

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Noor (2012:108) menyatakan bahwa desain penelitian adalah dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian memerlukan semua proses. Dalam hal ini, komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian diawali saat menemukan ide, menentukan tujuan, kemudian merencanakan penelitian, (permasalahan, merumuskan, menentukan tujuan penelitian, sumber informasi dan melakukan kajian dari berbagai pustaka, menentukan metode yang digunakan, analisis data dan menguji hipotesis untuk mendapatkan hasil penelitian). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu mengolah dan menjelaskan data yang telah dikumpulkan.

3.2 Operasional Variabel

Sugiyono (2018:95) mengatakan bahwa variable penelitian adalah untuk memperoleh informasi, peneliti mempelajari segala sesuatu yang berbentuk apa saja, kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel independen dan dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.1 Variabel Independen

Sugiyono (2018:96) mengatakan bahwa variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen (X1) dalam penelitian ini adalah kepercayaan.

Menurut Mayer dalam Erwin & J.R.Sitinjak (2017:138), indikator kepercayaan terdiri atas:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi. Ability meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.

2. Kebajikan (*Benevolence*)

Kebajikan merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan semata-mata mengejar profit maximum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Benevolence meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen

apakah benar sesuai fakta atau tidak. Kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak. Integrity dapat dilihat dari sudut kewajaran, pemenuhan, kesetiaan, keterusterangan, keterkatitan, dan kehandalan.

Variabel independen (X2) dalam penelitian ini adalah kepuasan. Menurut Kotler dan Keller (2017:180), bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani dalam Razak et (2018:13) yakni :

1. Kualitas layanan, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk/jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
4. Lingkungan. yaitu aspek aspek ruang yang nyata mencakup aktivitas konsumen saat pelanggan beraktivitas.

3.2.2 Variabel Dependen

Sugiyono (2018:97), pengertian variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas). Variabel ini sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel ini dilambangkan dengan Y.

Dalam penelitian ini indikator yang dapat digunakan oleh penulis dari variabel loyalitas nasabah. Griffin dalam Widjaja & Nugraha (2016:5) karakteristik dari nasabah yang loyal antara lain :

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur, yaitu pelanggan yang merasa puas dengan produk atau jasa yang dibelinya akan melakukan pembelian kembali.
2. Membeli secara antar lini produk dan jasa, yaitu selain melakukan pembelian produk dan jasa utama pelanggan juga membeli produk dari lini produk lainnya.
3. Merekomendasikan kepada orang lain, yaitu memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai pembelian produk dan jasa pada perusahaan tersebut.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing, yaitu Pelanggan tidak mudah beralih pada perusahaan lain yang menawarkan produk atau jasa serupa.

Secara terperinci, definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Skala
Kepercayaan (X1)	1. Kemampuan 2. Kebajikan 3. Integritas	Sangat tidak setuju (1) Tidak setuju (2) Netral (3) Setuju (4) Sangat setuju (5)	Likert

Kepuasan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan 2. Kualitas produk/jasa 3. Harga 4. Lingkungan 	<p>Sangat tidak setuju (1) Tidak setuju (2) Netral (3) Setuju (4) Sangat setuju (5)</p>	Likert
Loyalitas Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur 2. Membeli antar lini produk dan jasa 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing 	<p>Sangat tidak setuju (1) Tidak setuju (2) Netral (3) Setuju (4) Sangat setuju (5)</p>	Likert

Sumber: Erwin & J.R. Sitinjak (2017:138), Lupiyoadi dan Hamdani dalam Razak et (2018:13), Griffin dalam Widjaja & Nugraha (2016:5).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2018:148), populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh para peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sanusi (2012:87) populasi adalah seluruh rangkaian unsur-unsur yang menunjukkan karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Nasabah prioritas yaitu nasabah yg memiliki saldo rata-rata bulanan Rp 500.000.000,-. Nasabah prioritas pada Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam yang masih aktif dalam bertransaksi merupakan populasi yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 210 orang nasabah.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2018:149), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena populasi yang besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena berbagai alasan misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jadi peneliti akan mengambil beberapa perwakilan data dari populasi dan kemudian diteliti sebagai sampel penelitian.

