

Bank menunjukkan ketepatan bertransaksi secara teliti dan akurat agar tidak terjadi kesalahan perhitungan yang dapat merugikan nasabah

d. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan  
 Dalam melayani nasabah, karyawan Bank diharapkan melakukan sesuai prosedur dan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

## 2. *Responsiveness* ( $X_2$ )

Responsiveness yaitu kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu nasabah dengan cepat dan tepat. Membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Item-itemnya antara lain:

### a. Kejelasan informasi penyampaian

Informasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah harus jelas dan dapat dimengerti oleh nasabah.

### b. Kecepatan dalam menangani complain nasabah

Kecepatan merupakan hal yang penting dalam penanganan complain nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan dalam menangani complain yang diukur dengan kemampuan pihak bank dalam menangani complain yang diajukan nasabah.

### c. Membantu penyelesaian kesulitan nasabah

Memberikan bantuan apabila nasabah mengalami kesulitan, baik pada saat transaksi maupun dalam penyampaian informasi.

### d. Kecepatan Pelayanan

Proses transaksi dilakukan dengan cepat dan dibuat dengan sistem antrian agar tidak terjadi antrian yang berantakan yang menyebabkan meniyita waktu para nasabah dan kesiapan pihak bank pada saat dihubungi nasabah untuk mendapatkan pelayanan.

## 3. *Empathy* ( $X_3$ )

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Item-item empathy sebagai berikut :

### a. Berempathy kepada nasabah

Aryawan berempathy terhadap permasalahan nasabah. Karyawan yang berkerja lamban terhadap permasalahan nasabah akan membuat nasabah lari ke bank lain.

b. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan nasabah

Menunjukkan kualitas komunikasi yang ditunjukkan dengan kemampuan karyawan yang berbicara kepada setiap nasabah, artinya karyawan harus bisa berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.

c. Perhatian secara individu

Menunjukkan kemampuan pihak bank untuk memberikan perhatian secara individu seperti pada saat hari besar keagamaan.

d. Keutamaan kepuasan nasabah

Bank mengutamakan kepuasan nasabah agar nasabah merasa dihargai dan senang dengan memberikan pelayanan dengan kesopanan dan keramahan karyawan selama melayani nasabah, sehingga membuat nasabah merasa puas dan mau melaksanakan transaksi lagi.

4. *Tangible (X<sub>4</sub>)*

Tangible yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Item-item Tangible adalah sebagai berikut :

a. Penampilan gedung dan interior bangunan

Meliputi bentuk gedung, suasana bangunan yang luas, ruangan yang sejuk dan nyaman.

b. Peralatan teknologi yang memadai

Peralatan yang digunakan oleh bank menyediakan teknologi yang memadai dan mengikuti kemajuan teknologi, sehingga membantu mempermudah pelayanan transaksi yang diberikan kepada nasabah.

c. Bentuk fasilitas fisik yang disediakan

Pihak bank menyediakan berbagai fasilitas fisik untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Misalnya tersedianya tempat duduk yang nyaman, lokasi parkir yang luas dan aman, serta lokasi yang strategis.

d. Penampilan karyawan

Dalam menarik nasabah bank mengharuskan karyawan mengenakan pakaian seragam selama memberikan pelayanan agar terlihat rapi, bersih, dan profesional serta enak dipandang.

5. *Assurance (X<sub>5</sub>)*

MCE

Jaminan dan kepastian pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai karyawan bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank. Item-item assurance adalah sebagai berikut :

a. Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan

Karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai produk yang dimiliki oleh bank dan informasi mengenai dunia perbankan agar dapat melayani nasabah dengan baik dan mampu melayani nasabah dengan baik .

b. Keamanan selama bertransaksi

Menunjukkan kemampuan pihak bank dalam memberikan rasa aman dalam bertransaksi yang diukur dengan adanya petugas keamanan dalam melakukan transaksi keuangan dengan nasabah yang berada diluar kantor

c. Keramahan dalam memberikan pelayanan

Pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru dan sopan santun dalam bersikap, dan menghormati nasabah.

d. Memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diberikan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah debitur bank. Demikian pula menjaga nasabah lama agar tidak lari ke bank lain. Sikap jujur dan profesional yang dimiliki semua karyawan sehingga mereka mampu ketika memberikan pelayanan dan dalam menyimpan semua informasi yang berkaitan dengan nasabah.

b. Peubah Terikat (Y)

Kepuasan nasabah menurut Kotler (2001) produk-produk yang ditawarkan memuaskan adalah perasaan seseorang atau tidak seseorang yang muncul setelah terjadi proses membandingkan antara persepsinya terhadap produk maupun jasa dengan hasil dari produk maupun jasa yang telah diberikan. Pada penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat perasaan dimana nasabah merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh bank. Item-item kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

1. Dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabah
2. Produk-produk yang ditawarkan memuaskan
3. Layanan yang diharapkan sesuai dengan yang diharapkan nasabah

Selain itu kepuasan nasabah ialah hasil evaluasi dari kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kinerja actual. Item-itemnya adalah sebagai berikut :

1. Saya merasa nyaman dengan layanan Bank.
2. Selama saya menggunakan layanan Bank saya merasa puas atas layanan yang diberikan bank.

3. Saya akan merekomendasikan Bank kepada orang lain agar menggunakan layanan bank untuk menabung atau bertransaksi di bank.

### 3.2.2 Pengukuran

Pengukuran yang digunakan adalah mengetahui pengaruh variabel peubah adalah ukuran ordinal. Pengukuran ordinal memungkinkan peneliti mengurutkan responden dari tingkat paling rendah ke tingkat yang paling tinggi menurut suatu atribut tertentu. Kemudian ukuran ordinal dapat dikerjakan melalui penyusunan skala dengan teknik pengukuran angket yaitu dengan skala likert. Seperti yang diungkapkan oleh Effendi (2002:102): “Salah satu cara yang sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan “skala likert”. Cara pengukuran adalah menghadapkan seorang responden dengan pernyataan kemudian diminta untuk memberikan jawaban: “Sangat setuju”, “Setuju”, “Cukup Setuju”, “Kurang Setuju”, “Sangat tidak setuju”. Jawaban-jawaban ini kemudian diberi skor 1 sampai 5.

Setiap pertanyaan kemudian diberikan 5 pilihan jawaban. Skor dari masing-masing jawaban adalah sebagai berikut :

- Apabila jawaban A = “Sangat setuju” memiliki skor 5
- Apabila jawaban B = “Setuju” memiliki skor 4
- Apabila jawaban C = “Cukup Setuju” memiliki skor 3
- Apabila jawaban D = “Tidak setuju” memiliki skor 2
- Apabila jawaban E = “Sangat tidak setuju” memiliki skor 1

### 3.3 Populasi dan Sampel

Adalah gabungan dariseluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank yang masih aktif dalam melakukan transaksi.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Penganbimaln sampel diambil dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adala accidental sampling method yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Terlebih dahulu peneliti memastikan berapa total dari Mahasiswa Malangkececwara angkatan 2013 yang menjadi

nasabah Bank Nasional, karena kemungkinan ada mahasiswa yang tidak menjadi nasabah Bank Nasional.

Dan penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dikutip dari (Umar, 2008:78).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = Ukuran populasi (Mahasiswa yang sudah pasti menjadi nasabah Bank Nasional)

e = Tolerir kesalahan pengambilan sampel (10%)

$$n = \frac{315}{1 + 315 \times 0.0025}$$

$$n = 176$$

Dari perhitungan di atas ditemukan n = 176 atau sampel sebanyak 176, kemudian karena dianggap sama maka sampel yang dibutuhkan sebanyak 100 sampel.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan bisa melalui telephone, surat ataupun tatap muka (Ferdinand, 2006). Pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden.

