

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 3 bulan yaitu dari bulan November 2020 sampai dengan Januari 2021, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR pada Bank BTN Syariah KCS Serang yang berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani No.23 Sumurpecung Kec. Serang kota Serang-Banten 42117.

B. Ruang Lingkup

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu. Sementara itu metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan dalam metode tersebut. Jadi metodologi adalah kajian dan pembelajaran mendalam terhadap sebuah metode tertentu.¹

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu data yang diinput ke dalam skala pengukuran statistik. Fakta dan fenomena dalam data ini tidak dinyatakan dalam bahasa alami, melainkan dalam numerik (angka).

¹ Syahrums, dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif...*, h. 37.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Nawawi populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Populasi juga merupakan keseluruhan subyek penelitian.²

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang, berdasarkan data laporan Bank BTN Syariah KCS Serang per Oktober tahun 2020 jumlah pembiayaan KPR subsidi dan non subsidi sebanyak 7.893 nasabah.

Peneliti memperoleh jumlah nasabah KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang dengan cara mengajukan terlebih dahulu Surat Penelitian yang diajukan peneliti dari pihak Jurusan Perbankan Syariah Untuk dikirim ke Pimpinan Bank BTN Syariah KCS Serang. Dengan mengajukan permohonan Penelitian maka peneliti memperoleh data-data yang

² Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), cetakan kedua, h. 33.

³ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian...*, h. 61.

dibutuhkan seperti jumlah Nasabah pembiayaan KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang.

2. Sampel

Sampel dapat diartikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu.⁴

Sampel pada penelitian ini adalah sebagian nasabah yang mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang. Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n = sampel

N= populasi

e = eror atau presentase kesalahan yang bisa ditolerir

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling*, peneliti menggunakan metode aksidental atau *sampling insidental (convenience sampling)* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat

⁴ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif...*, h. 34.

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵ Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan presentase eror sebesar 10%, maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{7.893}{1 + (7.893 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = 98,7$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel yang dapat diambil 98.7 dan jika dibulatkan menjadi 100 responden. Peneliti mengambil responden pada 3 tempat perumahan yaitu, Perumahan Griya Lestari Cisait, Perumahan Ciujung Indah dan Perumahan Kiara Rahayu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan merupakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru.⁶

Pengumpulan data diawali dengan observasi yang dilakukan peneliti untuk memastikan bahwa nasabah Perumahan Griya Lestari Cisait, Perumahan Ciujung Indah dan Perumahan Kiara Rahayu merupakan nasabah KPR di Bank BTN Syariah

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 133.

⁶ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan (Teori dan Praktik dalam Pendidikan)*, (Medan: CV Widya Puspita, 2018), h. 41.

KCS Serang. Setelah mengetahuinya peneliti membagikan kuisisioner kesejumlah responden yang dijadikan sampel untuk mendapatkan data atau hasil kuisisioner yang telah diisi oleh responden.

1. Angket (kuisisioner)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷ Untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan angket ini, peneliti tidak harus bertemu langsung dengan subyek, tetapi cukup dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis untuk mendapatkan respon.⁸ Dalam penelitian ini kuisisioner diberikan kepada nasabah KPR Bank BTN Syariah KCS Serang.

2. Dokumentasi

Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, jurnal, majalah, brosur, data laporan keuangan maupun internet.

E. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen sering juga disebut sebagai variabel stimulus, input, prediktor, dan anteseden. Dalam bahasa

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 199.

⁸ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif...*, h. 44.

Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi.⁹

Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Product (Produk) X1

Produk didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹⁰

b. Price (Harga) X2

Pengertian harga menurut Michael J. etzel, adalah nilai yang disebutkan dalam mata uang (dolar = \$) atau medium moneter lainnya sebagai alat tukar (*price is value expressed in terms of dollars monetary medium of exchange*).¹¹

c. Place (Lokasi) X3

Lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai dimana operasi dan stafnya akan

⁹ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan...*, hal. 26.

¹⁰ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran...*, h. 153.

¹¹ Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen I...*, h. 130.

ditempatkan, yang paling penting dari lokasi adalah tipe dan interaksi yang terlibat.¹²

d. Promotion (Promosi) X4

Promosi adalah komunikasi yang persuasif, mengajak, mendesak, membujuk, meyakinkan. Ciri dari komunikasi persuasif (komunikasi) adalah ada komunikator yang secara terencana mengatur berita dan cara penyampainnya untuk mendapatkan akibat tertentu dalam sikap dan tingkah laku si penerima (target pendengar).¹³

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen disebut sebagai variabel respon, output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹⁴

Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan nasabah mengambil KPR.

