

BAB III

OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan Islami (*Islamic Service Quality*) di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Cimahi. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen (X), *Islamic Service Quality*, terhadap variabel dependen (Y), yakni kepuasan nasabah produk pembiayaan KPR di BTN KCPS Cimahi.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Metode penelitian ini bertujuan untuk menyoroti hubungan antar variabel dengan terlebih dahulu menggunakan kerangka pemikiran, kemudian dirumuskan dalam bentuk hipotesis (Silalahi, 2012). Terdapat variabel independen (mempengaruhi), dan dependen (dipegaruhi). Oleh karena itu, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh factor *Islamic Service Quality* terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan KPR di BTN KCPS Cimahi.

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian kausalitas merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kausalitas adalah penelitian yang menekankan pada pengujian hubungan sebab akibat antar beberapa konsep atau variabel. Penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan adanya hubungan sebab-akibat antara beberapa situasi yang digambarkan dalam variabel, kemudian atas dasar itulah ditarik sebuah kesimpulan umum (Ferdinand, 2014).

Selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, penelitian kausalitas juga dapat menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Muhammad, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap *Islamic Service Quality* pada produk pembiayaan KPR di BTN KCPS Cimahi.

3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel

Pada dasarnya operasionalisasi variabel merupakan penjabaran konsep-konsep yang akan diteliti dalam penelitian, sehingga dapat dijadikan pedoman guna menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan definisi serta operasionalisasi masing-masing variabel dalam penelitian ini yakni *Islamic Service Quality* (X), terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel/Dimensi	Indikator	Ukuran
Variabel Dependen (Y):			
1	Kepuasan Menurut Kotler dalam (Rohman, 2017). menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> Menjadi Keunggulan Memberikan Rekomendasi. Sesuai dengan harapan 	<ul style="list-style-type: none"> Bank BTN KCPS Cimahi menjadi pilihan utama nasabah/konsumen dalam pembiayaan KPR. Produk KPR di bank BTN KCPS Cimahi layak menjadi rekomendasi. Pelayanan produk KPR yang diberikan bank BTN KCPS Cimahi memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.
Variabel Independen (X):			
2	<p><i>Islamic Service Quality</i> didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan menanamkan nilai-nilai keislaman di dalamnya (Febriana, 2016).</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Compliance</i>, adalah kepatuhan yang berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan 	<ul style="list-style-type: none"> Kesesuaian implementasi produk dengan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000Tentang Murabahah. Pegawai bank ramah dan memberi pelayanan yang baik. Bank BTN KCPS 	<ul style="list-style-type: none"> Rukun, syarat Murabahah dan Ketentuan berdasarkan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000Tentang Murabahah pada produk KPR di bank BTN KCPS Cimahi. Nasabah nyaman

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Variabel/Dimensi	Indikator	Ukuran
	<p>Islam dan ekonomi (Zuhri & Haryanto, 2016).</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Assurance</i> (jaminan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam mengatasi keluhan pelanggan (Zuhri & Haryanto, 2016). • <i>Reliability</i> (keandalan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan (Zuhri & Haryanto, 2016). • <i>Tangibles</i> (bukti fisik) merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai (Zuhri & Haryanto, 2016). • <i>Empathy</i> adalah bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Zuhri & Haryanto, 2016). • <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan dan kepekaan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan (Zuhri & Haryanto, 2016). 	<p>Cimahi mampu memberikan pembiayaan KPR yang menjanjikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bersih, rapi, nyaman dan Fasilitas kantor lengkap. • Komunikasi yang baik. • Cepat dan tanggap. 	<p>dengan sikap pegawai dan pegawai memberikan penjelasan yang baik pada produk KPR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pihak bank BTN KCPS Cimahi sangat membantu nasabah dalam melengkapi persyaratan pembiayaan KPR. • kelengkapan sarana, dan fasilitas kantor BTN KCPS Cimahi membuat nasabah nyaman. • Bank BTN KCPS Cimahi memberikan perhatian personal yang baik kepada nasabah KPR, seperti memberi himbauan tagihan pembiayaan sebelum jatuh tempo. • Bank BTN KCPS Cimahi cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

3.5 Populasi Penelitian

Populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan
Maulana Andriansyah, 2019
ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

(Ferdinan, 2014). Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki objek dan subjek tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank BTN KCPS Cimahi bahwa nasabah produk KPR yang aktif berjumlah 53 nasabah.

3.6 Sampel Penelitian

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2014). Bila populasi besar dan peneliti tidak dapat meneliti seluruh populasi karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana maka peneliti dapat menggunakan sampel untuk meneliti dari populasi yang ada. Sampel yang diambil harus benar-benar representatif dan mewakili populasi.

