

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain.² Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga bentuk hubungan yang mendasarinya, yaitu hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif/resiprokal/timbal balik. Penelitian ini mengacu pada

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: CV Alfabeta, 2017), 11.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2005), 11.

hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variable independen (variable yang mempengaruhi) dan variable dependen (dipengaruhi).³ Dalam penelitian ini komunikasi, kepercayaan dan kepuasan sebagai variable independen serta loyalitas sebagai variable dependen.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi dua variabel independen (X), yaitu komunikasi (X1), dan kepuasan (X2). Sebaliknya, variabel dependen (Y) hanya satu yaitu loyalitas nasabah. Definisi operasional dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. pengertian variabel penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

a. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan ukuran kedekatan nasabah pada sebuah merek. berapa kemungkinan keinginan nasabah untuk meningkatkan ctra positif suatu produk begitu sebaliknya jika produk tidak mampu memuaskan nasabh nasabah akan menyatakan berhenti membeli prodak atau merk tersebut. sehingga menimbulkan rangkaian pembelian produk mereka yang sama

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta: 2012) 61-62.

secara berulang, meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan perpindahan merek

b. Variabel Independen

Variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel dependen lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi dan kepuasan

2. Definisi Operasional

Selanjutnya definisi secara operasional dari *relationship quality* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank BRI Syariah Ponorogo adalah dengan adanya komunikasi antara lembaga dengan nasabah dimaksudkan dapat menciptakan kepercayaan yang pada akhirnya terciptalah kepuasan dari nasabah. Apabila kepuasan telah terpenuhi, maka pihak Bank BRI Syariah Ponorogo harus mempertahankannya agar selalu ada pembelian ulang dari nasabah yang dalam hal ini dinamakan loyalitas. Terciptanya loyalitas nasabah penabung itu dapat memperluas dan mendukung pertumbuhan Bank BRI Syariah Ponorogo.

Sedangkan untuk instrumen yang disusun berdasarkan definisi operasional dapat dilihat dari Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1
Variable Penelitian Dan Devinisi Operasional⁴

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No Butir	
Loyalitas (Y)	Kesetiaan dan Kepercayaan Pelanggan	Tidak Tertarik dengan produk tabungan lain	1	
		selalu mempercayakan dana tabungan	2	
		menabung secara rutin	3	
	membeli diluar lini produk / jasa	mencoba produk lain	4	
		Deposito	5	
	merefereasikan produk perusahaan kepada orang lain	sudah merekomendasikan produk	6	
		akan merekomendasikan produk	7	
		menunjukkan kekebalan diri daya tarik produk sejenis dari pesaing	membicarakan hal positif	8
	Komunikasi (X1)	Kebutuhan sosial dan perpindahan informasi	Perbandingan	9
			Keuntungan	10
		memprediksi kebutuhan	11	
		informasi ditanggapi dengan baik	12	
		informasi tepat sasaran	13	
		menanyakan produk baru	14	
		penyampaian informasi dengan keyakinan yang tinggi	15	
		mempercayai setiap informasi	16	

⁴ Nur Ahmadi Bi Rahmini, *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan:FEBI Press,2016),77.

	Pertukaran Informasi	menanggapi setiap keluhan	17	
		tanggapan mengenai tabungan selalu positif	18	
		berkomunikasi menggunakan tutur kata yang lembut	19	
		komunikasi terjalin erat dan bersahabat	20	
Kepuasan (X2)	kualitas produk	tabungan memiliki kualitas baik	21	
		buku tabungan yang simpel dan menarik	22	
	Harga	bagi hasil	23	
		administrasi terjangkau	24	
	Kepuasan Pelanggan	pelayanan sangat baik	25	
		kepuasan mempercepat pelayanan	26	
		produk tabungan	27	
		hasil tabungan yang bermanfaat	28	
			transaksi penarikan sangat mudah	29
			bertransaksi sangat mudah	30

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan di BRI Syariah KCP Ponorogo. Dengan jumlah nasabah umum sebanyak 10.270 nasabah. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁵

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang akan diteliti. Peneliti menggunakan sampel karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga. Maka sampel yang diambil itu harus mewakili/ *Representatif* dari populasi tersebut. Kesimpulan dari sampel itu akan dijadikan kesimpulan untuk populasi.⁶ Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁷

Penelitian menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh rahmat yaitu:⁸

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, (Mixed Methods)*, (Bandung:Alfabeta:2012),119.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, 81.

⁷ Ibid., 85.

⁸ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), 65.

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan (10%)

Maka berdasarkan rumus :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{10.270}{10.270 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{10.270}{(10.270) \cdot (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{10.270}{103,7}$$

$$n = 99,0356$$

Diperoleh hasil dari jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 99,0356 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden nasabah tabungan BRI Syariah KCP Ponorogo.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder . data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun bentuk file. Sedangkan data sekunder adalah

data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian.⁹

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang didapat atau diolah langsung oleh peneliti dari sumbernya langsung tanpa ada perantara. Data primer yang dihasilkan dari penelitian ini adalah data hasil tanggapan nasabah/responden dengan kuesioner atau angket mengenai variabel-variabel penelitian yaitu variabel komunikasi, kepuasan dan loyalitas.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.¹⁰ teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu Teknik Penyebaran Angket

Memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan ini disebut juga angket. Angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi

⁹ *Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 128.

¹⁰ *Ahmad Tanzeah, Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 83.

dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.

Dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket, angket yang disebarakan kepada nasabah responden sebanyak 100 nasabah tabungan sebagai responden.¹¹

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian atau pengumpulan data adalah suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dalam hal penelitian ini adalah variabel-variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.¹²

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Kuesioner dalam penelitian ini ada 3 bagian yaitu pertanyaan/ pernyataan yang berhubungan dengan komunikasi, kepuasan dan loyalitas nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo. Responden atau nasabah hanya cukup memberikan tanda check list (√) pada pilihan jawaban yang tersedia. Dalam penelitian ini menggunakan 5 pilihan/skala dalam menentukan sikap

¹¹ Nasution, *Metode Research* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 128.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan RdanD* (Bandung: CV Alfabeta, 2017), 157-159.

dalam fenomena sosial yang dinyatakan dalam pernyataan atau pertanyaan di kuesioner/ angket tersebut. Di masing-masing instrumen akan diberi jawaban dan nilai berdasarkan Skala Likert diantaranya:¹³

- | | |
|------------------------------|----------------|
| 1. Sangat Setuju (SS) | diberi nilai 5 |
| 2. Setuju (S) | diberi nilai 4 |
| 3. Netral (N) | diberi nilai 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | diberi nilai 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | diberi nilai 1 |

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁴ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan kemudian dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan dibantu alat analisis berupa aplikasi Software SPSS 2,0 for Windows dengan urutan sebagai berikut:

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, 93-94.

¹⁴ *Ibid.*, 142.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Validitas ialah mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan reabilitas ialah mengukur instrument terhadap ketepatan. Reliabilitas disebut juga keterandalan, keajegan.¹⁵

a. Uji Validitas

Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,30 bisa digunakan. Menurut Azwar (1999) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,30 dianggap tidak valid.¹⁶ Hal tersebut juga didukung oleh Sugiyono dan Wibowo (2004), Suyuthi (2005) dan Sugiyono (2004) yang menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.¹⁷

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menguji seberapa konsisten mereka dalam menjawab kuisisioner. Pengujian reliabilitas ini menggunakan cara *one shot* atau sekali ukur yang terdapat dalam fasilitas SPSS yaitu dengan mencari nilai Alpha seperti yang diungkap oleh Singgih (2000: 269-290).

¹⁵ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 287.

¹⁶ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta: ANDI, 2012), 184.

¹⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2009), 105.

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha*. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60.115 Uji rebilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa:

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.¹⁸

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama”, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interprestasikan sebagai berikut:¹⁹

- 1) Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel

¹⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya:2009), 97.

¹⁹ *Ibid.*

- 3) Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal atau grafik. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.²⁰

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Pertama, Analisis Statistik untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan melalui analisis statistik yang salah satunya dapat dilihat melalui Kolmogorov-Smirnov test (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

$H_0 =$ Data residual terdistribusi normal

²⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, (Semarang: UNDIP: 2005), 58.

H_1 = Data residual tidak terdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan dalam uji K-S adalah sebagai berikut:

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

Kedua, Analisis Grafik adalah salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat membingungkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode lain yang digunakan adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dari analisis normal *probability plot* adalah sebagai berikut:²¹

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi

²¹ *Ibid.*, 59.

normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat di deteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:²²

- 1) Jika angka tolerance di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
- 2) Jika angka tolerance di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ dikatakan terdapat gejala multikolinearitas

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Idris, uji heterokedastisitas ini merupakan uji ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varians dari residual. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi

²² Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS* (Padang: Feater UNP, 2010), 93.

heterokedastisitas, pengujian ini menggunakan uji Glejser.²³

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi Linier Sederhana digunakan untuk mencari pola hubungan antara suatu variabel dependen dengan satu variabel independen.²⁴ Persamaan matematis untuk regresi sederhana adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

Keterangan:

y = variabel terikat/dependen

x = variabel bebas/ independen

β_0 = *intercept* (titik potong) populasi

β_1 = *slope* (kemiringan garis lurus) populasi

ε = error / residual

4. Analisis regresi linier berganda

Regresi linier berganda berguna untuk mendapatkan pengaruh dua variabel kriteriumnya, atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih dengan variabel kriteriumnya, atau untuk meramalakan dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.²⁵ Adapun model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Loyalitas)

²³ *Ibid*, hal. 87

²⁴ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Perametrikan dalam Penelitian*, (yogyakarta: Pustaka Felicha,2016), 122.

²⁵ *Ibid.*,127.

a = Konstanta

b₁- b₂ = Koefisien Regresi

X₁ = Variabel Independen (Komunikasi)

X₂ = Variabel Independen (Kepuasan)

5. Uji Hipotesis

a. Pengujian secara parsial atau individu (Uji t / t-test)

Uji t pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model analisis mempunyai pengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel dependennya. Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel Komunikasi (X₁) dan Kepuasan (X₂) terhadap Loyalitas (Y), signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

- 1) Ho diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Ho ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$, yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α 5%). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syaratnya sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi t) $> 0,05$, maka Ho diterima yang berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- 2) Jika probabilitas (signifikansi t) $< 0,50$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Pengujian secara simultan atau individu (Uji F / F-test)

F-tes digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Syariah Ponorogo.

- 1) H_0 diterima jika F hitung $< F$ tabel, yaitu variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) H_0 ditolak jika F hitung $> F$ tabel atau F hitung $< -F$ tabel, yaitu variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α 5%). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syaratnya sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi F) $> 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika probabilitas (signifikansi F) $< 0,50$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen secara

simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.²⁶

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Komunikasi dan Kepuasan) terhadap variabel dependen (Loyalitas). Rumus: $R^2 = r^2 \times 100 \%$, dimana R^2 = Koefisien Determinasi dan r = Koefisien Korelasi.²⁷



²⁶ *Ibid.*, 12.

²⁷ *Ibid.*, 133