

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Tempat penelitian akan dilakukan penelitian dalam melihat kondisi yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan data– data penelitian yang benar adanya ataupun yang akurat. Pada penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda pada Bank BNI kantor cabang pembantu Singaparna. Sehingga Penelitian ini dilakukan pada KCP Singaparna untuk memperoleh data yang tepat dan akurat untuk pembenaran atau hasil pada penelitian ini.

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan

Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal

17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan hibank.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **a. Visi**

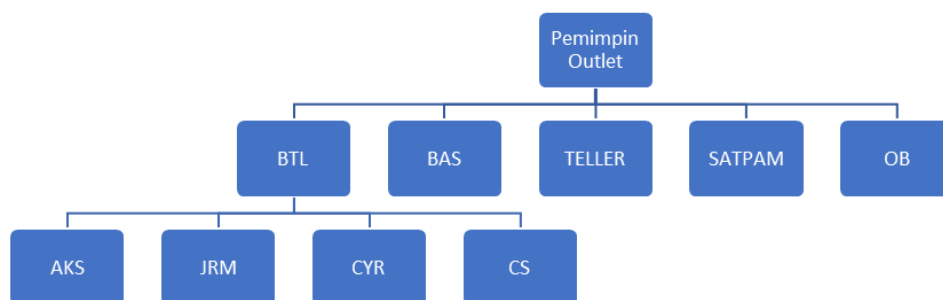
“Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja”

#### **b. Misi**

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.

3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

### 3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



### 3.1.4 Taplus Muda

BNI Taplus Muda adalah produk tabungan yang ditujukan untuk anak muda Indonesia berusia 17 hingga 35 tahun. Produk ini menawarkan kemudahan dalam setoran awal dan berbagai fasilitas perbankan yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda.

1. Manfaat Taplus Muda

- Kemudahan Pembukaan Rekening: Proses pembukaan rekening BNI Taplus Muda relatif mudah dan cepat, serta persyaratan yang terjangkau.
- Akses E-banking: Nasabah BNI Taplus Muda dapat menikmati berbagai layanan e-banking seperti BNI ATM, BNI Mobile Banking, BNI Internet Banking, BNI SMS Banking, dan BNI Phone Banking.
- Fasilitas Transaksi 24 Jam: Tersedia layanan transaksi 24 jam melalui mesin ATM dan Cash Deposit Machine (CDM).
- Limit Transaksi yang Fleksibel: Limit tarik tunai, belanja, dan transfer yang cukup memadai untuk kebutuhan sehari-hari generasi muda.
- Promo Menarik: Nasabah BNI Taplus Muda berkesempatan mendapatkan berbagai promo menarik dari merchant yang bekerja sama dengan BNI.
- Kartu Debit Modern: Kartu debit BNI Taplus Muda didesain modern dan bisa digunakan untuk transaksi online maupun offline.
- Membiasakan Gaya Hidup Digital: Tabungan ini cocok untuk generasi muda yang cenderung lebih suka bertransaksi secara online.
- Cocok untuk Pelajar: BNI Taplus Muda juga bisa menjadi pilihan bagi pelajar untuk belajar mengelola keuangan sejak dini.
- Biaya Admin Terjangkau: Biaya admin bulanan BNI Taplus Muda relatif terjangkau.
- Transfer Online Antar Bank: Memungkinkan transfer dana ke bank lain dengan mudah dan cepat.

- Layanan Autodebet: Memudahkan pembayaran tagihan rutin bulanan secara otomatis.

## 2. Fasilitas Taplus Muda

- E-Banking : fasilitas transaksi perbankan elektronik yang terdiri dari BNI ATM, BNI Mobile Banking, BNI Internet Banking, BNI SMS Banking, dan BNI Phone Banking.
- BNI CDM (Cash Deposit Machine) : Layanan transaksi 24 jam melalui mesin CDM untuk melakukan setoran tunai.
- BNI Cashless (ATM Non Tunai) : Layanan transaksi 24 jam melalui sarana mesin ATM untuk melakukan transaksi non tunai.
- BNI CRM (Cash Recycle Machine) : Layanan transaksi 24 jam melalui sarana mesin CRM untuk melakukan setoran dan penarikan tunai.
- Layanan Notifikasi transaksi via SMS.

## 3. Layanan Transaksi Perbankan BNI E-Banking

- BNI ATM.
- BNI Phone Banking.
- BNI SMS Banking.
- BNI Internet Banking.
- BNI Internet Banking versi mobile.
- BNI Debit Online.
- BNI SMS Tunai.

## 4. Persyaratan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- Setoran awal minimal Rp 100.000.
- Melampirkan Kartu identitas :
- Warga Negara Indonesia : Kartu Tanda Penduduk/KTP-el.
- Warga Negara Asing : Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP.
- Dikenakan biaya administrasi bulanan.