F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian

¹² Ratih Hurriyati, *Bauran Peamasaran...*, hal. 55

¹³ M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, hal. 95.

¹⁴ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan...*, hal. 26.

sebelum dilakukan analisis, instrument, serta sumber pengukuran berasal dari mana.¹⁵

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.¹⁶

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Pengukuran
Product (produk) X1	1. Manfaat Inti (<i>Core Benefit</i>)	Apakah Product KPR Di Bank BTN Syariah KCS Serang bentuk dan kondisi rumah sesuai dengan yang dibutuhkan	Likert
	2. Kelebihan yang dimi (<i>Augmented Product</i>)	Apakah Product KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang kualitas bahan bangunan dan desain	Likert

¹⁵ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2019), h.77.

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 145-146.

		rumah yang lebih unggul dari KPR di Bank lainnya	
	3. Harapan dari produk <i>(Expected Product)</i>	Apakah Product Rumah KPR yang anda miliki saat ini adalah hunian yang nyaman serta terdapat fasilitas keamanan (security)	Likert
	4. Kelebihan yang dimiliki produk <i>(Augmented Product)</i>	Apakah Produk KPR yang ditawarkan Bank BTN Syariah KCS Serang lebih unggul dibandingkan produk KPR Bank lainnya	Likert
	5. Masa depan potensi produk	Apakah Product KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang mempunyai sarana dan prasarana yang memadai	Likert
Price (harga) X2	1. Memperkirakan permintaan produk <i>(Estimate For The Product)</i>	Apakah KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang menetapkan harga yang terjangkau	Likert
		BTN Syariah KCS	Likert

		Serang memberikan penawaran menarik seperti memberikan diskon atau jangka waktu tertentu	
		Angsuran KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang sangat ringan	Likert
	2. Reaksi Pesaing (<i>Competitive Reaction</i>)	Apakah Harga KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang mampu bersaing dengan harga KPR di Bank lain.	Likert
Place (tempat/ lokasi) X3	1. Akses	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS Serang mudah diakses transportasi	Likert
	2. Visibialitas	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS Serang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan	Likert

	3. Lalu lintas (<i>Traffic</i>)	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS Serang berada ditempat keramaian seperti pasar, pusat kota dll.	Likert
	4. Tempat parker	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS memiliki fasilitas yaitu tempat parkir.	Likert
	5. Ekspansi	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS memiliki lingkungan yang baik	Likert
	6. Persaingan	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS dekat dengan Perumahan-Perumahan yang lain.	Likert
	7. Peraturan pemerintah	Apakah Lokasi Perumahan KPR Bank BTN Syariah KCS telah memiliki ketetapan	Likert

		hukum seperti HGB atau Sertifikat Hak Miliki	
Promotion (promosi) X4	1. Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>)	Apakah Pengembang KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang pernah melakukan tatap muka dengan penyajian produk kepada konsumen.	Likert
	2. Periklanan (<i>advertising</i>)	Apakah Iklan KPR di Bank BTN Syariah KCS Serang sangat menarik perhatian saya, dan sering melihatnya dimedia masa	Likert
	3. Promosi Penjualan (<i>Sales Promotion</i>)	Dalam memasarkan produk KPR, Bank BTN Syariah KCS Serang memberikan hadiah seperti pemberian dorprize kepada nasabah yang mengambil KPR di Bank BTN Syariah KCS	Likert
	4. Publisitas (<i>Publicity</i>)	Saya mendapatkan brosur KPR yang disebar	Likert

		oleh pegawai Bank BTN Syariah KCS Serang	
	5. Hubungan Masyarakat	Apakah Pegawai Bank BTN Syariah KCS Serang melayani nasabah yang mengambil KPR dengan sangat ramah	Likert
Kepuasan Nasabah Y	1. Keandalan	Keanekaragaman dan variasi produk KPR yang di miliki BTN Syariah KCS Serang seperti desain yang modern dan lingkungan KPR yang aman.	Likert
		Bank BTN KCS Serang dapat memberikan kuasa kepada nasabah yang ingin memilih KPR sesuai dengan keinginan nasabah	Likert
		Inovasi layanan yang memudahkan masyarakat untuk	Likert