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner kepada nasabah debitur bank sebagai respondennya yang akan menjawab semua item pertanyaan. Pertanyaan yang disediakan dalam kuesioner adalah pertanyaan yang sifatnya tertutup, model tersebut juga disediakan pilihan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternative yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi, 2005). Dari daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

- 1 = Sangat kurang setuju
- 2 = Kurang setuju
- 3 = Cukup setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya seperti kuisioner yang diberikan pada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan diperoleh sendiri oleh peneliti artinya data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)

### 3.6 Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif Menurut Iqbal Hasan (2002), analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dengan bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS untuk membuktikan pengaruh antar variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data yaitu uji reliabilitas dan uji validitas.

Sebelum penelitian dilakukan, perlu adanya pengujian terhadap dua konsep besar dalam bidang measurement yaitu validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan. Pengujian validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan dimaksudkan agar daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat.

#### 3.6.1 Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Valid berarti instrument yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Pengujian Validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai p value/nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai p value atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5%) dinilai tidak valid.

Dengan degree of freedom (df) = (n-2) dan alpha = 0,05 maka r tabel : 0,195 sehingga :

- Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dari r hitung > r tabel
- Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung tidak positif dan r hitung < r tabel (Ghozali, 2007)

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). One shot atau pengukuran sekali saja yaitu pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan yang mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Menurut Ghozali (2007:133) "pengukuran reliabilitas dengan menggunakan uji Cronbach Alpha suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $>0,60$ .

### 3.7 Pengujian Asumsi Klasik

Agar didapat nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik sebagai berikut (pengolahan data dengan komputerisasi menggunakan program SPSS).

#### 1. Uji multikolinearitas

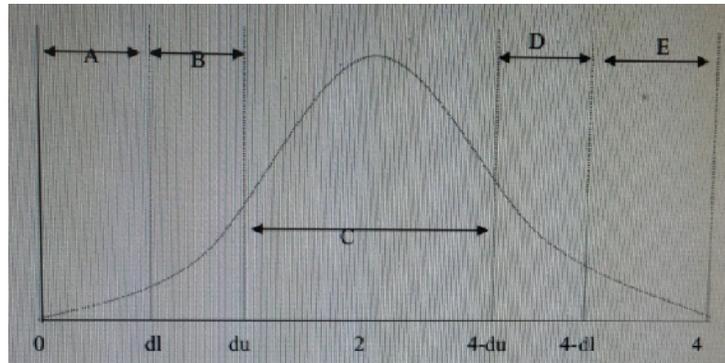
Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Untuk mendektresinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

#### 2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena adanya observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini muncul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada runtut waktu (time series) karena "gangguan" pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi "gangguan" pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya.

Menurut Gujarati (2002:216) untuk mendeteksi autokorelasi dapat digunakan angka Durbin-Watson (*D-W*) yang secara umum bisa diambil patokan sebagai berikut:

**Gambar 3.1**  
**Klasifikasi Nilai Durbin Watson (D-W)**



Berdasarkan gambar diatas dapat diklasifikasi nilai nilai *Durbin-Watson* (DW) adalah sebagai berikut :

- A =  $0 < DW < dl$  : Menolak  $H_0$  (adalah autokorelasi positif)
- B =  $dl < DW < du$  : daerah keragu-raguan
- C =  $du < DW < 4-du$  : Menerima  $H_0$  (tidak ada autokorelasi positif/negatif)
- D =  $4-du < DW < 4-dl$  : daerah keragu-raguan
- E =  $4-dl < DW < 4$  : Menolak  $H_0$  (ada autokorelasi negatif)

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Hasan (2002:281) mengatakan Heteroskedastisitas berarti varians (variasi) tidak sama untuk semua pengamatan. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi variasi (varians) dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain sehingga penafsiran koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil penafsiran menjadi kurang akurat. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidak Heteroskedastisitas: (Ghozali, 2006:105)

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari pengambilan keputusan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pula sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

#### 3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data ada dua macam yaitu :

1. Analisis deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan dan yang lainnya.
2. Analisis kuantitatif yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah bank yang keberadaannya dipengaruhi oleh faktor dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari : responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles.

