasa menciptakan produk baru tabungan yang berbeda dari produk sebelumnya dan memberikan kenyamanan tersendiri bagi nasabah</p>
		Diversifikasi Horisontal	<p>20. Produk tabungan Bank BRI Syariah memberikan daya tarik bagi nasabah Kesan nasabah terhadap produk tabungan baru yang diciptakan</p> <p>21. Nasabah percaya terhadap produk-produk Bank BRI Syariah</p>
3	Kepuasan Nasabah (Y) (Handi Irawan,2009)	Kualitas Produk	<p>22. Tabungan Bank BRI Syariah memiliki kualitas yang baik</p> <p>23. Buku tabungan dikemas simple dan menarik</p>

		Harga	<p>24. Sistem bagi hasil yang diberikan di Bank BRI Syariah sudah sesuai dengan akad</p> <p>25. Biaya administrasi di Bank BRI Syariah sangat terjangkau</p>
		Kualitas Pelayanan	<p>26. Teller Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta memberikan pelayanan yang sangat baik dan ramah</p> <p>27. Fasilitas yang digunakan Teller Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta sangat baik sehingga mempercepat proses transaksi</p>
		Faktor Emosi	<p>28. Saya senang memiliki produk tabungan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta</p> <p>29. Saya senang hasil menabung saya di Bank BRI Syariah sangat bermanfaat</p>

		Kemudahan	<p>30. Prosedur transaksi di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta sangat memudahkan nasabah</p> <p>31. Prosedur yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta cukup ringan dan mudah</p>
--	--	-----------	---

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, menyajikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.5.1.1 Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program SPSS Statistics 22.

Berikut adalah hasil dari pengujian validasi pada kuesioner atau angket yang disebar kepada nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta:

Tabel 3.5.1.1

Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Palayanan (X_1)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X1.1	0,560	Valid
X1.2	0,659	Valid
X1.3	0,594	Valid
X1.4	0,738	Valid
X1.5	0,769	Valid
X1.6	0,735	Valid
X1.7	0,612	Valid
X1.8	0,749	Valid
X1.9	0,750	Valid
X1.10	0,772	Valid
X1.11	0,787	Valid
X1.12	0,724	Valid
X1.13	0,778	Valid
X1.14	0,723	Valid
X1.15	0,683	Valid
X1.16	0,664	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS tahun 2019

Tabel 3.5.1.2

Uji Validitas Instrumen Variabel Diversifikasi Produk (X_2)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X2.1	0,795	Valid
X2.2	0,852	Valid
X2.3	0,856	Valid
X2.4	0,851	Valid
X2.5	0,817	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS tahun 2019

Tabel 3.5.1.3

Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Y.1	0,681	Valid
Y.2	0,636	Valid
Y.3	0,761	Valid
Y.4	0,705	Valid
Y.5	0,784	Valid
Y.6	0,808	Valid
Y.7	0,788	Valid
Y.8	0,849	Valid
Y.9	0,795	Valid
Y.10	0,811	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS tahun 2019

Berdasarkan pada tabel-tabel diatas seluruh item pernyataan dari variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), variabel X_2 (Diversifikasi Produk), dan variabel Y (Kepuasan

Nasabah) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,2578 dari tingkat signifikansi 1% atau 0,01 yang diperoleh dari r tabel = 0.2578 , maka dapat dikatakan bahwa item tersebut tergolong kuat.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Kuesioner dikatakan reliable jika jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Instrument dikatakan reliable jika memiliki nilai *alpha cronbach* $> 0,6$ (Ghozali,2009:45)

Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

Berikut hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.5.1.4

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	16

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS Tahun 2019

Berdasarkan pada tabel 3.5.1.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel X₁ (Kualitas Pelayanan) dapat dikatakan reliabel atau memiliki reliabilitas yang kuat, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,932 lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$)

Tabel 3.5.1.5

Uji Reliabilitas Variabel Diversifikasi Produk (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS Tahun 2019

Berdasarkan tabel 3.5.1.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel X₂ (Diversifikasi Produk) dapat dikatakan reliabel atau memiliki reliabilitas yang kuat, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,889 lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$).

Tabel 3.5.1.6

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	10

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS Tahun 2019

Berdasarkan tabel 3.5.1.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel Y (Kepuasan Nasabah) dapat dikatakan reliabel atau memiliki reliabilitas yang kuat, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,917 lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$).

Dapat disimpulkan bahwa semua variabel X₁ (Kualitas Pelayanan), X₂ (Diversifikasi Produk) dan Y (Kepuasan Nasabah) adalah reliabel.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian tersebut berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Uji ini diperlukan karena semua perhitungan *statistic parametric* memiliki asumsi normalitas sebaran. Dengan pedoman jika Nilai sig. Atau signifikansi $< 0,05$ (kurang dari 0,05) maka dapat dikatakan distribusi data tidak normal dan apabila Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$ (lebih dari 0,05), maka distribusi data adalah normal. sedangkan untuk mendeteksi normalitas data digunakan dengan pendekatan *kolmogorov-swirnow*.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, jika variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan 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 disekitar angka 0

(3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

d. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Korelasi Ganda

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Diversifikasi Produk

e = *error of term*

3.5.3 Uji Hipotesis

3.5.3.1 Uji t (parsial)

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

1. Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, dan diversifikasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.
2. Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan, dan diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.

3.5.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin besar angka R² maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R² semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.