Pada penelitian ini, teknik sampling yang dipakai adalah *purposive sampling* yaitu, teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah nasabah prioritas, yang saldo rata-rata nasabah diatas Rp 500.00.000,-.

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin (Sarwono, 2012:24) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} \quad \text{Rumus 3.1.Rumus Slovin}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Populasi
- e = Tingkat ketepatan (*presisi*) 5 %

Jumlah sampel yang diambil:

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0.05)^2}$$

$$n = 138 \text{ nasabah}$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 138 nasabah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Hal yang penting dalam sebuah penelitian adalah teknik pengumpulan data . Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan analisis sebelum membuat kesimpulan. Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan

3.4.1 Wawancara

Teknik wawancara (*interview*) dilakukan peneliti yaitu menanyakan langsung pertanyaan dengan staff bagian layanan nasabah BCA KCP Nagoya.

3.4.2 Kuesioner

Sanusi (2012:109) menyatakan bahwa Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara yaitu :

1. Disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden
2. Dikirim bersama-sama dengan barang lain, seperti paket, majalah, dan sebagainya
3. Ditempatkan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi orang;
4. Dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi komputer seperti *email*.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Noor (2012:128) skala likert merupakan teknik mengukur sikap dimana subyek diminta untuk menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan. Pernyataan responden yang ditunjukkan dengan angka 1 sampai dengan 5, dimana 1 menunjukkan tingkat paling rendah dan 5 menunjukkan tingkat paling tinggi.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dan diuraikan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* pernyataan. Jawaban setiap *item* pernyataan yang menggunakan skala *likert* mempunyai tingkat dari sangat negatif sampai dengan sangat positif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018:168)

3.4.3 Studi observasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya yaitu observasi yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mencatat perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang terjadi. Observasi mencakup segala sesuatu menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku. Observasi nonperilaku meliputi catatan (*record*), kondisi fisik (*physical condition*), dan proses fisik (*physical process*). Observasi perilaku meliputi nonverbal, bahasa (*linguistic*), dan ekstra bahasa (*extralinguistic*). Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan di BCA KCP Nagoya Batam terhadap pelaksanaan pelayanan kepada nasabah.

3.5 Metode Analisa Data

Sanusi (2012:115) mengatakan bahwa teknik analisis data adalah menjelaskan teknik analisis data akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif yang akan menjelaskan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan setelah seluruh responden atau sumber data lain dikumpulkan. Setelah data diperoleh dari sampel yang mewakili populasi langkah berikutnya adalah menganalisis untuk pengujian hipotesis penelitian.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Langkah selanjutnya yaitu mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala *likert*.

Sugiyono (2018:168), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial telah secara khusus ditetapkan oleh para peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala *likert*. Kemudian indikator berfungsi sebagai titik poin untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban untuk masing-masing instrumen item yang menggunakan skala *likert* memiliki tingkat sangat positif untuk sangat negatif.

3.5.2 Uji Kualitas Instrumen

Data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data selanjutnya perlu dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data.

3.5.2.1 Uji Validitas Instrumen

Wibowo (2012:35) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengukur yang digunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur. Secara umum pengujian validitas yang sering digunakan yaitu Korelasi *Bivariate Pearson (Pearson Product Moment)* dengan membandingkan nilai koefisien korelasi r_{hitung} terhadap nilai r_{tabel} .

Dalam menentukan apakah layak atau tidaknya suatu item, sering dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki nilai koefisien korelasi minimal 0.30 dianggap memiliki daya pembedayang cukup memuaskan atau dianggap valid. Berikut tabel yang menggambarkan range validitas:

Tabel 3.3 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Wibowo (2012:36)

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0, 05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0, 05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0, 05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Sanusi (2012:80) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat pengukur yang menampilkan konsistensi hasil pengukuran dalam kasus alat pengukur digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berbeda atau digunakan oleh orang yang berbeda pada waktu yang sama atau berbeda.

