

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021: 79). Berdasarkan definisi tersebut, objek penelitian merupakan suatu yang diteliti untuk tujuan tertentu. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan *customer service* dan loyalitas nasabah.

3.1.1 Gambaran Umum Penelitian

Bank BJB didirikan sebagai respons terhadap Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1960 yang mengatur nasionalisasi perusahaan-perusahaan Belanda di Indonesia. Salah satu perusahaan yang dinasionalisasi adalah De Eerste Nederlansche Indische Shareholding N.V., sebuah lembaga keuangan berbasis hipotek yang berkedudukan di Bandung. Menindaklanjuti kebijakan tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendirikan lembaga keuangan daerah bernama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat melalui Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961. Pendirian ini secara resmi disahkan oleh Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61 pada tanggal 20 Mei 1961, dengan modal awal sebesar Rp2.500.000,00 yang berasal dari kas daerah.

Untuk memperkuat legalitasnya, Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat kemudian memperoleh status sebagai perusahaan daerah melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tertanggal 27 Juni 1972. Peraturan ini menetapkan bahwa bank tersebut secara resmi merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak di sektor perbankan, dengan tugas utama mendukung pembangunan ekonomi daerah melalui penyediaan layanan keuangan yang terjangkau bagi masyarakat dan pelaku usaha lokal.

Selanjutnya, perubahan nama institusi dilakukan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 yang dikeluarkan pada tanggal 27 Juni 1978. Melalui peraturan tersebut, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Transformasi ini mencerminkan upaya bank untuk memperluas jangkauan layanan serta menyesuaikan diri dengan perkembangan dunia perbankan nasional.

Pada tahun 1992, status Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat meningkat menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tertanggal 2 November 1992. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 1995, bank ini mulai menggunakan nama baru yaitu Bank Jabar, lengkap dengan identitas visual dan logo baru yang lebih modern sebagai bagian dari strategi rebranding.

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dan tuntutan efisiensi, pada tahun 1999 bentuk hukum Bank Jabar diubah dari perusahaan daerah menjadi perseroan terbatas. Perubahan ini didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 1998 serta Akta Pendirian Nomor 4 tanggal 8 April 1999 dan Akta Perbaikan Nomor 8

tanggal 15 April 1999, yang kemudian disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 16 April 1999. Perubahan status hukum ini memungkinkan Bank Jabar untuk lebih fleksibel dalam beroperasi di sektor keuangan yang semakin kompetitif.

Sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah, Bank Jabar memperoleh izin dari Bank Indonesia melalui surat Nomor 2/18/DpG/DPIP tertanggal 12 April 2000. Dengan demikian, mulai 15 April 2000, Bank Jabar menjadi bank pembangunan daerah pertama di Indonesia yang mengadopsi sistem perbankan ganda, yakni melayani nasabah melalui sistem konvensional dan syariah. Puncak dari transformasi institusi ini terjadi pada Juli 2010, ketika bank bjb resmi melantai di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode BJBR, menjadikannya sebagai BPD pertama di Indonesia yang menjadi perusahaan terbuka. Langkah ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas perusahaan dalam melayani publik dan pemangku kepentingan.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) terdiri dari atas 1 kantor pusat, 5 kantor wilayah, 64 kantor cabang, 820 kantor cabang pembantu (KCP), 6 sentra UMKM, 18 layanan bjb Prioritas, 10 layanan *Weekend Banking*, 1.776 ATM Bank bJB, dan 183 Cash Recycle Machine (CRM).

3.1.1.1 Profil Singkat PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya merupakan salah satu unit operasional dari Bank BJB yang bertujuan untuk memperluas jaringan layanan perbankan di wilayah Priangan Timur,

khususnya Kota Tasikmalaya dan sekitarnya. Sebagai kantor cabang, kehadiran BJB Tasikmalaya memainkan peran strategis dalam mendekatkan akses layanan keuangan kepada masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui berbagai produk dan fasilitas perbankan. Cabang ini melayani berbagai kebutuhan nasabah, mulai dari pembukaan rekening, transaksi tunai dan non-tunai, hingga pengajuan kredit usaha dan perorangan, baik untuk sektor konsumtif maupun produktif.

