

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah YDSF Sidoarjo

Yayasan dana sosial Al-Falah berdiri pada tanggal 1 Maret 1987 yang manfaatnya sudah dirasakan oleh lebih dari 25 provinsi di Indonesia. Yayasan Dana Sosial Al-Falah ini dirasakan sebagai lembaga pendayagunaan dana yang amanah dan profesional, yakni sebagai lembaga pengelola zakat , infaq dan sedekah (ZIS) terpercaya di Indonesia.

Donatur yang telah berpartisipasi dalam lembaga amil ini sekitar lebih dari 161.000 donatur, dengan berbagai potensi, kompetensi, fasilitas, dan otoritas dari kalangan birokrasi, profesional, swasta, dan masyarakat umum telah terajut bersama YDSF yang membentuk komunitas peduli dhuafa. Segala kemampuan yang telah diberikan untuk memberikan kontribusi, cinta dan kepedulian untuk membangun negeri ini. Beramal lebih berhubungan dengan cara pandang manusia terhadap kehidupan di dunia ini. Beramal lebih berhubungan dengan cara pandang manusia terhadap kehidupan. Sekecil apapun yang kita berikan untuk kepentingan kemanusiaan, kontribusi itu pasti tetap memiliki makna yang

besar. Bahkan, walaupun tidak memiliki kekayaan materi, kita bisa menjadi penyantun lewat sumbangan pemikiran dan tenaga.

Sebagai salah satu lembaga yang berkecimpung dalam bidang pengelolaan dana masyarakat, maka Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) didirikan berdasarkan prinsip-prinsip yang telah diterapkan sejak awal berdirinya lembaga ini. Di mana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat yang juga nantinya akan disalurkan untuk kesejahteraan masyarakat umum yang berupa peningkatan kualitas pendidikan, memberikan santunan yatim piatu, peduli kemanusiaan, dan beberapa program lain. YDSF sebagai suatu lembaga yang juga menjalankan beberapa program kegiatan penyaluran dana, tentu tidak lepas dari beberapa kesulitan dalam mengoperasionalkan penyaluran dana-dana yang dirasa harus diutamakan. Seperti halnya penyaluran untuk pendidikan yang rutin dikeluarkan pada tiap akhir semester atau dana bantuan untuk yatim piatu yang telah ditetapkan sebulan sekali.

YDSF yang dikukuhkan menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional oleh Menteri Agama Republik Indonesia dengan SK No.523 tanggal 10 Desember 2001 menjadi entitas yang menarik perhatian mendalam pada kemanusiaan yang universal. Melalui Divisi Penyaluran YDSF semakin meneguhkan pendayagunaan dana Anda secara syar'i, efisien, efektif & produktif. YDSF telah berkembang selama 27 tahun dan memiliki dua cabang dan 1 kantor kas.

