

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan desain kolerasional, yaitu menjelaskan kolerasi antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dan penekanan terhadap pengukuran hasil yang objektif menggunakan analisis statistik.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik.

Penelitian korelasional menunjukkan indeks korelasi yang tepat untuk menjelaskan pengaruh antar variabel. Misalnya: "Apakah semakin tinggi pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah?". Penelitian ini menggunakan desain korelasional yaitu hubungan. Variabel bebas (independent) yaitu produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Sedangkan variabel terikat (dependent) yaitu kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.

#### **B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam suatu penelitian perlu dicermati dari segi sifat-sifatnya, karena hasil penelitian akan lebih akurat apabila dilakukan terhadap sekelompok populasi terhadap kelompok populasi yang sifatnya homogen. Menurut Sugiyono (2011:80) menyatakan: "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Sebaran anggota populasi sebagaimana tertuang dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3. Jumlah Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

No	Jenis Produk	Jumlah Anggota
1	Murabahan Ceria Angsuran	319
2	Murabahan Ceria Jatuh Tempo	184
3	Hawalah Ceria	66
4	Ijarah Multi Jasa	19
5	Musyarokah	1
6	Rahn	9
7	Mudharobah	39
Jumlah		637

Sumber: Data KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, Tahun 2022

## 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, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Dalam hal penentuan besarnya sampel, Sugiyono (2011:99) menjelaskan bahwa:

Sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi.

Dalam hal penentuan besarnya sampel, Jalaludin (2015:99) menjelaskan bahwa:

Sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besarnya sampel yang akan digunakan dalam penelitian, penulis menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Yamane dalam Jalaludin (2015:99) yang didasarkan pada praduga proporsi dengan presisi yang ditetapkan sebesar 15% (0,15) dan drajat kepercayaan 95% melalui rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

di = presisi atau tingkat kesalahan yang ditetapkan

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dicari sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{637}{637(0,15)^2 + 1}$$

$$n = \frac{637}{15,98}$$

$$n = 39,86$$

$$n = 40 \text{ orang}$$

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk mengambil sampel secara proporsional digunakan suatu teknik sampling. Dalam hal ini Hadi (2012:222) mengemukakan pengertian sampling yaitu: "Sampling adalah cara atau teknik yang digunakan untuk mengambil sampel, sebutan dari suatu sampel biasanya mengikuti teknik dari pada sampling yang digunakan".

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik proporsional random sampling. Hadi (2012:223) menyatakan: "Suatu sampel adalah sampel random jika tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel".

Adapun pengambilan sampel dengan random sampling dilakukan dengan cara undian, dengan langkah sebagai dikemukakan Hadi (2012:223) adalah:

- a. Buat daftar yang berisi semua subjek
- b. Beri kode nomor urut kepada semua subjek
- c. Tulis kode-kode itu masing-masing dalam selembar kertas kecil
- d. Gulung kertas-kertas itu baik-baik
- e. Masukkan gulungan kertas ke dalam kotak
- f. Kocok baik-baik kotak itu
- g. Ambil gulungan kertas itu satu demi satu sampai jumlah sampel yang diperlukan tercapai

Untuk mendapatkan sampel penelitian, penulis akan mengeluarkan gulungan satu per satu hingga mendapatkan 40 gulungan yang berisikan nama sejumlah populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

## **C. Variabel dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel dikelompokkan menjadi 2 variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Berkaitan dengan penelitian ini, maka variabel-variabel diteliti sebagai berikut:

1. Variabel independen
  - a. Produk ( $X_1$ )
  - b. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )
1. Variabel Dependen  
Kepuasan anggota ( $Y$ )

### **2. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel atau konstruk tersebut (Kerlinger dalam Sugiyono, 2011).

1. Produk ( $X_1$ )
  - a. Definisi konseptual: Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisis, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan kebutuhan dan keinginan.
  - b. Definisi operasional: Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisis, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan kebutuhan dan keinginan, yang diukur menggunakan kuisisioner dengan skala liker berisi tentang pertanyaan; kinerja, daya tahan, reliabilitas dan estetika anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah
2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )
  - a. Definisi konseptual: Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manager dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk

memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, dengan indikator tangible (berwujud), reability (kehandalan) responsiveness (ketangapan), jaminan, empati.