Adapun profil lengkap dari kantor cabang ini adalah sebagai berikut: Nama kantor, Bank BJB Tasikmalaya; alamat, Jl. Mayor Utarya No.30, Kelurahan Empangsari, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46113; dan nomor telepon yang dapat dihubungi adalah (0265) 321900. Lokasinya yang strategis di pusat kota menjadikan kantor ini mudah diakses oleh masyarakat umum, pelaku usaha, serta instansi pemerintah. Dengan komitmen pelayanan prima dan dukungan teknologi perbankan terkini, Bank BJB Cabang Tasikmalaya terus berupaya memberikan kontribusi nyata dalam mendukung pembangunan daerah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

3.1.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

- 1) Visi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk
Menjadi Bank Pilihan Utama Anda.
- 2) Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk
 1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.

2. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
3. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.1.3 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk



Sumber: www.bankbjb.co.id

Gambar 3.1

Logo Bank BJB

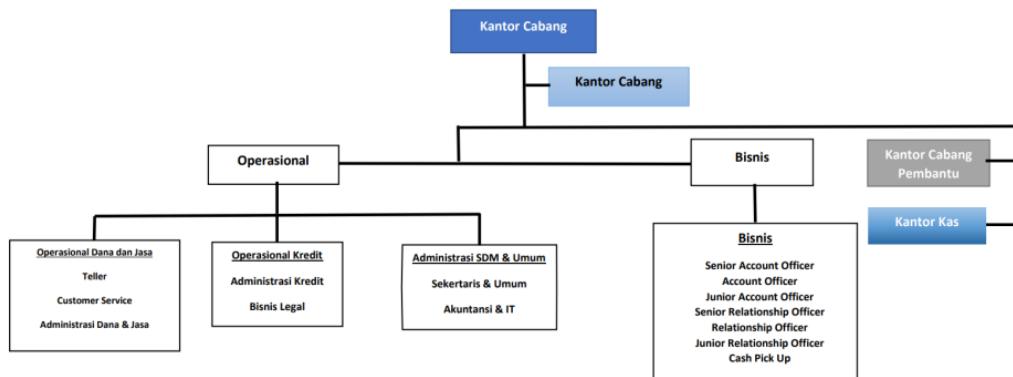
Bank BJB merupakan singkatan yang mencerminkan kesederhanaan sekaligus modernitas, mencerminkan karakter masyarakat yang menjadi sasaran layanan bank ini. Nama tersebut mencerminkan transformasi Bank BJB menuju institusi yang lebih profesional, efisien, dan siap melayani seluruh lapisan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia, dari Sabang hingga Merauke.

Logo Bank BJB menampilkan bentuk sayap yang melambangkan tangan yang terbuka luas, siap memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, pemegang saham, dan masyarakat secara umum. Tipografi logonya mengadopsi bentuk yang dikembangkan dari jenis huruf Alte Haas Grotesk. Pemilihan nama "bank bjb" sendiri merupakan akronim dari "Bank Jabar Banten", yang kini tampil lebih modern, inklusif, serta mudah dikenali oleh publik. Logo ini merupakan konfigurasi utama (primer) dari identitas visual Bank BJB. Warna-warna yang digunakan dalam

logo biru tua, biru muda, dan kuning diambil dari sejarah visual Bank Jabar Banten sebelumnya yang memiliki arti sebagai berikut:

1. Biru Muda (*Calm Water Blue*) yaitu tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan.
2. Biru Tua (*Atmospheric Ambience Blue*) yaitu visioner, fleksibel, dan modern.
3. Kuning (*Sincere True Yellow*) yaitu melayani, kekeluargaan dan tumbuh

3.1.1.4 Struktur Organisasi



Sumber: HR Bank BJB Cabang Tasikmalaya

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BJB

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam metode eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021: 6), *explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama peneliti ini menggunakan metode penelitian *explanatory* ialah untuk menguji hipotesis yang

diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada pengujian teori dengan mengukur variabel yang datanya berbentuk angka yang dapat diolah dan dianalisis dengan menggunakan perhitungan matematis atau statistic (Sugiyono, 2021: 7). Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *costumer service* terhadap loyalitas pelanggan di BJB Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau berperan sebagai penyebab bagi variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang dianalisis adalah Kualitas Layanan *Customer Service* (Variabel X). Sementara itu, variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, atau yang menjadi hasil dari pengaruh tersebut. Pada penelitian ini, variabel dependen yang diukur adalah Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).

**Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel**

Variabel (1)	Definisi Operasional (2)	Indikator (3)	Skala (4)
Variabel Independen			
Kualitas Pelayanan (X) Tjiptono & Chandra (dalam	Kualitas pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada	1. <i>Tangibles</i> (Bentuk Fisik) 2. <i>Reability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsive</i> (Ketanggapan)	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)
Kurniasari & Sugiyanto, 2020)	dasarnya berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun	tidak 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empaty</i> (Empati)	
Variabel Dependen			
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas komitmen dipegang untuk membeli ulang atau berlangganan dengan barang atau jasa yang disukai secara konsisten dimasa datang	yaitu yang untuk merekomendasikan suatu produk terhadap orang lain ke mulut	1. Adanya pembelian secara berulang 2. Menyarankan atau menggunakan produk dan jasa dengan produsen yang sama 3. Menggunakan produk dan jasa dengan produsen yang sama 4. Tidak mudah tertarik terhadap produk pesaing

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi dan menyelesaikan penelitian ini, penulis menggunakan data dan informasi melalui :

1) Studi Kepustakaan

Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapatpendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian (Sugiyono, 2021: 12). Dengan kata lain studi pustaka ini mencari dan mengumpulkan tulisan, buku, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian tentang keterkaitannya dengan Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan Loyalitas Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya.

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak bisa terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan :

1. Skripsi penelitian terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai hasil pendukung penelitian
2. Data *online*, pengumpulan data dilakukan secara online atau media internet dengan mencari dan mengumpulkan informasi-informasi berupa data-data yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Data online ini digunakan untuk melihat profil perusahaan, struktur organisasi, logo perusahaan yang terdapat di *website*: www.bankbjb.co.id

2) Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dan faktual, juga untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari nasabah BJB Kantor Cabang Tasikmalaya mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan *customer service* dan bagaimana hal tersebut berhubungan dengan loyalitas pelanggan. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner dirancang untuk

menggali tanggapan nasabah mengenai kualitas layanan *customer service* dan loyalitas pelanggan.

Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup, dimana pada setiap item sudah tersedia pilihan jawaban dan tidak memerlukan penjelasan, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia, dengan memberikan tanda checklist (✓) pada masing-masing jawaban yang dianggap tepat. Angket yang berupa pertanyaan digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan *customer service* (variabel X) dan data loyalitas nasabah (variabel Y).

Dalam pelaksanaannya kuesioner diberikan kepada responden yakni nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya untuk dijawab dan diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena atau gejala yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Tabel 3.2
Skala Pengukuran Kusioner

Alternatif Jawaban	Kode Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2011: 135

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung diobjek yang akan diteliti atau dikaji. Data primer juga diamati dan dicatat oleh peneliti yang melakukan penelitian. Data primer pada penelitian ini diambil dari data yang diperoleh objek penelitian melalui responden pada nasabah BJB Kantor Cabang Tasikmalaya mengenai kualitas layanan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021: 80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah aktif PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya pada tahun 2024 yaitu sebanyak 4.721 nasabah.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah kumpulan dari unsur atau individu yang merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel dilakukan karena adanya keterbatasan dana, waktu, dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti, biasanya pada penelitian dengan jumlah populasi besar. Apabila peneliti dapat menjangkau seluruh populasi maka tidak perlu dilakukan pengambilan sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti.

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Menentukan populasi (N) dengan cara menghitung jumlah nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya dengan tingkat kesalahan (e) sebanyak 10%. Tingkat kesalahan sebesar 10% karena jika jumlah anggota populasi di atas 1000, maka sampel dapat diambil 10% (Sugiyono, 2021: 14). Dari data pada tahun 2024 jumlah populasi (N) sebanyak 4.721 nasabah dengan tingkat kesalahan 10% maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{4721}{1 + 4721(10\%)^2}$$

$$n = \frac{4721}{1 + 4721(0,01)}$$

$$n = \frac{4721}{1 + 47,21}$$

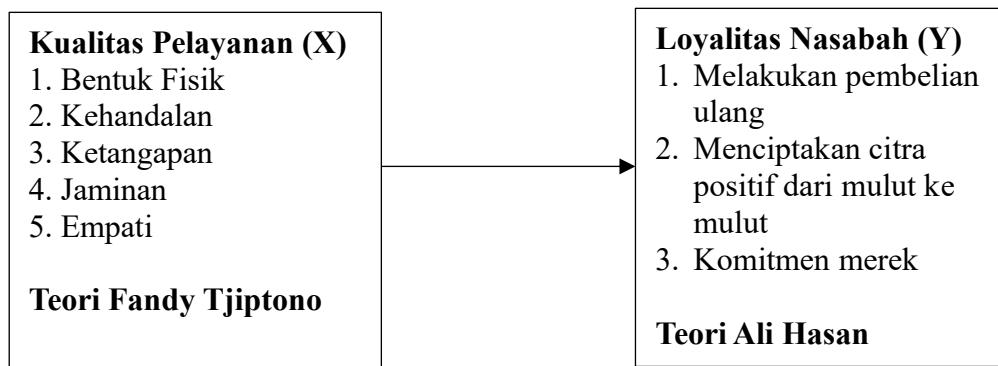
$$n = \frac{4721}{48,21}$$

$$n = 97,92 \cong 98$$

Oleh karena itu, jumlah responden (sampel) yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang. Pemilihan responden dilakukan dengan jenis *Non probability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:136) *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Sedangkan teknik *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2018:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Responden yang diambil berada dalam lingkup nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya.