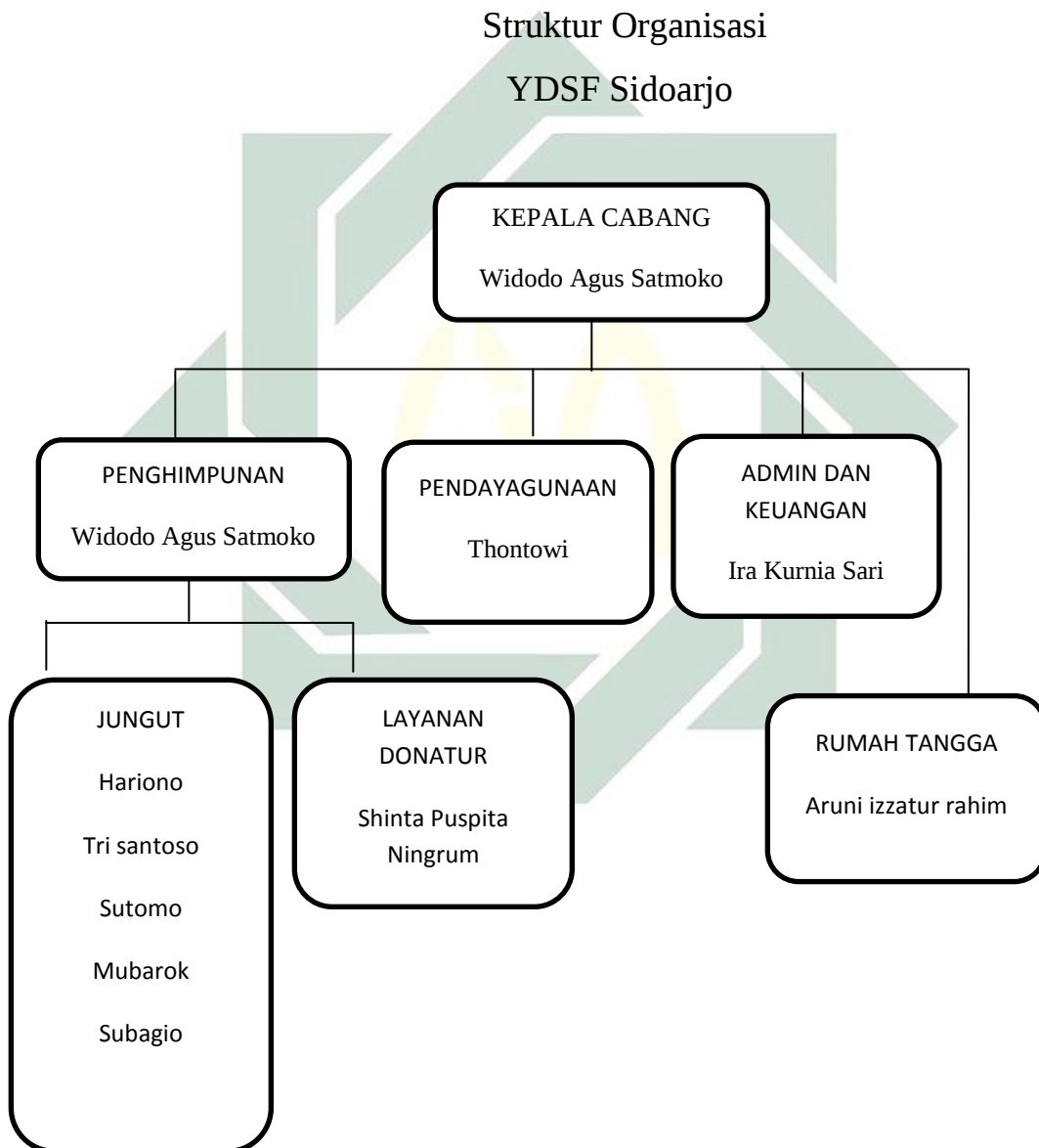
YDSF sebagai lembaga sosial yang benar-benar amanah serta mampu berperan serta secara aktif dalam mengangkat derajat dan martabat umat Islam, khususnya di Jawa Timur.

mengumpulkan dana masyarakat/ummat baik dalam bentuk zakat, infaq, shadaqah, maupun lainnya dan menyalurkannya dengan amanah, serta secara efektif dan efisien untuk kegiatan-kegiatan:

[illegible]

organisasi. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang terdapat pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah kantor cabang Sidoarjo dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1



2. Santunan Yatim

a) Pemberdayaan keluarga yatim

- 1) Bantuan fisik rumah yatim dan bedah rumah keluarga yatim
- 2) Beasiswa Yatim nonpanti beasiswa dan bantuan pendidikan
- 3) Pelatihan/Kursus Anak Pembekalan ketrampilan, profesi, & bantuan modal usaha
- 4) Pelatihan/Kursus Wali Yatim Pembekalan ketrampilan, profesi, & bantuan modal usaha

b) Pembinaan panti yatim

- 1) Bantuan fisik panti anak yatim Bantuan fisik, sarana prasarana, operasional, & bedah panti
- 2) Panti yatim segmen usia Bantuan pengelolaan panti segmen usia
- 3) Beasiswa Anak Panti Beasiswa SD-SMA siswa yang tinggal dan disantuni panti
- 4) Pelatihan Pengasuh Pelatihan dan pendampingan pengasuhan & pemberdayaan ekonomi