- b. Definisi operasional: Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manager dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, dengan indikator tangible (berwujud), reability (kehandalan) responsiveness (ketangapan), jaminan, empati, yang diukur menggunakan kuisisioner dengan skala likert yang diberikan kepada anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

### 3. Kepuasan anggota (Y)

- a. Definisi konsep: Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah persepsi kinerja yang ada dan persepsi dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan menggunakan indicator kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan
- b. Definisi operasional: Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah persepsi kinerja yang ada dan persepsi dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan menggunakan indicator kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan dan diberikan kepada anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

## D. Instrumen Penelitian

### 1. Bentuk Instrumen Penelitian

Bentuk pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu teknik pengumpulan dan analisis data berupa opini dari subyek yang diteliti melalui kuesioner/angket dan dokumentasi. Bentuk pengumpulan data menggunakan angket, yaitu untuk mengumpulkan data variabel produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.

## 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Berikut ini kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data variabel produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, yaitu:

Tabel 4. Kisi-Kisi Angket

Variabel	Indikator	Item
Produk (Hamdun, 2016:34)	1. Kinerja	1,2,3,4,5
	2. Daya tahan	6,7,8,9,10
	3. Reliabilitas	11,12,13,14,15
	4. Estetika	16,17,18,19,20
Kualitas Pelayanan (Hardiansyah, 2011:41)	a) <i>Tangible</i> (berwujud)	1,2,3,4
	b) <i>Reliability</i> (kehandalan)	5,6,7,8
	c) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	9,10,11,12
	d) <i>Assurance</i> (jaminan)	13,14,15,16,17,
	5. <i>Emphaty</i> (empati)	18,19,20
Kepuasan Anggota (Tjiptono, 2015:368)	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan	1,2,3
	2. Dimensi kepuasan pelanggan	4,5,6,
	3. Konfirmasi harapan	7,8,9
	4. Niat beli ulang	10,11,12
	5. Kesiediaan untuk merekomendasi	13,14,15,16
	6. Ketidak puasan pelanggan	17,18,19,20

## 3. Penetapan Alternatif dan Skor

Penyusunan instrumen menggunakan model *multiple choise* (pilihan ganda) dengan menggunakan angket. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu daftar pertanyaan di mana responden tidak diberikan kesempatan untuk membuat jawaban sendiri, akan tetapi jawaban telah disediakan dalam bentuk alternatif jawaban. Dengan demikian responden hanya tinggal memilih salah satu jawaban yang dianggap paling benar.

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan skala ordinal dengan metode rating yang dijumlahkan. Setiap kuesioner memiliki lima jawaban dengan nilai skor yang berbeda untuk setiap pertanyaan dengan alternatif jawabannya. Alternatif yang digunakan untuk mengungkap data menggunakan skala likert dengan dengan pilihan ganda Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (Rr), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Alternatif ini digunakan karena variabel yang diukur semuanya mengukur perilaku bukan mengukur sikap dan atau pengetahuan.

#### 4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

##### a. Validitas Alat Ukur

Suatu instrument penelitian dapat dikatakan valid apabila instrument yang dipakai dapat mengukur apa yang hendak diukur. Setelah alat ukur digunakan untuk mengumpulkan data maka perlu dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji validitas dilaksanakan terhadap sampel sebanyak 10 orang dari kampung lain. Setelah itu dilakukan analisis untuk mengetahui apakah item setiap angket tersebut valid atau tidak valid. Dari hasil analisis item dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel.

Dalam penelitian ini akan digunakan konsep validitas logis, yaitu suatu konsep yang digunakan untuk mengetahui validitas alat ukur dengan jalan menyesuaikan secara logis item angket dengan definisi operasional variabel. Untuk mengetahui tingkat validitas angket, nantinya akan dibuat kisi-kisi penyesuaian antara aspek variabel dengan definisi operasional variabel yang telah dirumuskan.

Selanjutnya hasil yang diperoleh dari uji coba alat ukur dianalisis dengan menggunakan rumus Product Moment Pearson:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien tiap butir

$\Sigma X$  = Jumlah skor item X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor item Y

$\Sigma XY$  = Jumlah skor item X dan Y

N = Jumlah responden

Hasil  $t_{hitung}$  kemudian dikonsultasikan dengan harga  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 serta derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - 2$ . Langkah selanjutnya membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka item tersebut valid.

