

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang didasari oleh falsafah positivisme yaitu ilmu yang valid, ilmu yang dibangun dari empiris, teramati terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rata-rata.¹

Penelitian kuantitatif biasa dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, menunjukkan hubungan antara variabel.² Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan pengaruh kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), terhadap kepuasan nasabah tabungan Wadiah dan Mudharabah bank pembiayaan rakyat syariah kota Solok.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi bukanlah hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu dan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut. Populasi menurut Sugiyono adalah : “Wilayah

¹ I Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h.140

² *Ibid.*, h.141

generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Jumlah nasabah tabungan wadiah dan Mudharabah di Bank pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok yang dapat dilihat pada table 1.1, pada tahun 2016 yaitu sebanyak 2496 (orang).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.³ Untuk menentukan ukuran sampel, Slovin memberikan rumusan sebagai

$$\text{berikut: } n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

³ Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 240

Pengambilan sampel yang masih dapat ditelorir atau diinginkan.⁴

$$n = \frac{2496}{1 + 2496 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2496}{25,96}$$

$$n = 96,14$$

Dengan demikian maka dari jumlah populasi 2.496 diperoleh ukuran sampel sebesar 96,14 atau 96 sampel penelitian. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria yang penulis tetapkan dalam penelitian ini adalah 1) usia antara 17-65 tahun, 2) nasabah tabungan wadiah dan mudharabah pada Bank pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok.

C. Sumber Data Penelitian

Dilihat dari segi cara memperolehnya, maka penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari subyek dengan cara memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada Nasabah. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

⁴Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2008), h. 180

persepsi seseorang tentang hal yang terjadi. Responden diminta untuk untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan lima alternative jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.⁵

Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan, dan data sekunder dapat membantu memberi keterangan, ataupun data pelengkap sebagai bahan pembandingan.⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁷

⁵Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 60

⁶ Burhan Bungin, (*Metode Penelitian Kuantitatif*), (Jakarta: Prenada Media Group), 2008, h.123

⁷ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung :Alfabeta) 2009, h.199

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Koentjaraningrat dalam Syofian Siregar,⁸ definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Agar terdapat pengertian dan pemahaman yang sama, maka berikut ini akan dijelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian. Adapun variabel penelitian ini terdiri dari:

1. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah tabungan wadiah dan mudharabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Indikator yang digunakan dalam pengukur kepuasan nasabah adalah:

- a. Kenyamanan saat berada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Kota Solok
- b. Biaya Administrasi
- c. Pelayanan yang cepat
- d. Pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah
- e. Lokasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok

⁸Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.

- f. Prosedur administrasi
- g. Kesopanan dan keramahan staf/karyawan
- h. Lingkungan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok

2. Bukti Fisik (X₁)

Bukti fisik merupakan layanan jasa yang diberikan oleh BPRS Barakah Nawaitul Ikhlas Kota Solok yang berkaitan dengan penampilan fasilitas, perlengkapan, gedung, dan informasi layanan. Indikator yang digunakan dalam mengukur bukti fisik (*tangibles*) adalah:

- a. Peralatan kantor
- b. Bangunan dan ruangan pelayanan
- c. Saranan fisik penunjang (Musholla, Toilet, parkir)
- d. Kerapian para karyawan
- e. Informasi layanan (brosur)

3. Empati (X₂)

Empati merupakan layanan jasa yang berkaitan dengan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada nasabah tabungan wadiah dan mudharabah. Indikator yang digunakan dalam mengukur empati adalah:

- a. Perhatian kepada Nasabah
- b. Jam layanan yang nyaman
- c. Mengutamakan kepentingan nasabah
- d. Memahami kebutuhan nasabah

4. Keandalan (X_3)

Keandalan merupakan layanan jasa yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Indikator yang digunakan dalam mengukur keandalan adalah:

- a. Menepati janji layanan
- b. Kesungguhan membantu nasabah
- c. Ketepatan layanan
- d. Layanan yang bebas kesalahan

5. Daya tanggap (X_4)

Daya tanggap merupakan layanan jasa yang berkaitan dengan kemauan semua individu BPRS Kota Solok untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan nasabah. Indikator yang digunakan dalam mengukur daya tanggap adalah:

- a. Pemberitahuan layanan
- b. Ketepatan layanan
- c. Selalu bersedia melayani
- d. Menunjukkan sikap yang tidak sibuk

6. Jaminan (X_5)

Jaminan merupakan layanan jasa yang berkaitan dengan kemampuan para karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan

kepercayaan nasabah. Indikator yang digunakan dalam mengukur jaminan adalah:

- a. Perilaku para karyawan
- b. Rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
- c. Sikap sopan dan konsisten
- d. Pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah

F. Instrument Penelitian

Pengertian dasar dari instrumen penelitian adalah instrumen penelitian menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan.⁹ Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.¹⁰ Pada penelitian ini pengukuran instrumen penelitian menggunakan skala likert's. Skala likert's digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹¹ Penelitian ini menggunakan skala likert's dimana ukuran untuk masing-masing variabel penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut:

⁹Burhan Bungin,*op.cit.*, h. 94

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta, 2010), h. 131

¹¹*Ibid.*h. 132

Tabel 3.1 Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian

No.	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Analisa data dilakukan dengan bantuan *software* komputer yaitu program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) versi 20.0.

G. Uji Coba Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.¹² Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.¹³ Suatu angket dikatakan valid apabila pernyataan dalam angket tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dari angket itu. Untuk mengukur uji validitas ini digunakan aplikasi SPSS versi 20.0. Validitas pengukuran ini dapat dilihat pada *corrected item total correlation*, yaitu korelasi antara item bersangkutan dengan seluruh sisa

¹² Husein Umar, *op.cit.*, h.166

¹³ Sugiyono, *op.cit.*, h. 172

lainnya. Untuk mengetahui korelasi antara skor item dengan skor total, maka digunakan rumus *product moment*, yaitu:¹⁴

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r	= Koefisien korelasi satu item dengan item total
$\sum X$	= Jumlah skor tiap item
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat skor item
$\sum Y$	= Jumlah skor seluruh item
$\sum Y^2$	= jumlah kuadrat skor seluruh item
$\sum XY$	= jumlah hasil kali skor X dan Y
n	= jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda.¹⁵ Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.¹⁶ Dalam penelitian ini uji reliabilitas alat ukur yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dengan formula:¹⁷

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_b^2}{S_t^2} \right]$$

¹⁴Husein Umar, *op.cit.*, h. 167

¹⁵Muri Yusuf, "*Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*", (Jakarta: Kencana, 2014), h. 242

¹⁶Husein Umar, *op.cit.*, h. 168-169

¹⁷*Ibid.*, h. 170

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

s_1^2 = Deviasi standar total

$\sum s_b^2$ = Jumlah deviasi standar butir

Untuk mengetahui reliabilitas digunakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,07.¹⁸

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam menginterpretasikan data-data temuan dari hasil penelitian guna menjawab pertanyaan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel. Data dikelompokkan dan dianalisis berdasarkan pada hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data. Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat kecenderungan penyebaran data secara umum pada setiap variabel. Analisis deskriptif digunakan untuk mengelola data yang diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini analisis deskriptif terdiri dari:

¹⁸*Ibid.*, h. 173

a. Verifikasi Data

Memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden.

b. Menghitung Nilai Jawaban Responden

Hasil jawaban responden yang perlu dihitung atau dikalkulasikan adalah persentase dari karakteristik responden dan hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dan kemudian agar dapat diolah menggunakan statistik.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah model regresi yang menghasilkan estimasi linier tidak bias (Best Linier Unbiased Estimate/BLUE). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik selengkapnya adalah sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memastikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.¹⁹ Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal. Ada dua cara yang dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak, yaitu dengan cara:

1) Analisis Grafik, dasar dalam pengambilan keputusannya adalah:

¹⁹Sumanto, *op.cit.*, h. 146

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2) Analisis Statistik, uji normalitas data dapat juga dilakukan dengan menggunakan analisis statistik melalui uji Kolmogorov Smirnov (K-S Test), dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S signifikan secara statistik maka H_0 ditolak, yang berarti data terdistribusi tidak normal.
- b) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S tidak signifikan secara statistik maka H_0 diterima, yang berarti data terdistribusi normal.