3. Bidang Dakwah

a) Dakwah perkotaan

- 1) Bantuan Kegiatan & dana pelatihan dakwah dan operasional lembaga dakwah

d) Layanan klinik sosial

- 1) Layanan kesehatan pasien dhuafa (subsidi pasien & klinik mitra)
- 2) Layanan kesehatan keliling pedesaan & layanan operasi gratis

e) Semarak ramadhan

- 1) Pembagian takjil & paket buka puasa (warga binaan & tempat umum [RS, stasiun, terminal])
- 2) Pemberian parcel untuk dhuafa

f) Sate (salur-tebar) hewan qurban

g) Zakat

h) Fakir/miskin

- 1) Santunan pendidikan
- 2) Santunan Biaya Kesehatan
- 3) Biaya hidup/modal usaha janda dan lansia
- 4) Bantuan pendidikan anak desa
- 5) Mukafaah/tunjangan hari raya untuk guru TPQ

i) Santunan ghorimin

j) Fi sabilillah

- 1) Mukafaah/honor guru sekolah Islam
- 2) Mukafaah Guru Al Quran
- 3) Mukafaah dai desa dan kota
- 4) Mukafaah Relawan dakwah

[illegible]

Berdasarkan penyebaran kuesioner sebanyak 100 lembar, berikut ini merupakan gambaran umum responden menyangkut jenis kelamin, umur, dan pendidikan, gaji, lama menjadi donator, Pekerjaan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil deskriptif masing-masing karakteristik responden di uraikan sebagai berikut:

Berikut dapat disajikan dalam tabel jumlah donatur berdasarkan frekuensi jenis kelamin donatur Yayasan Dana Sosial Al-Falah Kantor Cabang Sidoarjo yang diambil sebagai responden sebagai berikut.

3. Jenis Pekerjaan

Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (f)	Prosentase
PNS	26 orang	26%
Swasta	72 orang	72%
Mahasiswa	2 orang	2%
Jumlah	100 orang	100%

Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan respondendidominasi oleh pegawai swasta yaitu sebanyak 72orang (72%).Selanjutnya disusul oleh pegawai PNS sebanyak 26

tersebutdikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang bisa dikatakan semakintinggi tingkat kesadaran untuk berbagi.

5. Posisi donatur

Tabel 4.5Posisi Donatur

Posisi	Frekuensi (f)	Prosentase
Donatur aktif	100 orang	100%
Donatur tidak aktif	0 orang	0%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Hasil olahan SPSS v.19, 2015

Berdasarkan tabel 4.5 diatas yang menjadi responden 100 % merupakan donatur aktif Yayasan Dana Sosial Al-Falah agar tingkat penelitian semakin akurat.

6. Lama menjadi donatur

Berikut dapat disajikan jumlah donatur berdasarkan frekuensi lama menjadi donatur pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Kantor Cabang Sidoarjo yang diambil sebagai responden sebagai berikut.

Tabel 4.6 Lama Menjadi Donatur

Lama menjadi donatur	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
> 5 Tahun	28 orang	28%
3-5Tahun	20 orang	20%
1-3Tahun	25 orang	25%
< 1 Tahun	27 orang	27%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber: Hasil olahan SPSS v.19, 2015

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa lama menjadi donatur dengan frekuensi tertinggi adalah dengan rentang >5 tahun yaitu

sebanyak 28orang (28%). Selanjutnya dikutidengan rentang <1 tahun sebanyak 27orang (27%).Rentang 1-3 tahun sebanyak 25 orang (25%) dan paling rendah rentang 3-5 tahun berjumlah 20 orang (20%).