		membayar angsuran KPR	
	2. Keberwujudan	Kondisi KPR yang nyaman bagi nasabah dengan luas bangunan dan tanah serta ventilasi udara yang baik	Likert
		Bank memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai untuk memberikan layanan pelanggan yang baik	Likert
		Kebersihan didalam lingkungan bank menjadi priorotas utama bagi bank	Likert
	3. Daya tanggap	Kesediaan membantu nasabah memiliki KPR dan kesiapan merespon permintaan nasabah	Likert
		Bank memiliki proses pelayanan yang cepat sehingga terpenuhi kebutuhan pelanggan	Likert
	4. Jaminan	Penyediaan layanan	Likert

		bank terhadap pelanggan sesuai dan tepat dengan jadwal yang dijanjikan seperti saat proses akad KPR	
		Bank mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi	Likert
	5. Empati	Karyawan bank selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan	Likert

G. Instrumen Penelitian

Data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar tidaknya data, sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data, tergantung dari baiknya instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.¹⁷ Ada empat komponen yang tercakup dalam kegiatan marketing mix ini yang terkenal dengan sebutan 4 P yang terdiri

¹⁷ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif...*, h. 41.

dari: *Product, Price, Place* dan *Promotion*. Yang didalamnya akan menentukan tingkat keberhasilan pemasaran dan semua itu ditujukan untuk mendapatkan respon yang diinginkan dari pasar sasaran.¹⁸ peneliti mengambil 3 tempat untuk dijadikan bahan penelitian yaitu, Perumahan Griya Lestari Cisait, Perumahan Ciujung Indah dan Perumahan Kiara Rahayu.

1. Validitas

Validitas (*validity*) berasal dari kata valid artinya sah atau tepat. Validitas atau kesahihan berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Jadi suatu instrumen yang valid berarti instrumen tersebut merupakan alat ukur yang tepat untuk mengukur suatu objek.¹⁹

Menurut Arkinto validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Secara mendasar validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sedangkan instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.²⁰ Dalam

¹⁸ Dina Saripatul Radiah. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengambil KPR Pada Bank Mandiri Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 2013, h. 3.

¹⁹ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan...*, h. 110.

²⁰ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif...*, h. 42.

tabel korelasi digunakan taraf signifikan sebesar 5%. Apabila r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Reliabilitas memiliki istilah atau nama lain seperti keterpercayaan, keterhandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi.²¹

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat yang sama pula.²² Suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0.6. sehingga data tersebut bisa dikatakan *reliable* untuk pengukuran dan meneliti selanjutnya.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penting dalam prosedur kerja penelitian ilmiah. Kualitas hasil penelitian ilmiah, selain ditentukan oleh akurasi data yang dikumpulkan, juga ditentukan oleh kesesuaian teknik analisis data yang

²¹ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan...*, h. 122.

²² Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 162.

digunakan. Kesimpulan penelitian ilmiah bisa jadi tidak benar jika peneliti keliru dalam menentukan teknik analisis yang digunakan. Agar peneliti mampu menentukan teknik analisis data yang sesuai, perlu dipelajari berbagai teknik analisis data, dan hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan teknik analisis data.²³ penelitian ini digunakan metode analisis dengan menggunakan program komputer *Statistical Program For Social Science* (SPSS).

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Beberapa syarat dalam melakukan uji regresi linear berganda yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan data distribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak.²⁴ Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov yaitu memeriksa distribusi frekuensi sampel berdasarkan distribusi normal pada data tunggal atau data frekuensi tunggal.²⁵ Nilai residual

²³ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan...*, h. 21.

²⁴ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis...*, h. 120.

²⁵ Rusydi Ananda dan Muhammad Fadhli, *Statistik Pendidikan...*, h. 166.

terstandarisasi berdistribusi normal jika $K \text{ hitung} < K$ nilai signifikan $> \alpha$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah situasi tidak konstannya varians. Konsekuensi heteroskedastisitas adalah biasanya varians sehingga uji signifikansi menjadi invalid. Salah satu cara mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glesjer. Uji Glesjer dilakukan dengan cara meregresi nilai absolut residual dari model yang diestimasi terhadap variabel-variabel penjelas.²⁶

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data cross section mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).²⁷

²⁶ Agus Tri Basuki, *Pengantar Ekonometrika (Dilengkapi Penggunaan Eviews)*, (Yogyakarta: Danisa Media, 2016), h. 63.

²⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), h. 134.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah adanya hubungan antar residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain. Konsekuensi autokorelasi adalah biasanya varians dengan nilai yang lebih kecil dari nilai sebenarnya, sehingga nilai R kuadrat dan F-statistik yang dihasilkan cenderung sangat berlebih (overestimated). Cara mendeteksi adanya autokorelasi adalah dengan membandingkan nilai Durbin Watson statistik hitung dengan Durbin Watson (DW).²⁸ Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear dapat berkorelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya).

Menurut Singgih Santoso, pengujian menggunakan Durbin Watson dengan angka antara $-2 < d < 2$ dengan rincian sebagai berikut:²⁹

- 1) Angka DW dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
- 2) Angka DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negative

²⁸ Agus Tri Basuki, *Pengantar Ekonometrika...*, h. 66.

²⁹ Singgih Santoso, *Statistik Parametrik: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), h. 207.

d. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti, di antara beberapa atau. Semua variabel yang menjelaskan dari model regresi.³⁰ Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas yang tinggi antar variabel independen dapat dideteksi dengan cara melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .³¹

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda melibatkan variabel pengaruh atau variabel independen lebih dari satu. Yang dimaksud

³⁰ Damodar Gujarati, *Ekonometrika Dasar*, alih bahasa oleh Sumarmo Zain, (Jakarta: Erlangga, 1999), cetakan keenam, h. 157.

³¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate...*, h. 104.

dengan ganda adalah bahwa jumlah variabel independen lebih dari satu (ganda), sedangkan hubungannya tetap linear.

³²Seperti yang dapat dilihat pada persamaan dibawah ini:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah Mengambil KPR

β_0 = konstanta

X_1 = Product (Produk)

X_2 = Price (Harga)

X_3 = Place (Lokasi)

X_4 = Promotion (Promosi)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = koefisien regresi

e = Error

3. Uji Kecocokan Model

a. Analisis Koefisien Korelasi

Pengujian koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan bauran pemasaran (product, price, place, promotion) (X) dengan kepuasan nasabah (Y). analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui apakah diantara dua buah variabel atau lebih terdapat hubungan, dan jika ada hubungan, bagaimana

³² Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif...*, h. 92.

arah hubungan arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.³³

Dalam menentukan hasil tingkat pengaruh antara dua variabel tersebut maka digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi:

Tabel 3.2
Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

b. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan suatu proporsi dari suatu varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi terhadap varian total. Besarnya koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\text{Varian yang diterangkan persamaan regresi}}{\text{varian total}}$$

³³ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif...*, h. 95.

Koefisien determinasi Nilai R^2 , sering disebut sebagai ukuran tingkat kecocokan garis regresi (*goodness of fit test*) dan sekaligus menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel bebas X terhadap variasi (naik turunnya) Y, akan tetapi tidak menunjukkan arah hubungan antar X dan Y.³⁴

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Uji T atau uji signifikansi parsial digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat.³⁵ Nilai t-hitung untuk koefisien b_1 , b_2 , b_3 , dan b_4 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$t\text{-hitung} = \frac{b-B}{sb}$$

mengetahui apakah pengaruh bauran pemasaran (product, price, place, dan promotion) terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR perlu diperhatikan sebagai berikut:

- 1) Apakah t hitung lebih kecil dari t table maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel product, price, place, dan promotion tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mengambil

³⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), cetakan keempat, h. 212.

³⁵ Suharyadi dan Purwanto, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), cetakan keempat, h. 244.

KPR di Bank Tabungan Negara Syariah KCS Serang.

- 2) Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel product, price, place, dan promotion berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di Bank Tabungan Negara Syariah KCS Serang.

b. Uji F

Uji F atau uji signifikansi serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variable bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat (Y).³⁶ Nilai F hitung ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk mengetahui apakah pengaruh berpengaruh product, price, place dan promotion secara simultan terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di bank Tabungan Negara Syariah KCS Serang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- 1) Apabila F hitung lebih kecil dari F tabel maka keputusannya menerima hipotesis nol (H_0), artinya variabel product, price, place dan promotion tidak

³⁶ Suharyadi dan Purwanto, *Statistika Untuk Ekonomi...*, h. 241.

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di bank Tabungan Negara Syariah KCS Serang.

- 2) Apabila F hitung lebih besar dari F tabel maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), artinya variabel product, price, place dan promotion berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mengambil KPR di bank Tabungan Negara Syariah KCS Serang.