Adapun penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan *sampling* jenuh yang berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Riduwan (2012) bahwa *sampling* jenuh merupakan teknik penentuan sampel yang apabila seluruh populasi digunakan sebagai sampel atau istilah lain yang disebut sensus. Maka dari itu, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 53 nasabah.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumentasi adalah proses pembuatan instrument yang meliputi perencanaan, uji coba, keandalan, pengabsahan, dan penyusunan penelitian agar instrument tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang sah dan reliabel (Muhammad, 2008). Sedangkan instrumen penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama.

Penyusunan instrumen penelitian merupakan suatu proses dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi terkait variabel-variabel yang akan diolah dalam analisis data. Adapun jenis instrumen yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner atau angket. Sementara itu skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis skala rating (*rating scale*) yang merupakan skala peringkat dalam bentuk angka. Responden diberikan pilihan jawaban dalam bentuk angka yang kemudian diinterpretasikan dalam pengertian kuantitatif (Suryani & Hendryadi, 2015).

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuisisioner atau angket. Instrumen ini dikembangkan dengan menggunakan skala *likert*. Skala model ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2015).

Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan dalam bentuk indikator dan ukuran. Selanjutnya, ukuran dari indikator tersebut diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian yang akan dijawab oleh responden. Berikut adalah pilihan jawaban yang diberikan :

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : A. *Ferdinand* (2014)

Setelah jawaban diperoleh dari responden maka langkah selanjutnya adalah mengolah data penelitian. Setelah data diolah, Langkah selanjutnya adalah mengkategorikan masing-masing variabel sebelum data analisis lebih lanjut untuk menjawab rumusan hipotesis.

Sumber data penelitian merupakan sumber data yang diperlukan untuk membahas suatu masalah penelitian yang diperoleh secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder). Berdasarkan sumber data yang diperoleh

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pada penelitian ini, maka data penelitian dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis yaitu :

1. Sumber data primer

Sumber data primer menurut (Hendriyadi & Suryani, 2015) adalah sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan wawancara secara langsung serta penyebaran kuesioner kepada nasabah Pembiayaan KPR di BTN KCPS Cimahi.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder menurut (Sugiyono, 2013) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang sifatnya membantu dan memberikan informasi untuk bahan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui analisa terhadap dokumen – dokumen yang diperoleh dari lembaga serta informasi yang didapat dari artikel, jurnal, laporan, buku dan literatur lainnya yang akurat.

Tabel 3.3
Jenis Data Penelitian

No	Keterangan	Jenis Data
1	Profil BTN KCPS Cimahi	Sekunder
2	Wawancara Seputar Kepuasan nasabah	Primer
3	Data Kuesioner Penelitian	Primer

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data penelitian. Pada suatu penelitian, data merupakan suatu instrumen penting untuk menunjang pelaksanaan penelitian tersebut. Berdasarkan

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hal tersebut, maka diperlukan suatu teknik dalam pengumpulan data dan untuk menguji hipotesis. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung oleh peneliti ke tempat objek penelitian. Penulis memfokuskan penelitian pada nasabah pembiayaan KPR BTN KCPS Cimahi, melalui 3 cara, yakni :

- a) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya (Suryani & Hendryadi, 2015).
- b) Observasi, menurut Sugiyono (2013) merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti.
- c) Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena aktual terkait topik penelitian. Teknik dokumentasi berproses dari mengumpulkan dokumen, memilih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, serta menafsirkan dan menghubungkan dengan fenomena lain (Muhammad, 2013).

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan penelitian dengan cara mempelajari berbagai laporan, referensi, jurnal, kepustakaan, buku, dan literatur lain yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini guna memperoleh data – data yang akan dijadikan landasan teori dalam penelitian ini.

3.7.1 Uji Validitas

Suatu skala pengukuran dapat disebut valid apabila melakukan apa yang harus dilakukan serta mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur. Apabila suatu skala pengukuran tidak bersifat valid maka menjadi tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya terukur dan tidak menghasilkan apa yang seharusnya tidak dihasilkan. Maka diperlukan uji validitas terhadap instrumen skala pengukuran agar menghasilkan skala yang sesuai dengan harapan peneliti (Muhammad, 2008). Instrumen dapat dikatakan valid ketika mampu mengukur sekaligus dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Validitas yang akan digunakan merupakan validitas eksternal dengan menggunakan rumus *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2013) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Korelasi *Product Moment*

N : Jumlah Populasi

$\sum x$: Jumlah Skor Butir (x)

$\sum y$: Jumlah Skor Butir (y)

$\sum x^2$: Jumlah Skor Butir Kuadrat (x)

$\sum y^2$: Jumlah Skor Butir Kuadrat (y)

$\sum xy$: Jumlah Perkalian Butir (x) dan Skor Variabel (y)

Besaran r_{xy} menunjukkan indeks korelasi antar dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna, yakni 1. tidak adanya korelasi, 2. arah korelasi, 3. besarnya korelasi.

Keputusan uji validitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $r_{xy} > r$ tabel, Maka item pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika $r_{xy} < r$ tabel, Maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Validitas Variabel X (*Islamic Service Quality*)

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.650	0,279	Valid
2	0.640	0,279	Valid
3	0.638	0,279	Valid
4	0.499	0,279	Valid
5	0.584	0,279	Valid
6	0.586	0,279	Valid
7	0.667	0,279	Valid
8	0.613	0,279	Valid
9	0.542	0,279	Valid
10	0.662	0,279	Valid
11	0.682	0,279	Valid
12	0.633	0,279	Valid
13	0.575	0,279	Valid
14	0.635	0,279	Valid
15	0.542	0,279	Valid
16	0.790	0,279	Valid
17	0.629	0,279	Valid
18	0.608	0,279	Valid

Sumber : Lampiran 6 (hal.119-129)

Tabel 3.5
Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah KPR)

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.698	0,279	Valid
2	0.615	0,279	Valid
3	0.634	0,279	Valid
4	0.569	0,279	Valid
5	0.783	0,279	Valid
6	0.725	0,279	Valid
7	0.668	0,279	Valid
8	0.710	0,279	Valid
9	0.688	0,279	Valid

Sumber : Lampiran 6 (hal.119-129)

3.7.2 Uji Reliabilitas

Suatu Kuisisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Arikunto (2013), Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu sektor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.6
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai t Hitung	Nilai t Tabel	Keterangan
X	0,907	0,6	Reliabel
Y	0,854	0,6	Reliabel

Sumber : Lampiran 6 (hal.119-129)

3.8 Teknik Analisis Data

Alat Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket disebarakan langsung pada sampel penelitian yaitu 53 orang nasabah KPR BTN KCPS Cimahi. Sebelumnya angket penelitian telah diuji validitas dan reabilitasnya. Setelah angket terkumpul kembali, angket dianalisis dengan cara sebagai berikut:

- A. *Editing*, dalam hal ini adalah pemeriksaan angket yang terkumpul setelah diisi oleh responden. Menyangkut kelengkapan pengisian angket yang dilakukan oleh responden dan pemeriksaan jumlah lembaran angket.
- B. *Coding*, dalam hal ini adalah pembobotan dari setiap instrumen berdasarkan pada pembobotan sebagai berikut: untuk jawaban positif rangking pertama dimulai dari skor yang terbesar sampai dengan skor terkecil dan untuk yang negatif rangking pertama dimulai dari yang terkecil sampai yang terbesar. Nilai atau bobot untuk setiap jawaban positif diberi nilai 5-4-3-2-1, dan untuk jawaban negatif diberi skor 1-2-3-4-5.

Tabel 3.7
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Pilihan Jawaban	Bobot Pernyataan Positif	Bobot Pernyataan Negatif	Rentang
Sangat Setuju/Sangat Tinggi	5	1	81-100%
Setuju/Tinggi	4	2	61-100%
Kurang Setuju/Sedang	3	3	41-60%
Tidak Setuju/Rendah	2	4	21-40%
Sangat Tidak Setuju/Sangat Rendah	1	5	0-20%

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber : *Sugiyono* (2013)

- C. *Tabulating*, Maksudnya adalah tabulasi hasil skoring yang dituangkan kedalam tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item setiap variabel. Adapun tabel rekapitulasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8
Rekapitulasi Pengubahan Data

Responden	Skor Item					
	1	2	3	4	N
1						
2						
3						
4						
.....						
N						

- D. Analisis deskriptif, analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan skor variabel X dan Y serta kedudukannya, Menentukan Jumlah Skor Kriterion (SK) dengan rumus berikut:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dimana:

SK: Skor Kriterion

ST: Skor Tertinggi

JB: Jumlah Butir

JR: Jumlah Responden

1. Membandingkan jumlah skor hasil kuisioner dengan jumlah skor kriterion, untuk mencari jumlah skor hasil kuisioner dengan rumus:

$$\sum_{Xi} = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil Kuisioner variabel X

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

X_1-X_n = Jumlah skor kuisioner masing-masing responden

- Membuat daerah kategori kontinum menjadi lima tingkatan, contohnya sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- Menentukan kontinum tertinggi dan terendah.