3. Gambaran Distribusi Frekuensi Item

Berikut ini dapat dijabarkan hasil frekuensi dan prosentase masing-masing item atau butir pertanyaan dalam kuesioner pada tiap-tiap variabel.

a. Variabel Kepercayaan (X_1)

Berikut ini adalah deskripsi jawaban responden mengenai variabel kepercayaan :

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan

No	Item Pernyataan	SS		S		R		TS		STS	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	X1.1	38	38%	59	59%	2	2%	1	1%	0	0%
2	X1.2	29	29%	64	64%	5	5%	2	0%	0	0%
3	X1.3	28	28%	62	62%	8	8%	2	0%	0	0%
4	X1.4	26	26%	72	72%	2	2%	0	0%	0	0%
5	X1.5	31	31%	67	67%	2	2%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer, diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa untuk variabel kepercayaan(X_1) pada item pernyataan pertama (X1.1), menyalurkan donasi dana zakat, infaq, maupun sodaqoh dengan jujur sebanyak 38 orang responden (38%) menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 59 orang responden (59%) menyatakan setuju, 2 orang responden (1%) menyatakan ragu-ragu dan 1 orang responden menyatakan kurang setuju.

Item pernyataan ketiga (X1.3), yaitu selalu transparan dalam penyaluran dana dari donatur, terdapat 28 orang responden (28%) menyatakan sangat setuju, disusul oleh 68 orang responden (68%) menyatakan setuju, 8 orang responden (8%) menyatakan ragu-ragu, dan pernyataan kurang setuju 2 orang responden (2%).

Pada item keempat (X1.4) untuk pernyataan selalumemberikan informasi yang benarterhadap donatur pernyataan sangat setuju didapatkan dari 26 orang responden (26%), pernyataan setuju sebanyak 72 orang responden (72%), dan ragu-ragu sebanyak 2 orang responden (2%).

Pada item pernyataan kelima (X1.5) dengan pernyataan memiliki Reputasi yang baik di mata masyarakat, sebanyak 31 orang responden (31%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (67%) menyatakan setuju, sisanya 2 orang responden (2%) menyatakan ragu-ragu.

20 orang responden (20%), pernyataan setuju dari 62 orang responden (62%), dan pernyataan ragu-ragu dari 17 orang responden (17%), dan dan pernyataan kurang setuju 1 orang responden (1%).

Pada item keempat (X2.4), yaitu donatur merasa dekat dengan perusahaan, sebanyak 11 orang responden (11%) menyatakan sangat setuju, 65 orang responden (65%) menyatakan setuju, dan 18 orang responden (18%) menyatakan ragu-ragu, dan dan pernyataan kurang setuju 6 orang responden (6%).

Item yang kelima (X2.5) yaitu donatur merasa memiliki rasa tanggung jawab untuk membayar dana zakat, infaq, maupun sodaqoh pada YDSF Sidoarjo memperoleh pernyataan sangat setuju dari 32 orang responden (32%), pernyataan setuju dari 63 orang responden (63%), dan pernyataan ragu-ragu dari 5 orang responden (5%).

Pada item yang keenam (X2.6), yaitu donatur merasa sulit terikat dengan lembaga amil zakat lain selain YDSF Sidoarjo sebanyak 3 orang responden (3%) berpendapat sangat setuju, 46 orang responden (46%) berpendapat setuju, 4 orang responden (4%) ragu-ragu, dan 19 (19%) orang responden berpendapat tidak setuju, dan 8 orang responden (4%) menyatakan tidak setuju.

c. Kepuasan (X_3)

Berikut ini adalah deskripsi jawaban responden mengenai variabel kepuasan :

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

No	Item Pernyataan	SS		S		R		TS		STS	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	X3.1	22	22%	62	62%	12	12%	4	4%	0	0%
2	X3.2	21	21%	64	64%	14	14%	1	1%	0	0%
3	X3.3	20	20%	71	71%	8	8%	1	1%	0	0%
4	X3.4	32	32%	64	64%	4	4%	0	0%	0	0%
5	X3.5	21	21%	68	68%	10	10%	1	1%	0	0%
6	X3.6	31	31%	66	66%	3	3%	0	0%	0	0%

Melalui tabel 4.9 diketahui bahwa untuk variabel kepuasan (X_3), yaitu untuk item pertama (X3.1) selalu memenuhi harapan donatur, sebanyak 22 orang responden (22%) menyatakan sangat setuju, 62 orang responden (62%) menyatakan setuju, dan 12 orang responden (12%) menyatakan ragu-ragu, dan 4 orang responden (2%) menyatakan kurang setuju.