##### b. Reliabilitas Alat Ukur

Selanjutnya alat ukur tersebut dilakukan uji reliabilitas, jika setelah diuji beberapakali memperoleh hasil yang relatif sama, maka hasilnya dinamakan konstan, maksudnya memiliki hasil hitung yang ajeg tidak berubah-ubah.

Reliabilitas alat ukur yaitu ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala atau peristiwa. Dalam penelitian ini, untuk mengukur reliabilitas alat ukur akan dipergunakan teknik belah dua (*split half*), yaitu teknik di mana untuk mengetahui reliabilitas angket harus dilakukan uji coba angket terhadap responden yang bukan sampel penelitian. Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur dilakukan uji reliabilitas dengan langkah:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

$\sigma_i^2$  = varians skor tiap item

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor tiap item

$n$  = jumlah sampel

Langkah selanjutnya adalah menjumlahkan varians tiap varians tiap item ( $\sigma_i^2$ ) menjadi jumlah varians tiap item ( $\sum \sigma_i^2$ ).

Untuk mencari varians total, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}}{n}$$

Dimana;

$\sigma_i^2$  = varians skor total

$Y$  = jumlah kuadrat skor total

$n$  = jumlah sample

Untuk mengetahui koefisien dari keseluruhan item angket, diadakan penghitungan kembali dengan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyak butir pertanyaan atau jumlah soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Untuk mengetahui tiap instrumen pernyataan reliabel atau tidak, maka nilai koefisien reabilitas (*Alpha*) tersebut dibandingkan dengan 0,6. dimana jika



nilai Alpha lebih besar dari 0,6 maka, instrumen tersebut dinyatakan reliabel, begitu pula sebaliknya.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam proses sebuah penelitian teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliable. Sugiyono (2011) mendefinisikan teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Dalam suatu penelitian sangat diperlukan suatu metode yang dipergunakan dalam pengumpulan data penelitian. Baik buruknya suatu hasil penelitian tergantung pada metode pengumpulan datanya, sebagaimana diketahui bahwa data yang dianalisis dalam rangka pengujian hipotesis dari keterkaitan tujuan penelitian terletak pada ketepatan penggunaan metode penelitian. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data terdiri dari metode pokok yaitu angket yang setelah diujicobakan dan metode bantu yaitu wawancara dan/atau observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data pendukung dan belum terungkap metode utama.

### **1. Kuisioner/Angket**

Teknik ini menggunakan daftar pertanyaan tentang suatu hal untuk memperoleh jawaban dari sampel penelitian. Adapun teknik ini dipergunakan sebagai teknik pokok dalam pengumpulan data penelitian. Angket dalam penelitian ini akan digunakan untuk memperoleh data tentang produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Setelah data terkumpul dikelompokkan menurut jenis datanya. Selanjutnya dianalisis dengan analisis statistik inferensial sebagaimana akan dijelaskan pada teknik analisis data dalam rangka pengujian hipotesis yang telah diajukan.

### **2. Wawancara**

Metode wawancara sebagai metode bantu yang digunakan untuk menjelaskan cara pengisian angket dan untuk memperoleh data tentang produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

### 3. Observasi

Metode observasi digunakan untuk mengadakan pencatatan dan pengamatan secara langsung mengenai data yang didokumentasikan. Metode observasi sebagai metode bantu untuk mengumpulkan data seperti sejarah BMT, keadaan anggota dan lain-lain.

### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif. Data yang dianalisis berupa angka yang ditetapkan dalam skor hasil jawaban koresponden dari angket yang berisi butir-butir item. Setiap butir item memiliki skor antara 1 – 5. Selanjutnya total skor setiap angket yang akan dianalisis selanjutnya.