Alat yang digunakan antara lain adalah :

##### a. Regresi Berganda

Perhitungan regresi berganda ini merupakan program SPSS dengan tujuan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel bebas yaitu bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ). adapun rumusnya seperti Sugiono (2004:211) sebagai berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + K + b_nX_n$$

Dimana

$Y$  = nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel tersebut

$b$  = koefisien regresi

$X$  = variabel bebas

Dari rumus tersebut, maka persamaan regresi berganda yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana

$Y$  = kepuasan nasabah

- X<sub>1</sub> = bukti fisik
- X<sub>2</sub> = keandalan
- X<sub>3</sub> = daya tanggap
- X<sub>4</sub> = jaminan
- X<sub>5</sub> = empati

b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji R<sup>2</sup> atau sering disebut uji koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu (0 < R<sup>2</sup> < 1), nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel-variabel dependen.

Secara umum untuk data silang (crosssection) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2007).

c. Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Pengujian dilakukandengan cara membandingkan nilai F<sub>hitung</sub> dengan nilai F<sub>tabel</sub>. Apabila F<sub>hitung</sub> > F<sub>tabel</sub> dengan signifikasi dibawah 0,05 (5%), maka secara bersama-sama (simultan) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu pula sebaliknya. Rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004:190) untuk mengetahui nilai F<sub>hitung</sub>, yaitu :

$$F = \frac{\frac{R^2}{k} - 1}{(1 - R^2)(n - k)}$$

Dimana :

F = F<sub>hitung</sub> yang selanjutnya dibandingkan dengan F<sub>tabel</sub>

R<sup>2</sup>= koefisien determinasi

n = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel bebas (independent variabel)

## 2. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t. Uji menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa, maka cara yang dilakukan adalah :

- $H_0 : \beta = 0$  artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4,$  dan  $X_5$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.
- $H_0 : \beta = 0$  artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4,$  dan  $X_5$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan 3 cara :

1. Dengan membandingkan t hitung dengan t tabel .
  - Apabila t hitung  $>$  t tabel, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima)
  - Apabila t hitung  $\leq$  t tabel, maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. ( $H_0$  diterimakan dan  $H_a$  ditolak)
2. Dengan menggunakan angka signifikansi
  - Apabila angka signifikansi  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - Apabila angka signifikansi  $\geq$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. Membuat kesimpulan
  - Bila (P value)  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.
  - Bila (P value)  $\geq$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent.

Mencari t hitung dengan rumus :

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

Keterangan :

R = koefisien korelasi

R<sup>2</sup> = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel

### 3. Uji $\beta$ (Uji Koefisien Regresi)

Untuk menguji hipotesis ke 3 digunakan unstandardized coefficients ( $\beta$ ), jika peubah Tangible (X<sub>4</sub>) unstandardized coefficients ( $\beta$ ) lebih besar (>) daripada unstandardized coefficients ( $\beta$ ) maka peubah Reliability (X<sub>1</sub>), Responsiveness (X<sub>2</sub>), Empathy (X<sub>3</sub>), dan Assurance (X<sub>5</sub>) berpengaruh dominan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Rumus sebagai berikut :

$$\beta_{xi} = \frac{\sum yx_1 \sum x_2^2 - \sum yx_2 \sum x_1 x_2}{\sum x_1^2 \sum x_2^2 - (\sum x_1 x_2)^2}$$

Keterangan :

y = peubah terikat

xi = peubah bebas ke i

X<sub>1</sub> = variabel bebas 1

X<sub>2</sub> = variabel bebas 2