Pada item yang kedua (X3.2), yaitu selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menyatakan sangat setuju 21 orang responden (22%), pernyataan setuju sebanyak 64 orang responden (64%), dan pernyataan ragu-ragu dari 14 orang responden (14%), dan pernyataan kurang setuju 1 orang responden (1%).

Untuk item ketiga (X3.3), yaitu selalu menawarkan produk yang sesuai syariah pernyataan sangat setuju dari 20 orang responden (20%),

pernyataan setuju dari 71 orang responden (71%), dan pernyataan ragu-ragu dari 8 orang responden (8%), dan dan pernyataan kurang setuju 1 orang responden (1%).

Pada item keempat (X3.4), yaitu selalu membiasakan karyawan untuk berperilaku sopan, ramah, dan profesional sebanyak 32 orang responden (32%) menyatakan sangat setuju, 64 orang responden (64%) menyatakan setuju, dan 4 orang responden (4%) menyatakan ragu-ragu

Item yang kelima (X3.5) yaitu selalu menawarkan produk-produk yang berkualitas memperoleh pernyataan sangat setuju dari 21 orang responden (21%), pernyataan setuju dari 68 orang responden (68%), dan pernyataan ragu-ragu dari 10 orang responden (10%), dan pernyataan kurang setuju 1 orang responden (1%).

Pada item yang keenam (X3.6), yaitu memberikan kemudahan dalam pembayaran dana donasi sebanyak 31 orang responden (31%) berpendapat sangat setuju, 66 orang responden (66%) berpendapat setuju, dan 3 orang responden (3%) ragu-ragu

d. Customer Retention

Berikut ini adalah deskripsi jawaban responden mengenai variabel *customer retention* :

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi *Customer Retention*

No	Item Pernyataan	SS		S		R		TS		STS	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1	Y.1	25	25%	66	66%	18	18%	1	1%	0	0%
2	Y.2	31	31%	63	63%	4	4%	2	2%	0	0%
3	Y.3	28	28%	59	59%	8	8%	3	3%	2	2%
4	Y.4	14	14%	65	65%	13	13%	7	7%	1	1%

Melalui tabel 4.10 diketahui bahwa untuk variabel *customer retention* (Y), yaitu untuk item pertama (Y.1) akan tetap memilih YDSF Sidoarjo sebagai tempat untuk melakukan transaksi zakat, infaq, maupun sodaqoh karena pelayanannya bagus, sebanyak 25 orang responden (25%) menyatakan sangat setuju, 66 orang responden (66%) menyatakan setuju, dan 18 orang responden (18%) menyatakan ragu-ragu, dan 1 orang responden (1%) menyatakan kurang setuju.

Pada item yang kedua (Y.2), yaitu akan tetap menjadi donatur selama pelayanan yang diberikan professional menyatakan sangat setuju 31 orang responden (31%), pernyataan setuju sebanyak 63 orang responden (63%), dan pernyataan ragu-ragu dari 4 orang responden (4%), dan pernyataan kurang setuju 2 orang responden (2%).

Untuk item ketiga (Y.3), yaitu YDSF Sidoarjo adalah pilihan utama saya untuk melakukan transaksi zakat, infaq, maupun sodaqoh pernyataan sangat setuju dari 28 orang responden (28%), pernyataan setuju dari 59 orang responden (59%), dan pernyataan ragu-ragu dari 8 orang responden

Pada item keempat (Y.4), yaitu mayoritas transaksi zakat, infaq, maupun sodaqoh donatur dilakukan di YDSF Sidoarjo, sebanyak 14 orang responden (14%) menyatakan sangat setuju, 65 orang responden (65%) menyatakan setuju, dan 13 orang responden (13%) menyatakan ragu-ragu pernyataan kurang setuju 7 orang responden (7%). Pernyataan tidak setuju 1 orang responden (1%)

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes kuesioner. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam apa yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . dengan taraf signifikan 5%. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Sedangkan r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} . maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid. Nilai r tabel dengan jumlah N=100 responden, pada signifikansi 5 % maka diketahui r_{tabel} adalah 0,195. Sehingga, apabila r

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,724	0,195	Valid
X3.2	0,747	0,195	Valid
X3.3	0,760	0,195	Valid
X3.4	0,778	0,195	Valid
X3.5	0,844	0,195	Valid
X3.6	0,704	0,195	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS v.19, 2015.

