

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Menurut Wardani (2017:12) Metode penelitian adalah cara memperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan hubungan sebab akibat. Penelitian asosiasi kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menemukan variabel bebas (variabel bebas) dan variabel terikat (variabel terikat) yang bersifat kausal. Artinya penelitian ini mencari pengaruh bauran pemasaran jasa (produk, promosi, harga, lokasi, orang, fisik dan proses) terhadap kepuasan pelanggan.

Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti adalah kuantitatif. Kuantitatif adalah studi ilmiah yang sistematis tentang bagian-bagian dan fenomena dan kausalitas hubungan di antara mereka. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematika, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian survei. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa responden dan responden mengembalikan hasilnya. Kuesioner merupakan wadah yang efektif dan fungsional untuk mengumpulkan informasi yang terukur secara numerik .

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

3.1.1. Populasi penelitian

Menurut Nursalam (2018), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan sifat dan ciri tertentu yang ditentukan berdasarkan penelitian yang diteliti dan ditarik kesimpulan darinya. Populasi bukan hanya orang, tetapi benda dan objek alam lainnya. Juga, populasi bukan hanya jumlah objek atau subjek yang dipelajari, tetapi mencakup semua sifat atau karakteristik dari subjek atau objek itu.

Populasi sasaran yaitu nasabah yang datang dan melakukan transaksi di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang khususnya nasabah BRI Britama selama periode tahun 2021 sebanyak 1.069 nasabah (Sumber : Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang, 2022).

3.1.2. *Sampling* dan Sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2019:118) Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik populasi. Sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi membuat penelitian menjadi bias, tidak dapat diandalkan, dan kesimpulannya bisa saja salah. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi. Populasi yang tidak terlalu besar sering diperiksa secara keseluruhan tanpa sampel acak. Namun jika populasinya besar, sebaiknya diambil sampel sebagai bahan pembelajaran.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan aspek dan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Britama dari kantor kas BRI Universitas Merdeka Malang dengan kriteria sebagai berikut:

1. Usia di atas 15 tahun. Dengan bertambahnya usia dari remaja hingga dewasa, diharapkan responden dapat menilai pernyataan tentang variabel penelitian survei secara lebih objektif.
2. Melakukan transaksi menabung setidaknya sebulan sekali. Responden yang dipilih adalah nasabah BRI Britama dari Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang karena penelitian ini juga terkait dengan kepuasan nasabah.

Alasan penelitian melakukan penelitian nasabah BRI Britama dari kantor kas BRI Universitas Merdeka Malang ialah untuk mengkaji strategi bauran pemasaran untuk kepuasan nasabah menjadi semakin menarik karena lembaga keuangan perbankan juga perlu mengevaluasi bagaimana kinerjanya selama ini dan apakah telah memuaskan nasabahnya atau tidak. Alasan lain menggunakan obyek Britama dari kantor kas BRI Universitas Merdeka Malang karena

didasarkan pada survei kepuasan nasabah serupa yang terkait dengan survei *Marketing Mix* belum pernah dilakukan. Oleh karena itu dai informasi informasi tersebut, Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang harus memprediksi bagaimana pelanggan atau konsumen akan bereaksi terhadap strategi pemasaran yang diterapkan.

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus Slovin (Umar, 2016:141):

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, dalam tesis ini penulis memakai kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10%.

Maka sampel dalam penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{1069}{1 + 1069 \cdot 0,10^2}$$

$$n = \frac{1069}{1 + 11,56}$$

$$85,09 = \frac{1069}{12,56}$$

n = 85 sampel pembulatan

3.2. Data Dan Metode Pengumpulan Data

3.2.1. Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Data primer

Menurut Dodiet (2018) data adalah fakta yang diamati peneliti yang diberikan oleh suatu situasi tertentu. Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer yang Menurut Sugiyono (2019) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber (tanpa perantara) di lapangan dengan melakukan penelitian didalamnya. Data primer diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada responden yang pertanyaan untuk dijawab. Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan atau masalah yang telah dirumuskan, dan yang pada akhirnya akan dipergunakan sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan atau keputusan. Oleh karena itu, data harus merupakan data yang baik dan benar.

2. Data sekunder

Menurut (Wallace Foundation) Data sekunder adalah proses menganalisis yang dilakukan terhadap data yang sudah ada tanpa perlu melakukan wawancara, survey, observasi dan teknik pengumpulan data tertentu lainnya. Menurut (Heaton) Analisis data sekunder merupakan suatu strategi penelitian yang memanfaatkan data kuantitatif ataupun kualitatif yang sudah ada guna menemukan permasalahan baru atau menguji hasil penelitian yang sudah ada. Dengan kata lain, strategi penelitian itu setara dengan metode penelitian.