#### 1. Uji Persyaratan Analisis

##### a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak akan

diuji dengan rumus Chi Kuadrat  $\chi^2_{hit} = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$

Dimana:

$\chi^2_{hit}$  = Chi kuadrat hitung

$k$  = Kelompok

$O_i$  = Frekuensi pengamatan

$E_i$  = Frekuensi harapan

$i=1$  = nilai konstan

##### b. Uji Homogenitas

Rumus hipotesis:

Ho:  $\sigma_1^2 \leq \sigma_2^2$  (kedua populasi mempunyai varian yang sama)

Hi:  $\sigma_1^2 > \sigma_2^2$  (kedua populasi mempunyai varian yang tidak sama)

Rumus statistik:

$F_{hit} = \frac{\text{Varian terbesar}}{\text{Varian terkecil}}$

$$F_{hit} = \frac{S_2^2}{S_1^2}$$

Kriteria uji: Tolak Ho jika  $F_{hit} > F_{\frac{1}{2}\alpha}(V1-V2)$

## 2. Analisis Persentase

Analisis persentase yang secara operasional menggunakan teknik frekwensi distribusi relatif ini digunakan untuk menganalisis data dalam tabel distribusi frekwensi, mengenai data yang telah dikumpulkan dan ditabulasikan dengan jalan membaca dan memberikan uraian atas data yang ditampilkan melalui persentase tabel. Analisis ini mendeskripsikan data setiap variabel (produk, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota).

## 3. Uji Linieritas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai pengaruh yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini melihat bagaimana variable (X) mempengaruhi variable (Y), baik itu pengaruh berbanding lurus maupun berbanding terbalik. uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Perhitungan nilai F untuk setiap pasangan variabel berupa komponen linier dan nonlinier. Jika signifikan nilai F komponen nonlinier adalah di bawah titik kritis, dengan titik kritis 0,05 (misalnya  $p < 0,05$ ) sehingga hubungan yang teridentifikasi adalah nonlinier. Tidak hanya hubungan linier, ANOVA juga digunakan untuk menguji hubungan polinomial, kuadrat, dan lainnya.

## 4. Uji Hipotesis

- a. Untuk menentukan berapa kuatnya pengaruh produk terhadap kepuasan anggota, digunakan rumus:

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1} - r_{y2}r_{12}}{\sqrt{(1 - r_{y2}^2)(1 - r_{12}^2)}}$$

Kriteria uji: Tolak  $H_0$  jika  $r_{hit} \geq r_{(t-\frac{1}{2}\alpha; n-k-1)}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$

- b. Untuk menentukan berapa kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, digunakan rumus:

$$r_{y2.1} = \frac{r_{y2} - r_{y1}r_{12}}{\sqrt{(1 - r_{y1}^2)(1 - r_{12}^2)}}$$

Dimana:

$r_{y1.2}$  = koefisien antara Y dan  $X_1$ , jika  $X_2$  tetap

$r_{y2.1}$  = koefisien antara Y dan  $X_2$ , jika  $X_1$  tetap

$r_{1.2}$  = koefisien sederhana antara  $X_1$  dan  $X_2$

$r_{y1}$  = koefisien sederhana antara Y dan  $X_1$

$r_{y2}$  = koefisien sederhana antara Y dan  $X_2$

$r_{y1.2} \cdot r_{y1} \cdot r_{y2}$  dicari dengan rumus:

Analisis Regresi Linear Berganda

$$\bar{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + et$$

Keterangan:

$\bar{Y}$  = Variabel kinerja pegawai

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Parsial

et = Variabel error (*error term*)

$X_1$  = Variabel Penjelas (produk)

$X_2$  = Variabel Penjelas (kualitas pelayanan)

Y = Variabel Penjelas (kepuasan anggota) (Ridwan, 2012:220)

c. Untuk menentukan berapa kuatnya pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, digunakan rumus hipotesis:

Ho : 0 = 0 (koefisien multipel tidak berarti)

Hi : 0  $\neq$  0 (koefisien multipel cukup berarti)

Rumus Statistik:

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

Kriteria uji: Tolak Ho jika  $F_{hit} \geq F_{(1-\alpha) (k, n-k-1)}$  dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$

Selanjutnya nilai kontribusi dapat ditafsirkan sebagai berikut:

0% – 30% kontribusi lemah

31% - 70% kontribusi sedang

71% - 0,90% kontribusi kuat

91% - 100% kontribusi sangat kuat