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan berjumlah 4 butir pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas *Customer Retention*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,622	0,195	Valid
X3.2	0,717	0,195	Valid
X3.3	0,846	0,195	Valid
X3.4	0,795	0,195	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS v.19, 2015.

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan berjumlah 3 butir pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

5) Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat menghasilkan hasil yang stabil bila dilakukan pengukuran ulang kepada subyek yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan

menggunakan program SPSS versi 19 dengan cara mengkorelasikan skor item yang satu dengan yang lainnya dalam suatu variabel. Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Dikatakan reliable jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dan tidak reliable jika sama dengan atau $< 0,60$.

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>cronbach alpha</i>	Keterangan
1	Kepercayaan	0,862	<i>Reliabel</i>
2	Komitmen	0,674	<i>Reliabel</i>
3	Kepuasan	0,848	<i>Reliabel</i>
4	<i>Customer Retention</i>	0,739	<i>Reliabel</i>

Sumber: Hasil olahan SPSS v.19, 2015.

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas untuk semua variabel dikatakan reliabel karena hasil uji *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

C. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$, maka terdistribusi normal dan apabila $< 0,05$ maka terdistribusi tidak normal. Berikut ini disajikan tabel hasil uji normalitas:

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.338	1.660		.806	.422		
Kepercayaan	.059	.095	.063	.621	.536	.527	1.899
Komitmen	.211	.088	.261	2.404	.018	.460	2.172
Kepuasan	.352	.083	.443	4.235	.000	.495	2.020

a. Dependent Variable: Customer Retention

arkan tabel 4.17 diketahui bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai tolerance 0,527 dengan nilai VIF 1,899, variabel komitmen memiliki nilai tolerance 0,460 dengan nilai VIF 2,172 dan variabel kepuasan memiliki nilai tolerance 0,495 dan nilai VIF 2,020. Dari ketiga variabel tersebut memiliki nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , hal ini menandakan variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik *scatterplot* pada output SPSS. Jika ada pola tertentu pada grafik *scatterplot* SPSS, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan bahwa

Regresi Stepwise adalah salah satu metode untuk mendapatkan model terbaik dari sebuah analisis regresi. Secara definisi regresi *stepwise* adalah gabungan antara metode *forward* dan *backward*, Variabel yang pertama kali masuk adalah variabel yang korelasinya tertinggi dan signifikan dengan variabel dependen, variabel yang masuk kedua adalah variabel yang korelasi parsialnya tertinggi dan masih signifikan, setelah variabel tertentu masuk ke dalam model maka variabel lain yang ada didalam model dievaluasi, jika ada variabel yang tidak signifikan maka variabel tersebut dikeluarkan.³

Tabel 4.19 Hasil Regresi *Stepwise*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

³ Herliana Harum, Perbandingan Metode Stepwise, Best Subset Regression, dan Fraksi dalam Pemilihan Model Regresi Berganda Terbaik. *Jurnal Penelitian Sain*, 2011, Vol. 14 No. 2(A).

artinya apabila terjadi penambahan pada variabel komitmen (X_2) sebanyak 1 satuan, maka *customer retention*(Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,233 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya X_1 dan X_3 dalam keadaan tetap atau konstan.

4. Nilai $\beta_3 = 0,368$

Nilai β_3 menunjukkan nilai 0,368 dan memiliki tanda koefisien regresi yang positif, hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara variabel kepuasan (X_3) dengan *customer retention*(Y) yang artinya apabila terjadi penambahan pada variabel kepuasan (X_3) sebanyak 1 satuan, maka *customer retention*(Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,368 satuan. Dengan asumsi variabel bebas lainnya X_1 dan X_2 dalam keadaan tetap atau konstan.

