BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menggabungkan pengujian hipotesis dengan data yang terukur sehingga akan diketahui bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dan akan menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat digeneralisasikan.

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok data atau lebih.[1] Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hubungan kausal yang merupakan hubungan sebab akibat. Hubungan ini terjadi apabila dua variabel atau lebih (variabel bebas) mempengaruhi variabel (variabel terikat) yang lain. Dalam penelitian ini ingin diketahui apakah variabel bebas yaitu pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk bank syariah mempengaruhi variabel terikat yaitu kinerja karyawan pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang beralamat di Jalan Bukit Darmo Boulevard No. 8A-8B, Bank BNI Syariah KCP

[1] Syofian Siregar, *Metode Peneltian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Pehitungan Manual & SPSS* (Jakarta: DKU Print, 2013), 101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diponegoro yang beralamat di Jalan Raya Diponegoro No. 54C, dan Bank BNI Syariah KCP Rajawali yang beralamat di Jalan Rajawali No. 16.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Karyawan yang bekerja di bank BNI Syariah Cabang Surabaya berjumlah 52 orang. Dari 52 orang tersebut terdiri dari 36 orang karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya Boulevard, 6 orang karyawan Bank BNI Syariah KCP Diponegoro , dan 10 orang karyawan KCP Rajawali.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang berjumlah 52 orang. Maka, dalam penelitian ini menggunakan pengambilan jumlah data keseluruhan populasi (sampel jenuh)[2] sebanyak 52 orang.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*) Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah/memengaruhi variabel lain *(*variabel terikat*)*.[3] Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas yang digunakan, yaitu

[2] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2009), 85.

[3] Syofian Siregar, *Metode Peneltian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Pehitungan Manual & SPSS* (Jakarta: DKU Print, 2013), 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan prima (X_1), komunikasi (X_2), dan pengetahuan produk (X3) di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

2. Variabel terikat (*Dependent Variable*) Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas).[4] Dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat yaitu kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

E. Definisi Operasional

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan prima (X_1) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Adapun indikator dari variabel ini yang diperoleh dari teori Barata (2004) dan Tjiptono (2008) adalah:
   a. Karyawan mampu berpenampilan baik dan rapih sesuai ketentuan perusahaan.
   b. Karyawan mampu menangani keluhan secara profesional.
   c. Karyawan mampu memberikan pelayanan yang cepat.
   d. Karyawan mampu memberikan suasana nyaman.

   Pengukuran pelayanan prima dalam penelitian ini ada 7 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert antara 1-5 dari jawaban

[4] Ibid,10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat tidak setuju hingga jawaban sangat setuju. Skor terendah menunjukkan rendahnya pelayanan prima yang di berikan karyawan dalam lingkungan perusahaan, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingginya pelayanan prima yang diberikan karyawan dalam lingkungan perusahaan.

2. Komunikasi (X_2) adalah suatu proses melalui individu dalam individu, kelompok, organisasi, dan dalam masyarakat menyampaikan, mengirim, serta menggunakan informasi untuk mengoordinasikan lingkungannya dan orang lain. Adapun indikator dari variabel ini adalah:
   a. Karyawan sering melakukan komunikasi secara langsung dengan tatap muka.
   b. Terdapat adanya perubahan sikap dalam diri lawan bicara setelah adanya komunikasi.
   c. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik.
   d. Karyawan mampu bersikap ramah pada siapapun.
   e. Karyawan dapat mengerti dan memahami *gesture*.

   Pengukuran komunikasi dalam penelitian ini ada 6 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert antara 1-5 dari jawaban sangat tidak setuju hingga jawaban sangat setuju. Skor terendah menunjukkan rendahnya komunikasi antar karyawan dalam lingkungan perusahaan, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingginya komunikasi antar karyawan dalam lingkungan perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pengetahuan produk (X_3), adalah kumpulan bebagai macam informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi katagori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk. Adapun indikator yang komprehensif sebagai berikut:
   a. Karyawan memahami maksud adanya produk BNI Syariah
   b. Karyawan memahami bukti nyata dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah
   c. Karyawan memahami penawaran dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah
   d. Karyawan memahami konsekuensi yang diharapkan dari produk BNI Syariah
   e. Karyawan memahami relevansi atribut dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah
   f. Karyawan memahami nilai dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah

   Pengukuran pengetahuan produk dalam penelitian ini ada 6 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert antara 1-5 dari jawaban sangat tidak setuju hingga jawaban sangat setuju. Skor terendah menunjukkan rendahnya pengetahuan produk dalam lingkungan perusahaan, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingginya pengetahuan produk dalam lingkungan perusahaan.
4. Kinerja karyawan (Y), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator dari variabel ini yang diperoleh dari teori 5K adalah:

a. Kualitas:
   1) Karyawan menjalankan pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan aturan agama jujur dan dapat dipercaya.
   2) Karyawan menjalankan tugas dengan penuh suka cita dan tidak mengharapkan imbalan.
   3) Karyawan tidak kikir dalam menggunakan sesuatu.
b. Kuantitas:
   1) Karyawan mampu mengeluarkan sedekah dan zakat dari hasil kerja.
   2) Karyawan disiplin dalam bekerja dan beribadah.
c. Keandalan

   Kemampuan karyawan dalam memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dan kerjasama.
d. Kreativitas

   Karyawan selalu berpikiran ke depan, menciptakan hal baru yang lebih baik, dan kreatif dalam mengembangkan kemampuan diri.

Pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini ada 10 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert antara 1-5 dari jawaban sangat tidak setuju hingga jawaban sangat setuju. Skor terendah menunjukkan rendahnya kinerja karyawan dalam lingkungan perusahaan, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingginya kinerja karyawan dalam lingkungan perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung (*product moment*) dengan r-tabel.[5] Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Soegiyono, 1999)
2. Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α; n-2), n = jumlah sampel
3. Nilai Sig. ‹ α , taraf signifikan (α) = 5 %

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* adalah: $r = \frac{n(\Sigma XY)-(\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2)-(\Sigma X^2)][n(\Sigma Y^2)-(\Sigma Y)^2]}}$

Keterangan:

n = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total variabel untuk responden n .

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan teknik Alpha Cronbach. Teknik ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak' melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku.

[5]Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 162-165.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik Alpha Cronbach dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3 dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap[6]. Misalnya responden memberikan jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Memuaskan (SM) = 5
2. Memuaskan (M) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak Memuaskan (TM) = 2
5. Sangat Tidak Memuaskan (STM) = 1

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach. Nilai *cronbach alpha* >0,6 menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur suatu variabel tersebut adalah *reliabel*. Sebaliknya, dibawah nilai *cronbach alpha* > 0,6 menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur variabel tidak reliabel. Uji reliabilitas dari instrumen penelitian dengan tingkat signifikan (α) = 5%.

G. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu bersumber dari penyebaran data kuesioner. Data primer diperoleh secara langsung dari responden yaitu karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya dengan mengisi lembar kuesioner. Sedangkan

[6]Ibid., 173-175.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data sekunder bersumber dari data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini berupa lembaga seperti gambaran perusahaan dan struktur organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui:

1. Angket atau kuesioner, diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis dan terstruktur yang ditujukan pada responden yaitu karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang berjumlah 52 orang. Responden lalu memilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan opininya. Dari jawaban responden melalui lembar kuesioner tersebut dapat dilakukan analisis dan pembahasan.
2. Wawancara, diperoleh melalui pengumpulan informasi dengan cara melakukan tanya jawab langsung oleh peneliti dengan beberapa karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya untuk memperkuat hasil analisis terkait dengan jawaban responden pada lembaran kuesioner.

I. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Berikut dapat dijabarkan uji asumsi klasik dan uji hipotesis, yaitu:

1. Uji asumsi klasik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada penelitian dengan model regresi. Model regresi harus bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokolerasi.