Tinggi : $SK = ST \times JB \times JR$

Rendah: $SK = SR \times JB \times JR$

Dimana:

ST: Skor Tertinggi

SR: Skor Terendah

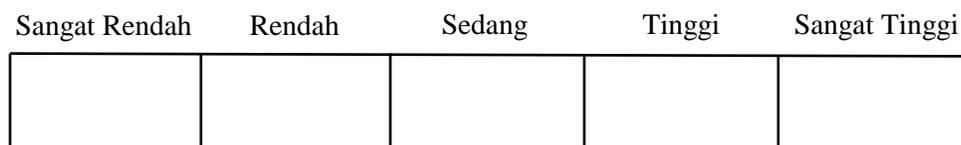
JB: Jumlah Butir

JR: Jumlah Responden

- Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan rumus:

$$R = \frac{\text{Skor kontinum tinggi} - \text{Skor kontinum rendah}}{5}$$

- Membuat garis kontinum dan menentukan daerah letak skor hasil penelitian. Menentukan presentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum ($S/\text{Skor maksimal} \times 100\%$).



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Sumber: Riduwan (2015)

4. Membandingkan skor total tiap variabel dengan *parameter* di atas untuk memperoleh gambaran variabel *Islamic Service Quality* (X) dan Kepuasan nasabah (Y).

3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistika deskriptif dan ekonometrika dengan analisis regresi linier sederhana. Tujuan dari analisis statistika deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau data dalam bentuk tabel, grafik, rata-rata, perhitungan frekuensi, ukuran tendensi pusat (mean, median, modus), ataupun bentuk yang lainnya. Pada umumnya statistika deskriptif hanya memberikan gambaran (deskripsi) mengenai keadaan data sebenarnya tanpa bermaksud membuat generalisasi dari data tersebut. Statistika deskriptif pada penelitian ini akan digunakan dalam menggambarkan kepuasan nasabah dari kualitas layanan menurut perspektif islam (Muhammad, 2008).

Adapun tujuan dari analisis regresi sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat baik secara parsial maupun simultan, mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan besarnya variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independen, serta untuk menguji kebenaran dari dugaan sementara pada model analisis data tersebut (Ferdinand, 2014).

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu dapat mengetahui sejauh mana pengaruh dari pemberian pelayanan pegawai bank terhadap kepuasan nasabah produk pembiayaan KPR. Pengukuran kepuasan ini meliputi kualitas layanan dari beberapa dimensi berdasarkan perspektif Islam. Selain itu dapat mengetahui kebenaran dari hipotesis (Ferdinand, 2014).

Pengujian analisis regresi sederhana pada penelitian ini dilakukan pengujian uji asumsi klasik yakni, uji normalitas, dan heteroskedastisitas. Adapun pengujian hipotesis di antaranya terdapat uji parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistics 23*.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui uji t hanya akan valid jika residual yang kita dapatkan mempunyai distribusi normal. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi apakah residual mempunyai distribusi normal atau tidak yaitu dengan histogram residual. Metode histogram residual merupakan metode grafis yang paling sederhana digunakan untuk mengetahui apakah bentuk dari *Probability Distribution Function* (PDF) dari random variabel berbentuk distribusi normal atau tidak. Jika histogram residual menyerupai grafik distribusi normal maka bisa dikatakan bahwa residual memiliki distribusi normal (Rohmana, 2010).

Selain itu terdapat metode OLS dengan menggunakan uji statistik Uji Jarque-Bera (JB) melalui perhitungan skewness dan kurtosis. Jika suatu variabel berdistribusi normal maka nilai koefisien $S = 0$ dan $K = 3$. Oleh karena itu, jika residual terdistribusi secara normal maka diharapkan nilai statistik JB akan sama dengan nol. Nilai statistik JB ini didasarkan pada distribusi *Chi Square* dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*), $df = 2$. Jika nilai probabilitas dari statistik JB besar atau nilai JB tidak signifikan maka akan menerima hipotesis bahwa residual mempunyai distribusi normal karena nilai statistik JB yang mendekati nol. Sebaliknya, jika probabilitas dari statistik JB kecil atau nilai JB signifikan maka akan menolak hipotesis bahwa residual mempunyai distribusi normal karena nilai statistik JB tidak sama dengan nol (Rohmana, 2010).