f. Koefisien korelasi dan determinasi

Analisis determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independent (X_1, X_2, X_3) secara serentak terhadap variabel dependent (Y). Nilai R berkisar antara 0-1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent semakin kuat. Sebaliknya, nilai semakin mendekati 0, maka hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent semakin lemah

Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.692 ^a	.479	.463	1.55693	1.846

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen

b. Dependent Variable: Customer Retention

erdasarkan tabel 4.21 diperoleh hasil analisis korelasi ganda (R) sebesar 0,692 yang menunjukkan besarnya hubungan yang kuat antara kepercayaan, komitmen, dan kepuasan terhadap *customer retention*. Pada *Adjusted R Square* adalah 0,463 atau 46,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent sebesar 0,463 atau 46,3%, sedangkan sisanya 53,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui atau menguji pengaruh variabel kepercayaan (X_1), komitmen (X_2), dan kepuasan (X_3) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yakni *Customer Retention*(Y) maka digunakan uji F. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu jender, disiplin kerja, dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu produktivitas kerja. Tingkat signifikansi atau kepercayaan

sebagai berikut.

Tabel 4.21 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	214.294	3	71.431	29.468	.000 ^a
Residual	232.706	96	2.424		
Total	447.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen

b. Dependent Variable: Customer Retention

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui nilai f hitung sebesar 29,468 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai f hitung $> f$ tabel, yaitu $29,468 > 2,70$ dan nilai signifikannya $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ maka variabel kepercayaan (X_1), komitmen (X_2), dan kepuasan (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* (Y).

2. Uji T (Parsial)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu kepercayaan (X_1), komitmen (X_2), dan kepuasan (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu *customer retention*(Y). Ketentuan dalam uji T parsial yaitu dengan tingkat signifikansi atau kepercayaan (α) sebesar 5% atau 0,05. Kemudian ditentukan t tabel dengan rumus sebagai berikut.

$$t_{\text{tabel}} = \left(\frac{\text{Tingkat signifikansi}}{2} ; n - k - 1 \right)$$

Keterangan:

n : jumlah responden

k : jumlah variabel bebas

Sehingga, apabila dimasukkan nilainya pada rumus t tabel adalah sebagai berikut.

$$t_{\text{tabel}} = (t_{\frac{0,05}{2}}; 100 - 3 - 1) = (0,025; 96)$$

Maka, dengan pengujian 2 sisi diperoleh angka (0,025 ; 96) dapat dicari pada tabel distribusi T sehingga diperoleh nilai untuk t tabel sebesar 1,98498.

Hipotesis (dugaan sementara) dalam uji t dapat ditentukan sebagai berikut.

H₀: Variabel bebas yaitu kepercayaan (X_1), komitmen (X_2), dan kepuasan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu *customer retention* (Y)

H₁: Variabel bebas yaitu kepercayaan (X₁), komitmen (X₂), dan kepuasan (X₃) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu customer retention (Y)

Kriteria pengujian dapat dijabarkan sebagai berikut.

- H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila t hitung $< t$ tabel atau nilai Sig. $> 0,05$
- H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila t hitung $> t$ tabel atau nilai Sig. $< 0,05$

Dari hasil analisis regresi, dapat dilihat melalui *output* tabel *coefficients* sebagai berikut.

Tabel 4.22 Hasil Uji T

*Regresi linier berganda***Model
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.338	1.660		.806	.422
	Kepercayaan	.059	.095	.063	.621	.536
	Komitmen	.211	.088	.261	2.404	.018
	Kepuasan	.352	.083	.443	4.235	.000

a. Dependent Variable: Customer Retention

*Stepwise***Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.365	1.507		2.233	.028
	Kepuasan	.521	.060	.657	8.630	.000
2	(Constant)	1.672	1.566		1.068	.288
	Kepuasan	.368	.079	.464	4.678	.000
	Komitmen	.233	.080	.288	2.905	.005

a. Dependent Variable: Customer_Retention

Berdasarkan tabel 4.18 tersebut dapat dilakukan perbandingan t hitung dengan t tabel serta nilai Sig. untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sebagai berikut. Uji T diatas dilihat dari table hasil regresi *stepwise* karena dalam hasil regresi berganda