3.2.4 Model Penelitian

Untuk mendeskripsikan gambaran umum mengenai pengaruh Kualitas Layanan Cutomer Service (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Maka dapat dibuat sebuah model penelitian berdasarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3.3 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Intrumen Penelitian

Uji data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarluaskan.

a) Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang digunakan dalam mendapatkan data atau mengukur, jika validitas maka instrumen tersebut digunakan untuk mengukur yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2021: 121).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan rumus di bawah ini (Sugiyono, 2021: 122):

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

Keterangan:

N : Jumlah responden

r_{xy} : Koefisien korelasi product moment

x : Skor pertanyaan

y : Skor total

xy : Skor Pertanyaan dikalikan skor total

Uji Validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi dari masing-masing pernyataan melalui total skor. Untuk mengetahui valid tidaknya suatu pernyataan bisa ditentukan kriteria pengujian, yaitu:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas akan menggunakan program SPSS *for Window* di mana nantinya akan membantu dalam melaksanakan penelitian yang dilakukan.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda dengan rumus di bawah ini (Sugiyono, 2021: 124).

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r : koefisien realibitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$: jumlah varian butir

σt^2 : total varian

Uji reliabilitas bertujuan mengetahui hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya atau tidak.

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan reliabel.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan gugur (tidak reliabel).

Untuk mempermudah perhitungan uji reliabilitas akan menggunakan program SPSS *for Windows*.

3.2.5.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji T dan Uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Sugiyono, 2022: 63). Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji Kolmogorov Smirnov, dimana jika angka signifikan yang ditunjukkan tabel lebih kecil dari alpha 5% atau $\alpha < 0,05$ maka dikatakan data tidak memenuhi asumsi normalitas. Begitupun sebaliknya,

jika angka signifikan di dalam tabel lebih besar dari alpha 5% atau $\alpha > 0,05$ maka data sudah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan sebagai berikut menurut Sugiyono (2022: 1064):

- Jika nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau VIF ≥ 10 , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat multikolinearitas dalam penelitian tersebut.
- Jika nilai Tolerance $\geq 0,10$ atau VIF ≤ 10 : maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam penelitian tersebut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat perbedaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas lebih besar dari $\alpha=0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai probabilitas lebih kecil dari $\alpha=0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

3.2.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2021: 159), uji regresi linear sederhana adalah pengujian terhadap data yang mana terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan satu variabe dependen, dimana variabel tersebut bersifat kausal (berpengaruh). Persamaan dari regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan *Customer Service*

a = Konstanta

b = koefisien regresi

e = kesalahan baku estimasi regresi

3.2.5.4 Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi dan menilai seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y (Sugiyono, 2021: 122). Secara umum, koefisien determinasi” (Kd) mengukur sejauh mana kemampuan model menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat diperoleh rumus berikut :

Koefisien Determinasi: $R^2 \times 100\%$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi

100% = pengali yang menyatakan dalam persentase

Dengan kriteria:

$R^2 = 1$, berarti terdapat kecocokan sempurna dan seluruh variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya.

$R^2 = 0$, berarti tidak ada variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya.

3.2.5.5 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:152). Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau nilai signifikansi uji t $< 0,05$ ", maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen (Kualitas Pelayanan *Customer Service*) berpengaruh terhadap variabel dependen (Loyalitas Pelanggan). Hipotesis pada pengujian signifikan koefisien regresi adalah sebagai berikut.

$H_0 : b = 0$ Kualitas Pelayanan *Customer Service* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya.

$H_1 : b \neq 0$ Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya.

Kriteria Keputusan pengujian sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi t (Sig) $< (\alpha = 0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi t (Sig) $\geq (\alpha = 0,05)$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Ini berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.2.5.6 Penarikan Kesimpulan

Dari data tersebut akan dibuat simpulan apakah hipotesis yang diusulkan diterima atau” tidak. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, penulis menggunakan SPSS versi 22 untuk perhitungan alat analisis dalam penelitian ini.