### 3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, dengan metode eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis yang dilakukan secara sistematis dan terukur, sehingga menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi dan digunakan untuk menjelaskan fenomena secara objektif. (Sugiyono, 2016:37).

Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana sampel diambil secara langsung dari populasi. Pengumpulan data dilakukan melalui berita umum sebagai alat untuk mengukur atau memperkirakan variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pengaruh Layanan *Customer Service* (X) di Bank Negara Indonesia kantor Cabang Pembantu Singaparna, karena cabang ini memberikan variasi layanan kepada nasabahnya. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat nasabah Taplus Muda (Y), yang dipengaruhi oleh variabel independen tersebut.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Negara Indonesia di Cabang Pembantu

Singaparna, yang merupakan objek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang merupakan nasabah Bank Negara Indonesia di Cabang Pembantu Singaparna.

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif karena tujuannya adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan pengaruh layanan *customer service* terhadap nasabah taplus muda di Bank Negera Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Penelitian deskriptif berfokus pada penyajian gambaran yang menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti tanpa adanya manipulasi variabel. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari nasabah melalui instrumen penelitian yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kuantitatif untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang hubungan antara pengaruh inovasi dan minat nasabah di bank tersebut

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Variabel Independen (X)

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah pengaruh layanan *customer service* (X) karena variabel ini akan mempengaruhi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah taplus muda.

#### b. Variabel Dependen (Y)



Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah taplus muda karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu pengaruh layanan *customer service*.

**Tabel 3 1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	1. Petugas <i>customer service</i> berpenampilan rapi dan profesional 2. Ruang pelayanan <i>customer service</i> terlihat bersih dan nyaman 3. Fasilitas pendukung pelayanan (kursi,meja,alat tulis) dalam kondisi baik.	Ordinal

		4. Tersedia brosur atau informasi yang mudah dipahami nasabah.	
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas customer service cepat merespon pertanyaan nasabah.</li> <li>2. Petugas segera membantu saat nasabah mengalami kesulitan.</li> <li>3. Keluhan nasabah ditanggapi dengan cepat dan serius.</li> <li>4. Keluhan nasabah ditanggapi dengan cepat dan serius.</li> </ol>	Ordinal
	Enpati ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menunjukkan perhatian dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.</li> </ol>	Ordinal

		<p>2. Petugas menggunakan bahasa yang ramah dan mudah dimengerti.</p> <p>3. Petugas memberikan waktu yang cukup kepada setiap nasabah.</p> <p>4. Petugas memperlakukan setiap nasabah dengan adil tanpa membedakan.</p>	
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	<p>1. Petugas mampu menjelaskan produk bank dengan jelas.</p> <p>2. Nasabah merasa aman dan percaya terhadap informasi yang diberikan petugas.</p>	

		3. Petugas selalu bersikap sopan dan menghormati nasabah.	
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Petugas customer service memberikan informasi yang tepat dan sesuai.  2. Proses pembukaan rekening dilakukan dengan cepat dan benar.  3. Petugas jarang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.	
Kepuasan Nasabah (Y)	Tepat waktu ( <i>On time Performance</i> )	1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang dijanjikan.  2. Petugas menyelesaikan	Ordinal

		<p>layanan tanpa penundaan.</p> <p>3. Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama.</p>	
	Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )	<p>1. Proses antrean mudah dan tertib.</p> <p>2. Nasabah dapat dengan mudah mendapatkan bantuan dari customer service.</p> <p>3. Keluhan nasabah cepat ditangani.</p>	
	Pelayanan ( <i>service</i> )	<p>1. Petugas customer service bersikap ramah.</p> <p>2. Petugas cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah.</p>	

		3. Lingkungan pelayanan terasa nyaman	
	Harga (Price)	1. Biaya administrasi bulanan sesuai dengan layanan yang diberikan. 2. Biaya kartu ATM terjangkau. 3. Tidak ada biaya tersembunyi dalam transaksi.	

*Sumber: Diolah Penulis, 2025*

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan, tepat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Kuesioner (Angket)

Angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah nasabah pengguna BNI Taplus Muda Bank Negara Indonesia cabang pembantu

Singaparna. Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singaparna.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas yang berbeda dengan teknik lainnya. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk memperoleh pemahaman tentang kondisi yang sebenarnya. Observasi merupakan kegiatan pencarian data yang digunakan untuk membuat kesimpulan.