3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi yang penting dalam model regresi linier klasik adalah bahwa setiap kesalahan pengganggu (e) mempunyai varian yang sama atau asumsi ini disebut homoskedastisitas. Namun setiap kesalahan pengganggu tidak semuanya memiliki varian yang sama dalam sebuah model atau istilahnya disebut heteroskedastisitas. Hal ini disebabkan adanya perbedaan antara pengamatan pada anggota populasi satu dengan anggota populasi lainnya pada saat waktu tertentu.

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam suatu model, maka dalam penelitian ini menggunakan metode *White Heteroskedasticity*. Adapun langkah dari metode ini yaitu dengan melakukan estimasi persamaan dan menentukan residualnya dengan menggunakan *Eviews 9*. Selanjutnya hipotesis untuk menentukan heteroskedastisitas dengan membandingkan nilai *chi-square* (R^2) dengan nilai kritis (X^2). Apabila nilai *chi-square* (R^2) hitung lebih besar dari nilai kritis (X^2) dengan derajat kepercayaan tertentu maka diduga mengandung heteroskedastisitas. Begitupun sebaliknya, apabila nilai *chi-square* (R^2) hitung lebih kecil dari nilai kritis (X^2) dengan derajat kepercayaan tertentu maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

Selain itu, ketentuan dari hipotesis dengan metode ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas dari hasil persamaan uji regresi *White* dengan tingkat kesalahan = 5% atau = 0,05. Apabila probabilitas (*Obs*R-squared*) lebih besar dari tingkat kesalahan = 5% maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terbebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan apabila nilai probabilitas (*Obs*R-squared*) lebih kecil dari tingkat kesalahan = 5% maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut mengandung heteroskedastisitas.

Munculnya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi menyebabkan varian tidak menjadi minimum meskipun estimator yang dihasilkan bersifat linier dan tidak bias, sehingga keadaan ini mengakibatkan hasil regresi tidak dapat dievaluasi. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi masalah tersebut dapat diatasi dengan menggunakan beberapa metode agar dapat menghasilkan model regresi yang baik. Adapun metode yang digunakan untuk mengatasi heteroskedastisitas ini sangat bergantung pada varian dan residual. Apabila varian dan residualnya dapat diketahui maka metode yang digunakan adalah metode *Weighted Least Squares* (WLS). Sedangkan apabila varian tidak dapat diketahui maka untuk menghilangkan masalah heteroskedastisitas dapat digunakan dengan metode *white* atau metode transformasi (Arikunto, 2013).

3.8.3 Pengujian Hipotesis

3.8.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t pada umumnya digunakan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. uji t dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta_i}{Se_i}$$

Apabila dilihat secara parsial, maka hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji satu sisi (*one tail*) yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₀: $\beta_1 \leq 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

H_a: $\beta_1 > 0$, artinya ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y

Adapun kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis dapat ditentukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel dari distribusi tabel, dimana pengujian hipotesis ini menggunakan tingkat signifikansi/ tingkat kesalahan (=5%) dan ketentuannya sebagai berikut:

t hitung > t tabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima

t hitung < t tabel maka H₀ diterima dan H_a ditolak

3.8.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu garis regresi. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variasi variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen (Rohmana, 2010). Adapun formula koefisien determinasi R² dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_{12,3} \sum x_{2i} y_i + b_{13,2} \sum x_{3i} y_i}{\sum y_i^2}$$

Berkaitan dengan rumusan tersebut besarnya nilai koefisien determinasi (R²) terletak diantara 0 dan 1, atau dengan kata lain $0 \leq R^2 \leq 1$ yang berarti bahwa apabila nilai R² semakin mendekati angka 1, maka akan semakin baik model regresi yang mampu menjelaskan bahwa semakin terdapat pengaruh yang erat

Maulana Andriansyah, 2019

ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK KPR BTN KCPS CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

antara variabel independen dengan variabel dependen. Begitu pula dengan nilai R^2 yang semakin mendekati nol maka menunjukkan bahwa model regresi yang diteliti semakin kurang baik, dan berarti semakin kecil atau tidak ada pengaruh yang erat antara variabel independen dengan variabel dependen (Rohmana, 2010).

3.8.1.1 Pengukuran Nilai Indeks

Teknik skoring dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 5. Maka, perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%F1x1) + (\%F2x2) + (\%F3x3) + (\%F4x4) + (\%F5x5))/5$$

Sumber: Agung (2011)

Dimana :

F_1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1.

F_2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2, dan seterusnya.

Adapun pada penelitian ini, koefisien determinasi dihitung dengan cara menggunakan program aplikasi SPSS 23. Pedoman interpretasi koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.9
Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Kurang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014)