

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap karena kegiatan ini berlangsung mengikuti proses tertentu sehingga ada langkah-langkah yang perlu dilalui secara berjenjang sebelum melangkah pada tahap berikutnya.¹

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan pada penelitian kali ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang merupakan pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data yang diproses menjadi informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan. Pemrosesan data mentah menjadi informasi yang bermanfaat inilah yang merupakan jantung dari analisis kuantitatif.²

Dalam penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

¹ J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2010), 2-3.

² Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), 1.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Ben Iman Jl. Veteran No. 80 Lamongan dengan pelaksanaan tanggal 15 Nopember sampai dengan 14 Desember 2013. Dengan pertimbangan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah Ben Iman Lamongan adalah koperasi yang pertama kali berdiri di Lamongan sebagai koperasi yang berbasis syariah dan juga sebagai KJKS yang memiliki cabang terbanyak di Lamongan yaitu sebanyak 4 (kancab Sugio (Jl. Raya Pasar Sugio No. 98 Sugio Telp. 08283480819), Kancap Deket (Jl. Raya Nginjen No. 158 Lamongan Telp. 08113642949), Kancap Sukodadi (Jl. Airlangga No. & Sukodadi Telp. (0322) 6755557) dan Kancap Turi (Jl. Raya Turi, Ds. Sukorejo, Turi Telp. (0322) 324880)) serta memiliki usaha KJKS lain yaitu KJKS Sejahtera.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dan dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah keseluruhan para anggota pembiayaan *mud}a>rabah* di Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan selama tahun 2004 sampai 2012 terdapat 11 nasabah yang melakukan kerjasama produk pembiayaan *mud}a>rabah* .

³Mahi M.Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), 60.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu atau bagian dari individu atau objek yang dapat diukur.⁴ Namun, yang terpenting dalam variabel penelitian adalah kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang hendak diteliti. Berikut ini variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas.⁵ Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari 1. kualitas teknik (X_1) yang terbagi menjadi *search quality* dan *experience quality*, 2. kualitas fungsional (X_2).

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.⁶ Dalam penelitian yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas nasabah (Y).

E. Definisi Operasional

⁴Ketut Swarjana, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta : ANDI, 2012), 40.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-11, (Bandung : Alfabeta, 2010), 39.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*, 39.

Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul skripsi “*Pengaruh Total Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Hal Kerjasama Produk Mudjara>rabah di Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan*”, maka perlu dijelaskan tentang definisi konsep dan operasional dari masing-masing variabel yang diteliti.

1. Total Kualitas Jasa (X), merupakan penilaian anggota terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh koperasi syariah Ben Iman Lamongan. Dalam melakukan pengukuran, total kualitas jasa dibagi menjadi dua indikator sesuai dengan pengukuran yang dikemukakan oleh Gronross, bentuk kualitas jasa bisa dilihat pada teori *quality service* yang didalamnya terdapat dua dimensi yang merupakan bagian dari *perceived service*, yaitu :⁷

a. Kualitas teknik (X₁), merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) berupa fasilitas dan pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan khususnya anggota Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan.⁸ Adapun item dari indikator ini adalah:

1. Pemberian modal,
2. Pembagian nisbah,
3. Fasilitas fisik yang memadai,
4. Pelayanan cepat,

⁷Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 15.

⁸Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia, 2006), 260.

5. Ketepatan waktu dan daya tanggap terhadap kebutuhan anggota,
6. Kerapian data.

Skor pengukuran bukti fisik dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban terendah yaitu sangat tidak setuju dan jawaban tertinggi yaitu sangat setuju.

- b. Kualitas Fungsional (X_2), merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknik, misalnya penampilan dan perilaku karyawan. Namun, untuk kualitas fungsional juga dipengaruhi oleh kehadiran pelanggan lain yang secara simultan mengonsumsi jasa yang sama atau serupa.⁹ Adapun item dari indikator kualitas fungsional pada Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan adalah:

1. Pelayanan sepenuh hati,
2. Adanya perhatian dan kesungguhan,
3. Daya tanggap,
4. Perhatian yang besar terhadap kebutuhan,
5. Aksesibilitas.

Skor pengukuran bukti fisik dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban terendah yaitu sangat tidak setuju dan jawaban tertinggi yaitu sangat setuju.

⁹Ibid.

2. Loyalitas Nasabah (Y), merupakan respon anggota Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.¹⁰ Adapun item dari indikator ini adalah:

- a. Rekomendasi pada orang lain,
- b. Pernyataan positif terhadap produk *mud}a>rabah* ,
- c. Ajakan pada orang lain untuk menggunakan produk *mud}a>rabah* ,
- d. Tidak adanya keinginan untuk pindah ketempat lain,
- e. Termotivasi untuk tetap setia,
- f. Tetap setia.

Skor pengukuran bukti fisik dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban terendah yaitu sangat tidak setuju dan jawaban tertinggi yaitu sangat setuju.

3. *Mud}a>rabah*

Mud}a>rabah adalah akad kerjasama usaha/perniagaan antara pihak pemilik dana (*s{o>hibulma>l*) sebagai pihak yang menyediakan modal dana sebesar 100% dengan pihak pengelola modal (*mud}a>rib*), untuk diusahakan dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (*nisbah*) sesuai dengan kesepakatan dimuka dari kedua belah pihak, sedangkan jika ada kerugian akan

¹⁰Ibid., 387.

ditanggung pemilik modal, kecuali jika ditemukan adanya kelalaian atau kesalahan oleh pihak pengelola dana (*mud}a>rib*), seperti penyelewengan, kecurangan, dan penyalahgunaan.¹¹

Mud}a>rabah terbagi menjadi dua macam, yaitu: a. *Mud}a>rabah muthlaq* adalah akad *mud}a>rabah* di mana pemilik modal memberikan modal kepada *amil* (pengelola) tanpa disertai dengan pembatasan, dan b. *Mud}a>rabah muqayyad* adalah akad *mud}a>rabah* di mana pemilik modal memberikan modal kepada *amil* (pengelola) dengan ketentuan atau batasan-batasan yang berkaitan dengan tempat kegiatan usaha, jenis usaha, barang yang menjadi objek usaha, waktu, dan dari siapa barang tersebut dibeli.¹²

Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan, menerapkan *mud}a>rabah* sesuai dengan pengertian tersebut sedangkan untuk jenis pada koperasi Syariah Ben Iman Lamongan masuk pada *mud}a>rabah muthlaq*. Untuk pemberian barang jaminan pada koperasi Syariah Ben Iman Lamongan diperlakukan tapi untuk sesama koperasi tidak berlaku karena dianggap sebagai usaha bersama atau *joint venture* yang saling tolong menolong.

4. Koperasi Syariah

Kata koperasi, berasal dari kata *cooperation* (Inggris), secara sederhana berarti kerja sama. Menurut Bahasa, koperasi didefinisikan sebagai wadah

¹¹Fitri Nurhatati - Ika Saniyati Rahmaniayah, *Koperasi Syariah*, (Surakarta: PT Era Intermedia, 2008), 38.

¹²Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), 371-372.

perkumpulan (asosiasi) sekelompok orang untuk tujuan kerjasama dalam bidang bisnis yang saling menguntungkan di antara anggota perkumpulan.

Sedangkan Koperasi Syariah disini diartikan sebagai lembaga keuangan koperasi yang bertujuan kerjasama dan saling menguntungkan serta berbasis aturan syariah.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Alat utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang ditujukan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan *mudharabah* di koperasi syariah Ben Iman Lamongan yang terpilih menjadi sampel penelitian. Namun sebelumnya perlu diadakan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur tersebut.

Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti sedangkan dikatakan reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.¹³

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini akan dilakukan uji validitas dengan tujuan agar data yang diambil benar-benar valid, yakni benar-benar mengukur apa yang

¹³Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 348.

hendak diukur dan untuk mengetahui perbedaan antara variabel itu signifikan atau tidak.

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti.¹⁴ Suatu instrument adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrument kurang tepat untuk diterapkan.

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan tanpa melakukan koreksi terhadap *Spurious overlap* (nilai koefisien korelasi yang overestimasi).¹⁵ Sedangkan untuk penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 5% atau 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.¹⁶

Pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Untuk menentukan nilai r_{hitung} dibantu dengan program SPSS v. 19.

2. Uji Reliabilitas

¹⁴Punguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009), 106.

¹⁵Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), 19.

¹⁶Ibid., 17.

Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.¹⁷

Dan keandalan suatu instrument menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrument yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error free*), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (*point*) dalam instrument.¹⁸

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *Alfa Cronbach* yang dilakukan untuk jenis data interval/essay dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,6 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.¹⁹ Untuk menentukan reliabilitas dibantu dengan program SPSS v. 19.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = ***Reliabilitas instrumen***

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*, 121.

¹⁸Pungguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, 106.

¹⁹Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, 24-26.

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Menurut Uma Sekaran, pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:²⁰

- 1) Cronbach Alpha 0,6 = reliabilitas buruk
- 2) Cronbach Alpha 0,6 – 0,79 = reliabilitas diterima
- 3) Cronbach Alpha 0,8 = reliabilitas baik

G. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data mengenai jumlah nasabah di koperasi syariah Ben Iman Lamongan yang menggunakan produk pembiayaan produk *mud}a>rabah*.
2. Data mengenai nasabah di koperasi syariah Ben Iman Lamongan dalam menyikapi loyalitas nasabah pada produk pembiayaan *mud}a>rabah*.

²⁰Ibid., 30.

3. Data mengenai nasabah di koperasi syariah Ben Iman Lamongan dalam menyikapi total kualitas jasa yang diberikan dan kaitannya dengan loyalitas nasabah pada produk pembiayaan *mud}a>rabah*.

2. Sumber Data

Adapun sumber dalam penelitian ini di dapat dari beberapa sumber, yaitu:

1. Sumber data primer

Data yang dikemukakan atau yang digambarkan sendiri oleh pihak yang terlibat dalam proses transaksi produk pembiayaan *mud}a>rabah* di koperasi syariah Ben Iman Lamongan, adalah: nasabah pengguna produk pembiayaan *mud}a>rabah* di koperasi syariah Ben Iman Lamongan.

2. Sumber data sekunder

Adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang didapat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku atau pustaka yang berhubungan dengan topik bahasan ini serta hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh pihak lain.

Peneliti mengambil data sekunder dari koperasi syariah Ben Iman Lamongan yang berupa data anggota seluruh pembiayaan *mud}a>rabah* di koperasi syariah Ben Iman Lamongan.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan, yaitu:

1. *Angket (Quesioner)*

Adalah memberikan pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan terinci terhadap responden yang terlibat langsung dalam peristiwa atau keadaan yang diteliti.²¹ Data diperoleh dengan berdasarkan skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.²² Dengan lima tingkatan yang terdiri dari:²³

Tabel 3.1
Bobot Penilaian Setiap Jawaban

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat Tidak setuju	1

2. Wawancara

Adalah teknik pencarian data atau informasi mendalam yang diajukan kepada responden atau informan dalam bentuk pertanyaan susulan setelah teknik angket dalam bentuk pertanyaan lisan.²⁴

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

²¹Mahi M.Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, 77.

²²Riduan dan H. Sunarto, *Pengantar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 20.

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), 7.

²⁴Mahi M.Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, 79.

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari multikolonieritas, heteroskedassitas, dan normalitas. Cara yang digunakan untuk menguji penyimpangan asumsi klasik adalah sebagai berikut:²⁵

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Modal regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov $\geq 0,05$, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal. Untuk menentukan normalitas dibantu dengan program SPSS v.19.

2) Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dalam regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikoleniaritas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa

²⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Kedua, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), 57-74.

atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Hal ini bisa dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF)²⁶.

Pada model regresi yang baik, sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *variance inflation factor*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikoleniaritas antar variabel bebas dalam model regresi.²⁷ Untuk menentukan multikoleniaritas dibantu dengan program SPSS v.19.

3) Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi pada fungsi regresi adalah apabila variasi faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain.²⁸ Jika ciri ini dipenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat homoskedastik. Jika

²⁶Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, 56.

²⁷Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 57.

²⁸Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2004), 106.

asumsi tersebut tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan terhadap faktor pengganggu sedemikian itu disebut heteroskedastisitas. Uji ini ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residul data yang ada.

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

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolute residul hasil regresi dengan semua variabel bebas. Untuk menentukan heteroskedastisitas dibantu dengan program SPSS v.19.

2. Uji Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak, maka digunakan perhitungan uji statistik.

a. Uji F (*Simultan*)

Pengujian f dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Uji f yaitu:

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

Keterangan:

F = nilai f yang dicari (F_{hitung})

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

N = jumlah sampel

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), yang berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen. Untuk menentukan F_{hitung} dibantu dengan program SPSS v.19.

b. Uji t (*Parsial*)

Pengujian T dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Uji t yaitu:

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

Keterangan :

t = nilai t yang dicari (t_{hitung})

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen. Untuk menentukan t_{hitung} dibantu dengan program SPSS v.19.

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.

3. Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk

membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.²⁹

Rumus: $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan: \hat{Y} = Loyalitas

X_1 = Fungsi teknik

X_2 = Fungsi fungsional

b_1 = Koefisien regresi variabel antara X_1 dan y

b_2 = Koefisien regresi variabel antara X_2 dan y

a = Konstanta

²⁹Husain Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 241.