Hipotesis : H_0 = Data residual terdistribusi normal

H_a = Data residual tidak terdistribusi normal

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas.²⁰

²⁰*Ibid.*, h.149

Penyebab timbulnya Multikolinieritas diakibatkan karena penggunaan lag (*lagged values*) dari variabel-variabel bebas dalam model regresi dan sifat-sifat variabel ekonomi yang cenderung berubah bersama-sama sepanjang waktu. Dengan adanya multikolinieritas, maka hasil estimasi koefisien regresi bersifat bias.

Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai tolerance < 1 dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
 - 2) Jika nilai tolerance > 1 dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu yang terkait dengan hubungan ketergantungan diantara variabel, atau disebut juga dengan variabel pengganggu lainnya atau varians antar variabel independen tidak sama.

Salah satu uji yang menguji heteroskedastisitas ini adalah dengan melihat penyebaran dari varian residual. Apabila penyebaran varian residual membentuk pola tertentu, maka heteroskedastisitas tidak didapati dalam model penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk

melihat pengaruh *error term* (variabel pengganggu) terhadap variabel bebas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen atau berapa besar perubahan variabel Y, apabila variabel X berubah dalam satu satuan. Dengan analisis regresi didapatkan persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Wadiah dan Mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Solok.

Untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan, maka dipakai rumus regresi berganda:²¹

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

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan

a = Nilai intercept (konstanta)

b = Koefisien regresi parsial

X₁ = Bukti fisik (*tangibles*)

X₂ = Empati (*empathy*)

²¹ Usein Umar, *Riset Pemasaran* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) hal. 129

X_3 =Keandalan (*reliability*)

X_4 = Daya tanggap (*responsiveness*)

X_5 = Jaminan (*assurance*)

e = Faktor pengganggu (residual) indenpenden lain yang tidak di ukur dalam penelitian yang mempunyai pengaruh terhadap variabel indenpenden.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Apabila nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel indenpenden dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, dan apabila nilainya mendekati satu berarti variabel-variabel indenpenden memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel terikat pada model dapat diterangkan oleh variabel bebas. Koefisien deterninasi R^2 dinyatakan

dalam presentase yang nilainya antara $0 < R^2 < 1$. Untuk menghitung R^2 digunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_0 \sum Y + b \sum XY - nY^2}{\sum Y^2 - nY^2}$$

2. Uji Statistik F (Simultan)

Nilai F hitung digunakan untuk menguji ketepatan model atau *goodness of fit*, apakah model persamaan yang terbentuk masuk dalam kriteria cocok (*fit*) atau tidak. Uji F ini juga sering disebut sebagai uji simultan, yaitu untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel tergantung atau tidak.²²

Sederhananya Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Untuk menghitung besarnya F hitung digunakan formula sebagai berikut:

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

Keterangan:

F = Nilai F hitung

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel

²²Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 44-45

n = Jumlah pengamatan atau ukuran sampel

Hipotesis: H_0 = Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan Wadiah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

H_a = Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap nasabah tabungan Wadiah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Uji t (Signifikan Parameter Individual)

Uji ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dengan kata lain, pengujian ini dilakukan untuk melihat keberartian dari masing-masing variabel secara terpisah (parsial) terhadap variabel tidak bebas.

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% dan derajat

sebaran atau *degree of freedom* (df) sebesar $n-k-1$, dengan ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $\bar{t}_{hitung} \geq \bar{t}_{tabel}$, maka hipotesis nol diterima atau hipotesis alternatif ditolak berarti variabel bebas tersebut tidak signifikan mempengaruhi variabel tidak bebas. Sedangkan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, atau $\bar{t}_{hitung} < \bar{t}_{tabel}$ maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, berarti variabel bebas tersebut signifikan mempengaruhi variabel tidak bebas. Nilai t_{hitung} didapat dengan menggunakan rumus berikut :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{S\beta_i}$$

β_i = koefisien regresi

$S\beta_i$ = standar error atas koefisien regresi

Hipotesis: H_0 = Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Wadiah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

H_a = Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan Wadiah dan mudharabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- a) Terima H_0 jika angka signifikansi lebih besar dari $\alpha=5\%$
- b) Terima H_a jika angka signifikansi lebih kecil dari $\alpha=5\%$



UIN IMAM BONJOL
PADANG