Wibowo (2012:52) menyatakan bahwa reliabilitas indeks yang menunjukkan sejauh mana pengukur dapat menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau tidak. Uji ini berfungsi untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat pengukuran. Dengan uji *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui apakah suatu variabel atau tidak. Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria untuk mengetahui diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika; nilai $\alpha >$ nilai kritis *product moment*, atau nilai r_{tabel} . Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, yaitu 0.6. Berikut adalah tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas:

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wibowo (2012:53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Wibowo (2012:61) menyatakan bahwa uji asumsi digunakan untuk memberikan uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang diproses lebih lanjut dari koleksi data awal telah diperoleh.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Wibowo (2012:61) menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal.

Nilai residu berdistribusi normal jika gambar menunjukkan suatu kurva yang berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Uji Normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram *Regression Residual* yang sudah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan Nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* < Z_{tabel} atau menggunakan nilai *Probability Sig (2 tailed)* $> \alpha$; $\text{sig} > 0.05$ (Wibowo, 2012:62).

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Wibowo (2012:87), di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi uji multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinieritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan mengetahui apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Pendeteksian terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai $VIF > 10$, maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi. Jika nilai $VIF < 10$, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Sanusi, 2012:136).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Model dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas berarti terdapat varian dari variabel-variabel pada model yang tidak sama. Gejala ini juga bisa berarti bahwa varian model ketidaksetaraan sisa terjadi dalam beberapa pengamatan tentang model regresi. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji adanya atau tidak adanya gejala ini (Wibowo, 2012:93).

Priyatno (2016:131) menyatakan heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji *white*. Dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatterplot*, antara nilai prediksi variabel dependen yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Wibowo (2012:126) menyatakan bahwa model regresi linear berganda adalah suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya.

Analisis regresi digunakan bila kita ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor, secara individual. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya. Regresi berganda dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Loyalitas nasabah)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁ = Variabel bebas pertama (Kepercayaan)

X₂ = Variabel bebas kedua (Kepuasan)

€ = error

3.5.5 Uji Hipotesis

Sanusi (2012:144), uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu uji t dan uji F.

3.5.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Rumusnya adalah Sugiyono (2018:288):

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.3 Uji t}$$

Dimana:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

H_0 = Kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

H_1 = Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

H_0 = Kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

H_1 = Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji signifikansi atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel secara simultan. Rumus untuk mencari F_{hitung} (Misbahuddin & Hasan, 2014 : 150) adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3.4 Uji F

Dimana:

F = Nilai F yang dihitung

R = Koefisien kolerasi berganda

K = jumlah variabel independen

N = jumlah anggota sampel

Menentukan kriteria pegujian:

1. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
2. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Wibowo (2012:135) menyatakan bahwa analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel

independen dalam model regresi yang secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Jadi koefisien dari angka indikasi di atas menampilkan sejauh mana model terbentuk bisa menjelaskan kondisi aktual. Koefisien yang dapat didefinisikan sebagai besarnya proporsi atau persentase keragaman Y atau variabel terikat yang diterangkan oleh variabel X atau bebas.

Wibowo (2012:121) menyatakan bahwa koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat seberapa jauh model yang dibuat untuk menjelaskan kondisi sebenarnya. Nilai ini merupakan pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai R^2 (koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai *range* antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Hasil dari olahan data pada aplikasi SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *adjusted* R^2 pada tampilan *model summary*.

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.5 Koefisien Determinasi

Dimana:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi variable X1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi variable X2 dengan Y

$r_{X_1X_2}$ = Korelasi variable X1 dengan variable X2

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini bertempat di Bank BCA KCP Nagoya di Kota Batam. Penelitian ini dilakukan kepada responden(nasabah prioritas bank).

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Sept		Okt				Nov				Des				Jan	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Studi Kepustakaan																
Penentuan Topik																
Penentuan Judul																
Penelitian Lapangan																
Pengolahan Data																
Pembuatan Laporan																
Pemeriksaan																