### 3.2.3.1 Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer, yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer juga dikenal sebagai data asli atau data yang terbaru. Untuk memperoleh data primer tersebut, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Pada penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara dan distribusi angket kepada nasabah Taplus Muda Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

b. Sumber Data

Untuk mengolah data dan mencari solusi atas permasalahan yang ada, penulis melakukan proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pemilik data kepada pengumpul data. Data primer ini dikumpulkan melalui pembuatan kuesioner yang dirancang untuk mengukur pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup yang menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditentukan, memungkinkan responden untuk memilih dengan mudah Sugiyono (2015).
2. Selain data primer, penelitian ini juga akan menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah informasi yang telah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Contohnya termasuk data nasabah yang sudah buka rekening di Bank Negara Indonesia KCP Singaparna, atau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, seperti penelitian oleh Guspul (2014), Dewi dan Sudhiarta (2018), serta Handayani (2023). Pemanfaatan data sekunder dapat memberikan konteks tambahan, mendukung analisis kuantitatif, dan menyajikan gambaran yang lebih menyeluruh terkait variabel independen (Pelayanan *Customer Service*) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dalam penelitian ini.

### **3.2.3.2 Populasi Sasaran**

Populasi dan sampel memiliki peranan penting dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang sedang diteliti. Populasi adalah kumpulan elemen, variabel, konsep, atau subjek yang menjadi fokus dalam penelitian. Penelitian dapat dilakukan apabila setiap anggota populasi memahami karakteristik dari populasi tersebut (Morissan, 2012).



Populasi merupakan area untuk generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti, yang kemudian akan digunakan untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang akan di ambil itu adalah nasabah yang berusia lebih dari 17 tahun sampai usia 35 tahun, yang menggunakan Tabungan tabplus muda Bank Negara Indonesia KCP Singapura per tahun 2025 yaitu terdiri dari 840 Nasabah.

### **3.2.3.3 Penentuan Sampel**

Sampel didefinisikan menjadi bagian asal populasi yang sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti. Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2017:81).

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan non probability sampling (Sugiyono, 2018:80).

non probability sampling merupakan Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena dipilih berdasarkan kriteria tertentu Sugiyono (2019:131).

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan

tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti Sugiyono (2018:138).

Berikut adalah kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini:

- a. Nasabah Bank Negara Indonesia KCP Singaparna
- b. Nasabah BNI Taplus Muda

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan, yaitu rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan anggota sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Dimana:  $\eta$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Error level (Tingkat kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 840 \text{ Nasabah} \\ e &= 10\% \\ \eta &= \frac{840}{1 + 840 (10\%)^2} \\ &= 89,36 \\ &= 89 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, Jumlah nasabah Bank Negara Indonesia KCP Singaparna yang menggunakan BNI Taplus Muda yaitu berjumlah 840 populasi, maka sampel yang dapat dibulatkan menjadi 83 nasabah.

### 3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda di Bank Negara Indonesia KCP Singapura. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan judul "Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singapura". Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Dengan demikian, berikut adalah susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Variabel bebas (independent), yang juga dikenal menjadi variabel independen, sering kali dijuluki menjadi variabel stimulus, predictor, atau antecedent. dalam Bahasa Indonesia, sering kali disebut menjadi variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau sebagai penyebab perubahan dan keluarnya variabel terikat. dalam konteks ini, variabel independen ialah Pengaruh Pelayanan (X).
2. Variabel terikat (dependent), yang juga disebut menjadi variabel output, kriteria, atau konsekuensi, dalam Bahasa Indonesia kerap dianggap menjadi variabel terikat. Variabel terikat artinya variabel yang dipengaruhi oleh atau sebagai yang akan terjadi dari variabel bebas. dalam konteks ini, variabel terikat (dependent) ialah Kepuasan Nasabah (Y).

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara tepat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas membantu memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur, sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Validitas di atas diuji dengan perhitungan validitas, dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara *pearson correlation* uji ini dilakukan dengan melihat korelasi/ skor masing-masing item pertanyaan, item dikatakan alid, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya. dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

##### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode seperti uji *alpha Cronbach* untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur

berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi ( $r$ ) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha*  $>0,7$  maka data yang akan diteliti memiliki keandalan yang cukup kuat.
- 2) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha*  $>0,6$  dapat disimpulkan maka data yang akan diteliti memiliki keandalan suatu data telah mencukupi.
- 3) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha*  $>0,6$  dapat disimpulkan bahwa data yang akan diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach's* tersebut dapat dilihat tingkat reliabel suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin reliabel suatu instrumen maka semakin baik instrumen tersebut untuk digunakan peneliti dalam penelitian. Dalam uji reliabilitas pada penelitian ini akan dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi memberikan informasi tentang sejauh mana model regresi linear dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi total pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa model tersebut mampu

menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen, yang menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kualitas yang baik.

**b. Uji T**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing koefisien regresi dalam model. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan secara individu terhadap variabel dependen dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Dasar pengambilan keputusan pada uji t berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari output SPSS, yaitu jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.