3.2.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya serta sesuai dengan masalah yang diteliti secara lengkap, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019: 142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner menjadi wadah yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang akan diukur secara numerik. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang disajikan dengan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kuesioner akan dibagikan kepada nasabah untuk diisi dan kemudian dijadikan sumber data dalam penelitian.

2. Pengamatan atau observasi

Pengamatan atau observasi adalah suatu metode penelitian dimana peneliti mengamati secara langsung objek penelitian dengan tujuan untuk menambah informasi yang diperlukan. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi atau situasi nasabah BRI Britama di kantor kas BRI Universitas Merdeka Malang.

3. Kajian pustaka

Ada beberapa penjelasan dari berbagai ilmu yang digunakan sebagai pedoman dan informasi selama penelitian. Tinjauan literatur atau tinjauan literatur melibatkan deskripsi subjek atau topik tertentu.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Berfungsinya variabel menghasilkan indikator yang merupakan pengukuran empiris dari variabel. Dengan kata lain, operasionalisasi variabel adalah kegiatan mengubah variabel konseptual menjadi variabel operasional.

3.4.1. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, kuesioner yang diukur dengan skala Likert digunakan sebagai instrumen. Skala Likert mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau kelompok tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur dengan skala Likert diubah menjadi indikator variabel. Selain itu, indikator-

indikator tersebut digunakan sebagai titik awal terciptanya unsur-unsur instrumental, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pernyataan positif dan negatif ditugaskan untuk setiap tanggapan menggunakan skala Likert. Ada beberapa aturan seperti:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2019)

Variabel yang diukur kemudian ditransformasikan menjadi beberapa indikator, dan setiap indikator memiliki sub-indikator yang digunakan sebagai pedoman dalam pembuatan instrumen berupa pernyataan pertanyaan. Indikator yang digunakan dapat dilihat:

Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	No Butir
Produk (Variabel X1) Sumber : Suryani (2017)	1. Kebaruan produk	1
	2. Keunggulan,	2
	3. Manfaat produk yang ditawarkan	3
	4. Kekuatan nama/merek	4
	5. Mutu layanan yang menyertai produk	5
Promosi (Variabel X2) Sumber : Indratama & Artanti (2014)	1. Undian hadiah menarik	6
	2. Proses pengundian hadiah	7
	3. Adanya kesempatan bagi nasabah untuk memenangkan berbagai macam hadiah.	8
	4. Waktu pelaksanaan undian hadiah	9
	5. Adanya kesempatan untuk mengikuti kembali program undian hadiah	10
Harga (Variabel X3) Sumber : (Astuti & Mustikawati, 2013) dan Suryani (2017)	1. Penetapan harga (suku bunga) diberlakukan bank.	11
	2. Kekompetitifan harga	12
	3. Kewajaran harga yang di tetapkan oleh Bank.	13
	4. Kesesuaian harga dengan harapan nasabah.	14
	5. Keseimbangan harga dengan	15

Variabel	Indikator	No Butir
	manfaat yang diberikan.	
Tempat (Variabel X4) Sumber : Tjiptono (2016)	1. Akses 2. Visibilitas 3. Lalu-lintas (Traffic) 4. Tempat parkir yang luas, nyaman, aman, baik 5. Ekspansi 6. Lingkungan 7. Kompetisi 8. Peraturan Pemerintah	16 17 18 19 20 21 22 23
Orang (Variabel X5) Sumber : Lupioyadi, (2019)	1. <i>Contactors</i> 2. <i>Modifiers</i> 3. <i>Influencer</i> 4. <i>Isolateds</i>	24 25 26 27
Bukti fisik (Variabel(X6) Sumber : Tjiptono (2016)	1. Peralatan mutakhir/terbaru. 2. Fasilitas fisik yang berdaya tarik. 3. Karyawan yang berpenampilan rapi. 4. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	28 29 30 31
Proses (Variabel X7) Sumber : Gusnawati et al., (2014)	1. Kecepatan melayani dan pembayaran 2. Ketelitian melayani. 3. Kejelasan waktu. 4. Layanan yang diberikan cukup baik dan cepat. 5. Memiliki jaminan purna layanan.	32 33 34 35 36
Kepuasan nasabah (Variabel Y) Sumber : Indrasari (2019)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali. 3. Kesiediaan merekomendasikan.	37 38 39 40 41 42

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Pengelolaan Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan SPSS (Program Statistik Ilmu Sosial) v.26 sehingga pengolahan data statistik akan lebih cepat dan akurat.