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah jika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-P Plot dan Kolmogorov Smirnov. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus linier dan ploting data residual akan dibandingkan dengan garis linier. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis linier.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Maka, dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari linier dan atau tidak mengikuti arah garis linier atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada uji Kolmogorov Smirnov apabila signifikansi >5% maka berarti data terdistribusi secara normal. Sebaliknya apabilan signifikansi < 5% maka berarti data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji multikolinearitas

Multikolonieritas terjadi pada model regresi dengan lebih dari satu variabel independen di mana terjadi korelasi yang kuat antar-variabel independen.[7]

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas (independen) yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai tolerance dan lawannya, dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Pemeriksaan multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor)* yang terkait dengan X_h yaitu:

$$VIF(X_h) = \frac{1}{1 - Rh_h^2}$$

[7] Nawari, *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 233).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan Rh^2 adalah korelasi kuadrat dari X_h dengan variabel bebas lainnya. Maka langkah pertama yang dilakukan adalah mencari koefisien korelasi antara X_1 dan X_2. Selanjutnya, dicari nilai VIF nya.[8]

Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena VIF = 1/tolerance) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai tolerance > 0,1 atau sama dengan nilai VIF < 10 berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.[9] Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini dideteksi dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Pendeteksian mengenai ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola

[8]Bambang Suharjo, *Statistika Terapan: Disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS, Edisi ke-1,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 119.

[9] J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ke-7* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 276.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertentu pada grafik antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-*studentized*. Adapun dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

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

Dalam pengujian heteroskedastisitas selain menggunakan grafik *scatterplot* juga digunakan uji Park. Apabila dalam pengujian hasilnya tidak signifikan maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

d. Uji autokolerasi

Autokolerasi adalah suatu korelasi antara nilai variabel dengan nilai variabel yang sama pada lag satu atau lebih sebelumnya. Misalnya pada variabel bebas X_1 data ke i berkorelasi dengan data ke i-1 atau i-2. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson. Perhitungan dilakukan dengan ketentuan hipotesis dan rumusan uji statistik.

Hasil perhitungan Durbin Watson kemudian dibandingkan dengan nilai DW kritis pada tabel DW. Kemudian dilakukan penyimpulan apakah ada autokorelasi atau tidak ada autokorelasi yang ditandai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan batas-batas atas (d_u) dan batas-batas bawah (d_L). Jika nilai d berada di dalam selang batas tersebut atau nilai d berada dalam selang 4 $-d_u$ sampai dengan 4 – d_L, maka tidak dapat disimpulkan apa-apa. Nilai d lebih besar dari 0 dan lebih kecil dari d_L dikatakan ada autokorelasi positif. Jika 4 – d_L < d < 4 dikatakan ada autokorelasi negatif. Sedangkan jika d_u < d 4 – d_u dikatakan tidak ada autokorelasi.[10]

2. Tabulasi jawaban responden

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel. Atau dapat dikatakan bahwa tabulasi data adalah penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan telah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya peneliti memberi penjelasan atau keterangan dengan menggunakan kalimat atas data-data tersaji yang telah diperoleh. Jenis tabel yang umumnya dibuat dalam tabulasi data adalah tabel frekuensi dan tabel silang.

3. Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan alat analisis untuk menganalisis dan mengetahui tingkat signifikan dan variabel mana yang sangat berpengaruh terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini yaitu variabel kinerja karyawan. Dengan metode ini dapat diketahui besarnya

[10]Bambang Suharjo, *Statistika Terapan: Disertai…,* 115.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hubungan antara X_1 dengan Y; X_2 dengan Y; X_3 dengan Y dan untuk mencari besarnya X_1, X_2, X_3 terhadap Y secara bersama-sama.

Regresi linier berganda merupakan alat ukur untuk mengetahui pertautan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X) secara serempak dengan menggunakan perhitungan melalui program *SPSS 20.00 for windows*. Adapun model persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$

Dimana:

a_0 = Konstanta Y

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi Y

Y = Kinerja karyawan

X_1 = Pelayanan Prima

X_2 = Komunikasi

X_3 = Pengetahuan Produk

ε = Std. *Error*

4. Uji hipotesis

a. Uji T-statistik (parsial)

Uji T-statistik merupakan suatu uji hipotesis terhadap koefisien regresi parsial yang digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel bebas secara individu terhadap variabel terikatnya. Pengujian *t*-statistik dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas (uji *p-value*). Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada H_1 daerah diterima atau H_0 ditolak), maka koefisien dalam model signifikan untuk digunakan.

b. Uji F-statistik (simultan)

Uji *F*-statistik digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya suatu variabel bebas secara simultan dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Pengujian *F*-statistik dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas (uji *p-value*). Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada daerah H_1 diterima atau H_0 ditolak), maka variasi dari model regresi dapat menerangkan variasi dari variabel terikat (signifikan).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id