BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor, yang lebih tepatnya berlokasi di Jl. Raya Pajajaran No. 41, RT.01/RW.06, Kelurahan Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama tujuh bulan yaitu dari bulan Februari sampai bulan Agustus 2024. Sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal																												
2.	Seminar Proposal																												
3.	Persiapan Penelitian																												
4.	Pengumpulan Data																												
5.	Pengolahan Data																												
6.	Analisis dan Evaluasi																												
7.	Penulisan Laporan																												
8.	Seminar Hasil																												

Sumber: Rencana Penelitian (2024)

3.2. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif, yaitu jenis penelitian untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian, sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Amruddin 2022:8-9).

Dalam pendekatan kuantitatif, hakikat hubungan antar variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah, yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis, (Sugiyono 2021:16).

Adapun Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Pendekatannya yaitu peneliti terjun langsung ke objek penelitian untuk melakukan observasi sekaligus melakukan penyebaran kuesioner yang dibantu juga oleh *customer service* dalam pengumpulan datanya.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi, elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2021:126). Dapat dikatakan juga populasi merupakan wilayah generalisasi yang objek atau subjeknya mempunyai besaran dan sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari serta didapatkan kesimpulan.

Adapun populasi yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah nasabah pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang dimana pada tahun 2023 jumlah nasabah pensiunan sebesar 4.808 nasabah di Kota Bogor. Maka dari itu peneliti menggunakan 4.808 nasabah tersebut sebagai populasi di penelitian ini.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dalam populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative atau mewakili (Sugiyono 2021:127).

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Banyaknya Sampel.

N = Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber: Sujarweni (2020:66)

Dengan rumus diatas maka perhitungan sample, sebagai berikut:

$$n = \frac{4.808}{4.808 \times (0,1)^2 + 1} = 97,96 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Guna mendapatkan sampel yang representatif yaitu sampel yang dapat mewakili populasi penelitian, penulis akan menggunakan teknik *Non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Yang dalam penelitian ini akan dilakukan dengan teknik pengambilan sampel berupa *Purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Akhmad 2019:26). Oleh sebab itu sampel akan diambil secara acak yang dipandang sesuai untuk digunakan sebagai sumber data serta memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Responden adalah nasabah pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang sudah menjadi anggota.
2. Sudah pernah datang dan menjadi nasabah di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.
3. Terlihat nyaman berada di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor dan memungkinkan untuk dijadikan sampel

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021:194) menyatakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan 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 (Sugiyono 2021:199). Dalam penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab guna mengetahui dan mendapatkan informasi lebih mendalam dari responden. Esterberg dalam Sugiyono (2021:304) menjelaskan bahwa *“interview is a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic”* Artinya Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

3. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan perilaku, proses kerja, gejala-gejala alam dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati. Marshall dalam Sugiyono (2021:297) menyatakan bahwa *“through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior.”* Artinya Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan di Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti. Dapat dikatakan juga definisi operasional variabel merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang

bagaimana cara mengukur variabel. Sedangkan variabel adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Abustam dalam Sulaiman 2020:56). Dalam penelitian ini akan menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain, umumnya dilambangkan dengan huruf X (Sidik 2021:92). Dapat dikatakan juga Variabel bebas (Variabel X) sebagai variabel yang mempengaruhi Variabel terikat (Variabel Y). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan, yang penulis definisikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Salim (2019:2) Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan mengenai pelayanan atas produk atau layanan yang mereka terima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan dan diharapkan (*expected services*).

Kualitas pelayanan diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* / Wujud Fisik (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya).
2. *Reliability* / Keandalan (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. *Responsiveness* / Daya Tanggap (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).
4. *Assurance* / Jaminan (kemampuan kompetensi karyawan, keramahan, dan kesopanan karyawan untuk meyakinkan serta menjamin kepercayaan pelanggan).
5. *Empathy* / Empati (sikap tegas tetapi peduli dari karyawan terhadap pelanggan).

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya, umumnya dilambangkan dengan huruf Y (Sidik 2021:92). Dapat dikatakan Variabel terikat (Variabel Y) sebagai variabel yang dipengaruhi oleh Variabel bebas (Variabel X). Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang penulis definisikan sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut Meithiana (2019:82) Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat ukuran perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang diterimanya dengan harapannya. Jika merasa puas dengan nilai suatu produk atau layanan, kemungkinan besar ia akan menjadi pelanggan jangka panjang.

Kepuasan Pelanggan diukur dengan indikator, sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan
2. Kepuasan terhadap Kemauan membantu pelanggan
3. Kepuasan terhadap Pengetahuan dan kesopanan
4. Kepuasan terhadap Kepedulian pada pelanggan; dan kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik

Guna memahami lebih dalam mengenai variabel, definisi variabel, indikator dan pengukurannya atas indikator di atas maka dapat dilihat rangkuman seperti pada tabel 3.2. di bawah ini

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan mengenai pelayanan atas produk atau layanan yang mereka terima (<i>perceived services</i>) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan dan diharapkan (<i>expected services</i>) (Salim 2019:2).	1. <i>Tangibles</i> . (Wujud Fisik) 2. <i>Reliability</i> . (Keandalan) 3. <i>Responseveness</i> . (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> . (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> . (Empati)	Skala Likert

Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat ukuran perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang diterimanya dengan harapannya. Jika merasa puas dengan nilai suatu produk atau layanan, kemungkinan besar ia akan menjadi pelanggan jangka panjang (Meithiana 2019:82)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan. 2. Kepuasan terhadap Kemauan membantu pelanggan. 3. Kepuasan terhadap Pengetahuan dan kesopanan. 4. Kepuasan terhadap Kepedulian pada pelanggan, dan kepuasan terhadap fasilitas fisik. 	Skala Likert
----------------------	---	--	--------------

Sumber: Peneliti (2024)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan analisis pada suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksa seluruh data dan instrumen penelitian, seperti catatan, dokumen, hasil tes, rekaman, dan lain lain. Kegiatan ini dilakukan agar data lebih mudah dipahami, sehingga diperoleh suatu kesimpulan (Sidik 2021:201). Selain itu, tujuan analisis data yaitu untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada akhir kesimpulan nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini.

Analisis data juga bertujuan untuk mendeskripsikan data, biasanya dalam bentuk frekuensi, tabel, dan grafik sehingga dapat dipahami karakteristik datanya. Pada penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Pada penelitian ini yang dimana akan menggunakan kuesioner, maka penilaiannya akan diukur dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang akan dibuat seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.3. Skala Pengukuran

a.	Sangat Setuju	(Skor 5)
b.	Setuju	(Skor 4)
c.	Ragu-Ragu	(Skor 3)
d.	Tidak Setuju	(Skor 2)
e.	Sangat Tidak Setuju	(Skor 1)

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dalam menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data sehingga dapat diketahui hasil akhir atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara skor tertinggi dikurangi dengan skor terendah, kemudian dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada tabel 3.4 di bawah ini:

$$\begin{aligned}\text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80\end{aligned}$$

Tabel. 3.4. Angka Penafsiran

Interval Penafsiran	Katagori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah rumus *Weight Means Score (WMS)*:

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Keterangan:

M = Angka Penafsiran

f = Frekuensi Jawaban

x = Skala Nilai

n = Jumlah Seluruh Jawaban

3.6.2 Persamaan Regresi

Analisis Regresi merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*), dengan demikian analisis regresi sering disebut sebagai analisis prediksi. Karena merupakan prediksi, maka nilai prediksi tidak selalu tepat dengan nilai rillnya, semakin kecil tingkat penyimpangan antara nilai prediksi dengan nilai rillnya, maka semakin tepat persamaan regresi yang terbentuk (Albert 2019:172).

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana yaitu model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Dengan kata lain model hubungan antara Variabel bebas (*independent variable*) dan Variabel Terikat (*dependent variable*).

Guna menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dirumuskan dengan bentuk persamaan regresi linearnya, sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Intersep (Titik Potong Dengan Sumbu Y)

b = Koefisien Regresi (Konstanta) X

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

e = Standar Error

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

3.6.3 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Pada penelitian ini Uji Kualitas Data yang dilakukan yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji Validitas Menurut Sujarweni (2020:83) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji Validitas pada umumnya adalah uji yang pertama dilakukan dalam uji kualitas data. Untuk mengukur Uji validitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus *pearson product moment*”, sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien Korelasi Variabel Bebas dan Variabel Terikat

$\sum X_i$ = Jumlah Skor Item

$\sum Y_i$ = Jumlah Skor Total (sebuah item)

N = Jumlah Total Responden

Namun dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus diatas melainkan dengan *Statistical Program For Social Science (SPSS)*. Guna mengetahui dan melihat valid atau tidaknya pernyataan maka:

1. Dilihat kolom *Corrected Item Total Correlation* pada tabel *Item Total Statistic* di *SPSS*.
2. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dinyatakan valid.
3. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2020:85) Dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Program For Social Science (SPSS)*. Guna mengetahui dan melihat reliabel atau tidaknya pertanyaan maka:

1. Dilihat Nilai *Cronbach's Alpha* pada Tabel *Reability Statistics* di *SPSS*.
2. Jika Nilai *Cronbach's Alpha* (Nilai koefisien reliabilitas) lebih besar atau diatas 0,6 maka dinyatakan reliabel.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian Uji Asumsi Klasik merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Uji Asumsi Klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantaranya meliputi: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi dan Uji Linieritas. Namun dalam penelitian ini hanya akan menggunakan dua jenis Uji Asumsi Klasik saja yaitu: Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji untuk melihat apakah nilai residual (selisih nilai prediksi dengan nilai pengamatan sebenarnya) terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi dengan normal (Albert 2019:149). Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)* dengan pendekatan histogram. Guna mengetahui dan melihat variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak, maka:

Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah memenuhi persyaratan dimana terdapat kesamaan varians atau homoskedastisitas dengan kata lain tidak adanya heteroskedastisitas (Albert 2019:151). Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)* dengan pendekatan grafik yaitu melihat pola gambar *scatterplot*. Guna mengetahui dan melihat tidak terjadinya heteroskedastisitas, maka:

Dilihat pada *scatterplot* jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol pada sumbu X, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.5 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Uji hipotesis sudah dapat dilakukan setelah uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Dalam penelitian ini Uji Hipotesis yang akan dilakukan yaitu Koefisien Determinasi (R²) dan Uji Parsial (Uji T).

1. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Dalam penelitian ini koefisien determinasi dilakukan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R \leq 1$). Guna mengetahui dan melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka:

1. Dilihat kolom *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary* di *SPSS*.
2. Jika R=0 maka menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
3. Jika R mendekati 1 maka menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji t adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*) secara parsial atau individu. Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{Se}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien Regresi X

Se = Standar Error Koefisien Regresi X

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

b. $H_1 : \text{minimal satu } \beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata yaitu 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.