3.5.2. Penyajian Data

Data yang terkumpul dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel agar pemahaman dan analisis data yang disajikan lebih sistematis.

3.5.3. Analisis Uji Instrumen

Kuesioner tergantung pada kualitas data yang digunakan dalam tes. Data penelitian tidak berguna jika alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak terlalu valid dan reliabel. Tes dan pengukuran ini menunjukkan konsistensi dan keakuratan data yang dikumpulkan.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Validitas ukuran dapat diperiksa dengan korelasi skor total, yang merupakan jumlah dari semua skor pertanyaan. Menurut Sugiyono (2019), validitas menyatakan tingkat ketelitian antara data yang sebenarnya terjadi pada item tersebut dengan data yang peneliti kumpulkan untuk menentukan validitas item tersebut. Kami mengkorelasikan skor item dengan jumlah item tersebut. Rumus berikut digunakan untuk menentukan validitas

$$r_{xy} = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi tiap item

n = Banyaknya subjek uji coba

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor item dan skor total

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan taraf nyata $\alpha = 0,05$. Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi (r), kemudian diperbandingkan dengan nilai dari r_{tabel} dengan derajat kebebasan ($n-2$) dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid.

Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS.v26 (*Statistical Package for Social Sciences*). Untuk menentukan

nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan table r produk moment. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- a. Apabila r hitung $>$ r table, maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r table, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.
- c. Apabila nilai r hitung sebesar 0,3 (r kritis) ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Sebuah survei dianggap andal atau dapat dipercaya jika respons terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini reliabilitas kuesioner diperiksa dengan mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach alpha. Untuk mengetahui reliabilitas survei dilakukan uji reliabilitas survei dengan menggunakan program komputer SPSS. Instrumen yang digunakan pada variabel ini dikatakan reliabel apabila Cronbach alpha-nya di atas 0,60 (Priyatno, 2014:26).

$$\text{Koefisien Alpha Cronbach: } \alpha_{it} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

k = jumlah butir kuisisioner

α_{it} = koefisien keterandalan butir kuisisioner

$\sum S_i^2$ = jumlah variansi skor butir yang valid

S_t^2 = variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya variansi butir kuisisioner dan variansi total skor butir di gunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2$$

Keterangan :

S_i^2 = variansi skor tiap-tiap item

$$\begin{aligned}\sum X_i^2 &= \text{jumlah skor setiap butir} \\ (\sum X_i)^2 &= \text{jumlah kuadrat skor setiap butir}\end{aligned}$$

$$n = \text{jumlah responden}$$

Menurut Sekaran (2013), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ \rightarrow maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*.

Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ \rightarrow maka *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*.

3.5.4. Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Baroroh (2019), analisis deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk mengungkapkan pendapat responden berdasarkan tanggapan terhadap instrumen survei yang dikembangkan oleh peneliti. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data secara deskriptif, menyajikannya secara objektif dan sistematis sesuai dengan yang ada di lapangan

3.5.5. Analisis Regresi Linier Berganda (Simultan)

Menurut Ghozal (2018), analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier sering dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7) dengan variabel terikat (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif, dan memprediksi apakah nilai variabel bebas akan naik atau turun. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Regresi linier didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan program statistik SPSS. Untuk mempermudah pengolahan data penelitian program, maka diperoleh output berupa hasil pengolahan dari data yang terkumpul, kemudian hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan dan dianalisis. . Setelah dilakukan analisis, maka diambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi linier berganda memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat, sedangkan variabel bebasnya adalah bauran pemasaran jasa (produk, promosi, harga, lokasi, orang, penyajian fisik dan proses). Model hubungan kepuasan pelanggan terhadap variabel-variabel tersebut dapat dimasukkan ke dalam fungsi atau persamaan berikut :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + b3.X3 + b4.X4 + b5.X5 + b6.X6 + b7.X7 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan nasabah (Variabel dependen)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X1 : Produk (Variabel Independen)

X2 : Promosi (Variabel Independen)

X3 : Harga (Variabel Independen)

X4 : Tempat (Variabel Independen)

X5 : Orang (Variabel Independen)

X6 : Bukti Fisik (Variabel Independen)

X7 : Proses (Variabel Independen)

3.5.6. Analisis Koefisien Determinasi

1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Korelasi determinan parsial digunakan untuk menentukan secara terpisah besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi parsial menunjukkan variabel mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Kemudian dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

- a. Determinasi parsial X1 terhadap Y (X2, X3,X4,X5,X6,X7 konstan)

$$KDY1.234567 = (ry1.234567)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- b. Determinasi parsial X2 terhadap Y (X1, X3,X4,X5,X6,X7 konstan)

$$KDY2.134567 = (ry2.134567)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- c. Determinasi parsial X3 terhadap Y (X1, X2,X4,X5,X6,X7 konstan)

$$KDY3.124567 = (ry3.124567)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- d. Determinasi parsial X4 terhadap Y (X1, X2,X3,X5,X6,X7 konstan)

$$KDY4.123567 = (ry3.123567)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- e. Determinasi parsial X5 terhadap Y (X1, X2,X3,X4,X6,X7 konstan)

$$KDY5.1234 = (ry3.123467)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- f. Determinasi parsial X6 terhadap Y (X1, X2,X3,X4,X5,X7 konstan)

$$KDY6.123457 = (ry3.123457)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- g. Determinasi parsial X7 terhadap Y (X1, X2,X3,X4,X5,X6 konstan)

$$KDY7.123456 = (ry3.123456)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

Keterangan :

X₁ = Produk

X₂ = Promosi

X₃ = Harga

X₄ = Tempat

X₅ = Orang

X₆ = Bukti Fisik

X_7 = Proses

Y = Kepuasan nasabah

2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dengan syarat uji F bernilai signifikan dan begitupun sebaliknya. Besarnya nilai koefisien determinasi antara 0 – 1, rumusnya:

$$R^2 = \frac{b_0 \sum Y + b_1 \sum x_1 y_1 - nY^2}{\sum Y^2 - nY^2}$$

Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), dengan ketentuan :

- Jika R^2 semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin erat/dekat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik.
- Jika R^2 semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat jauh/tidak erat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai kurang baik.

3.5.7. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji-t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Ketika $\alpha = 0,05$ digunakan sebagai kriteria pengujian hipotesis, maka uji-t dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Uji T

r = Koefisien regresi

n = Jumlah responden

Kriteria penolakan dan penerimaan suatu hipotesis yaitu :

Jika $|t_{hitung}| < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen bukan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Jika $|t_{hitung}| > t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

1) Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y1.234567} = 0$ produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

$H_a : \beta_{y1.234567} \neq 0$ produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang).

2) Pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y2.134567} = 0$ promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

$H_a : \beta_{y2.134567} \neq 0$ promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

3) Pengaruh X_3 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y3.124567} = 0$ harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

$H_a : \beta_{y3.124567} \neq 0$ harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

4) Pengaruh X_4 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y4.123567} = 0$ tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

Ha : $\beta_{y4.123567} \neq 0$ tempat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

5) Pengaruh X_5 terhadap Y

Ho : $\beta_{y5.123467} = 0$ orang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

Ha : $\beta_{y5.123467} \neq 0$ orang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

6) Pengaruh X_6 terhadap Y

Ho : $\beta_{y6.123457} = 0$ bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

Ha : $\beta_{y6.123457} \neq 0$ bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

7) Pengaruh X_7 terhadap Y

Ho : $\beta_{y7.123456} = 0$ proses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

Ha : $\beta_{y7.123456} \neq 0$ proses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

Untuk mencari t_{table} dapat dihitung menggunakan rumus :

$$t_{table} = t \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right)$$

Keterangan :

α : Alpha

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel

2. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Menurut Kuncoro (2018), uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh gabungan variabel independen terhadap variabel dependen. Dari teori yang disajikan dapat disimpulkan bahwa uji-F digunakan untuk mengetahui apakah koefisien-koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh langsung (simultan) nyata terhadap variabel terikat atau tidak. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika uji F-statistik menunjukkan jika semua variabel $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi kurang dari 0,05 (5%), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan (simultan) dan sebaliknya. Menemukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen konkuren menggunakan rumus berikut:

Setelah pengujian selesai, hasil uji F hitung dibandingkan dengan F tabel dan kriteria uji F hitung adalah sebagai berikut :

- a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, Maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$H_0 : \beta_{y1234567} = 0$ bauran pemasaran jasa (produk, promosi, harga, tempat, orang, bukti fisik dan proses) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

$H_a : \beta_{y1234567} \neq 0$ bauran pemasaran jasa (produk, promosi, harga, tempat, orang, bukti fisik dan proses) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas BRI Universitas Merdeka Malang.

H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama, sedangkan menolak H_0 berarti ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), standar ukuran yang sering digunakan dalam penelitian .

Untuk mencari F_{table} dapat dihitung menggunakan rumus :

$$F_{table} = F(k ; n - k)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel