

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah. Kualitas *frontliner* mencakup berbagai aspek pelayanan yang diberikan petugas seperti *teller, costumer service, dan funding officer*. Sedangkan Kepuasan nasabah merupakan tanggapan atau persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima. Subjek penelitian adalah Nasabah Produk Tabungan di PT BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna.

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna

Nusumma didirikan di Jakarta pada tanggal 1 Juni 1990 oleh PB Nahdlatul Ulama diwakili oleh Ketua Umum KH. Abdurahman Wahid dan Bank Nusumma oleh Edward Soeryajaya. Nahdlatul Ulama sendiri adalah organisasi sosial keagamaan terbesar Indonesia dengan anggota tidak kurang dari 40 juta orang, tersebar diseluruh Indonesia dengan populasi terdapat di Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Lampung, dan Kalimantan Selatan.

Kerja sama Nusumma ditujukan untuk membangun jaringan perdesaan, untuk mengelola arus dana diperdesaaan, Dimana mayoritas NU berada dengan prioritas untuk pinjaman produktif.

Tujuan utama dari membangun Nusumma, sebagaimana dinyatakan oleh pendirinya yaitu bertindak selaku agen perubahan sebagai partisipasinya

dalam proses transformasi sosial ekonomi Masyarakat akar rumput Indonesia. Partisipasinya diwujudkan lewat basis warna NU. Pada periode pertama tahun 1990 – 1993 Bank Nusumma dengan dukungan penuh dari tim NU mengambil inisiatif untuk membangun Lembaga bank yang dimaksudkan dan 9 BPR Nusumma dapat didirikan dan diresmikan secara terpusat di pesantren Tebuireng di Jombang pada bulan agustus 1990.

Keseluruhannya berlokasi di pulau jawa dan mulai beroperasi 11 November 1990. Pada periode ini didirikan satu BPR lagi yaitu BPR Nusumma Ceper Diklaten. Jawa Tengah. Pada tanggal 13 November 1992 Bank Nusumma berhenti beroperasi dan posisinya sebagai pemegang saham kerja sama tersebut digantinya oleh jawa posgrup, grup media terbesar di Jawa Timur dan salah satu yang terbesar di Indonesia, pada tanggal 31 mei 1993. Sebagai perwujudan dari keinginan masyarakat Islam Singaparna untuk memiliki lembaga perbankan sendiri, maka bersamaan dengan muktamar Nahdhatul Ulama ke-29 tahun 1994, pada tanggal 19 November tahun 1994 melalui menteri keuangan Ri No Kep-310 IKM, Bank Nusumma resmi berdiri di singaparna.

Pada periode ke 3 tahun 1999 sampai 2008 dimulai dan di dominasi oleh tekanan yang timbul dan krisis ekonomi dan perbankan di Indonesia sejak akhir 1997, konsolidasi Nusumma di lakukan tanpa dukungan dana dan permodalan yang memadai 3 BPR sempat terlikuidasi, namun 12 yang lainnya dapat di bawa ke dalam posisi yang cukup aman. Pada tahun 2003 dibuat suatu kerja sama dengan sebuah konsultan BPR untuk memperbaiki dan menyusun kembali infrastruktur organisasi mulai dari sistim informasi

(Standar Komputerarnisasi). SOP, pengembangan SDM dan perencanaan kegiatan usaha.

Dilain sisi periode tersebut menampilkan bukti bahwa BPR Nusumma dapat "Bertahan nyaris sendirian" sejak 1991 terutama karena kekuatan struktur dana yang terbentuk dari tabungan dan deposito para nasabah di wilayah kerja BPR sendiri sejak tahun 1991 berada pada rata-rata 43.7% untuk tabungan dan 32.5% untuk deposito atau total 76.2% dari total dana pihak ke 3, sedangkan kontribusi tabungan dan deposito pada tahun 2008 masing-masing mencapai 58.8% dan 32.4% atau 91.2% dari total dana pihak ke 3.

Sebuah indikasi yang jelas bahwa kehadiran BPR Nusumma yang dimulai dari basis warga NU mendapatkan dukungan yang rill dan konsisten dari waktu ke waktu. Selain itu untuk memicu peningkatan ekuitas organisasi, setelah melewati banyak tantangan, dapat diwujudkan merger dari 4 BPR Nusumma diwilayah Jateng dan resmi operasional sejak tanggal 11 maret 2008, sedangkan merger 4 BPR Nusumma Jatim diperkirakan dapat diwujudkan pada tahun 2009.

Periode ke 4 pada tahun 2015 PT BPR Nusumma utama yang diwakili oleh Yeni Wahid bekerjasama dengan PT. Gudang Garam, tbk yang diwakili boleh istata Darwin sidarta resmi melikuidasi seluruh BPR Nusumma di semua daerah.

Setelah melalui banyak tantangan sampai juli 2019 Nusumma Singaparna tercatat telah melayani 40,557 Nasabah. Total kredit yang

diberikan mencapai Rp. 101 miliar rupiah, total dana pihak ke 3 sebesar 98,64 miliar rupiah, dan total asset sebesar 121,6 miliar rupiah. Tujuan penggunaan kredit mayoritas sebesar 55,4% untuk modal kerja 41,8% untuk konsumtif, dan sisanya 2,9% untuk investasi.

Bagaimanapun seluruh pengalaman selama hampir 25 tahun PT.BPR Nusumma Singaparna berdiri merupakan ekuitas organisasi yang tak ternilai kedepan potensi dana yang masih dapat dihimpun dari wilayah kerja BPR Nusumma" nyaris tak terhingga " dibandingkan dengan pencapaian yang ada saat ini. Akselerasi pertumbuhan Nusumma tersebut penting dan perlu dilakukan agar jangkauan layanan yang ada secara konsisten diperluas karena masih begitu besarnya jumlah UMKM yang membutuhkan jasa layanan keuangan yang benar dan terpadu

Jasa keuangan yang benar, dalam filosofi usaha Nusumma, dimaksudkan dengan layanan tersebut tidak hanya menyalurkan kredit, tetapi juga meningkatkan kebiasaan dan kemampuan menabung. sedangkan jasa layanan keuangan yang terpadu dimaksudkan dengan jasa layanan yang menghadirkan layanan yang lengkap yaitu tabungan, asuransi, transfer dan kredit, bukan suatu produk umum yang menampung seluruh kebutuhan tetapi produk produk spesifik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan spesifik nasabah.

Dalam rangka mewujudkan komitmen melayani masyarakat yang belum ber-bank, BPR Nusumma grup memiliki Tagline dekat, mulia dan terpercaya dekat sebagai bentuk komitmen Nusumma agar mudah dijangkau masyarakat yang membutuhkan layanan keuangan. BPR Nusumma grup

menghadirkan layanan jemput bola yang rutin, permohonan layanan jemput bola menggunakan sms telepon serta layanan pondok Nusumma.

Dengan harapan, masyarakat selalu merasa dekat dengan Nusumma Mulia sebagai bentuk komitmen Nusumma agar menjadi mitra layanan keuangan masyarakat dan melayani dengan hati, dan bersama-sama meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui edukasi layanan keuangan dan akses terhadap pendanaan. Kami percaya pada saat nasabah kami berkembang. Nusumma juga agar dapat tumbuh dan berkembang. Terpercaya merupakan bentuk komitmen Nusumma untuk menjadi Bank yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh masyarakat dengan cara memberikan layanan transparan dan berintegritas tinggi.

Meskipun Bank Nusumma Singapura baru didirikan kurang dari lima tahun akan tetapi, respon masyarakat kepada bank Nusumma Singapura begitu antusias dengan jumlah nasabah maupun calon nasabah yang setiap hari memenuhi kantor Nusumma Singapura. Untuk mengantisipasi dan memelihara nasabah tersebut ada therapi khusus yaitu memberikan pelayanan sebaik- baiknya dan selalu mengutamakan kepentingan nasabah yang memerlukan bantuan jasa perbankan, tentunya kepada karyawan karyawan kita selalu Istiqomah dalam melayani semua kepentingan.

Visi dan Misi

Visi

"Menjadi bank yang keren dan juara"

Misi

1. Menjadi bank yang dikenal dekat dengan masyarakat dikarenakan layanan yang inovatif mulia dan terpercaya.
2. Konsisten menjadi bank yang sehat untuk dapat tumbuh dan berkembang bersama Masyarakat.
3. Memiliki indeks kebahagiaan SDM dan organisasi yang tinggi sehingga dapat terus memberikan dampak positif kepada masyarakat sekaligus berkontribusi terhadap perekonomian Indonesia.

6 Nilai Budaya Nusumma

1. *Passion*
 “Selalu bersemangat dan antusias tentang apa yang kita lakukan.”
2. *Excellent*
 “Mau dan Ikhlas bekerja melampaui semua harapan dan melebihi segala sesuatu yang kita harapkan.”
3. *Learning*
 “Terus meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan.”
4. *Integrity*
 “Jujur, tulus dan beretika untuk semua perbuatan.”
5. *TeamWork*
 “Bekerja sama secara efektif untuk menambah nilai bagi semua pemangku kepentingan.”
6. *Innovation*

“ Merangkul pemikiran baru untuk menciptakan peluang bagi semua pemangku kepentingan.”

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk menjawab pertanyaan yang sedang diteliti. Ibaratnya seperti peta perjalanan, metode ini membantu peneliti untuk sampai pada tujuan dengan cara yang terarah, runtut, dan bisa dipertanggungjawabkan.

Menurut Sugiyono (2021), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data, yang nantinya bisa digunakan untuk memahami suatu fenomena atau menyelesaikan masalah tertentu. Disebut “ilmiah” karena prosesnya dilakukan secara logis, bisa dibuktikan, dan disusun secara sistematis. Sementara itu, Creswell (2014) menjelaskan metode penelitian sebagai sebuah strategi atau rencana yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan data. Artinya, sejak awal peneliti harus tahu ke mana arah penelitiannya, apa saja yang harus disiapkan, dan bagaimana cara menggali informasi dari lapangan.

Dalam dunia penelitian, ada beberapa pendekatan yang umum digunakan. Pendekatan kuantitatif lebih berfokus pada angka dan data statistik—biasanya digunakan untuk mencari hubungan antara variabel. Sedangkan pendekatan kualitatif lebih menekankan pada cerita, makna, dan pengalaman yang dirasakan oleh responden. Ada juga pendekatan campuran (*mixed methods*), yaitu kombinasi dari keduanya.

Pemilihan metode ini sangat penting, karena akan mempengaruhi bagaimana data dikumpulkan dan bagaimana hasilnya ditafsirkan. Peneliti harus bisa memilih pendekatan yang paling cocok dengan tujuan dan jenis masalah yang ingin dikaji

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yaitu dengan pendekatan kuantitatif metode eksplanatori. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna (Studi Kasus pada Nasabah Produk Tabungan). Penelitian merupakan suatu proses pengembangan teori bertujuan untuk mendapatkan hasil atau jawaban dari permasalahan yang diteliti. Menurut Creswell (2014:144) pendekatan kuantitatif metode eksplanatori dalam penelitian adalah suatu pendekatan yang berfokus pada pengumpulan data kuantitatif dan analisis statistik untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena yang diamati. Dalam pendekatan ini, peneliti menggunakan metode eksplanatori untuk menjelaskan bagaimana variabel-variabel yang terkait berinteraksi dan mempengaruhi hasil penelitian.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis indikator variabel-variabel yang digunakan dalam sebuah penelitian. Proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing

variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistika dapat dilakukan secara benar.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu, variabel independent dan variabel dependen. Yang akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

N O	Variabel	Dimensi Variabel	Keterangan	Skala Variabel
1	Variabel Bebas (X) :Kualitas layanan Frontliner	• <i>Tangible</i>	Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan dan keadaan lingkungan.	Ordinal
		• <i>Empahty</i>	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan nasabah.	Ordinal
		• <i>Reliabilty</i>	Kemampuan memeberikan pelayanan denagan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.	Ordinal
		• <i>Responsive ness</i>	Kesediaan dan kemampuan untuk membantu nasabah dan merespon permintaannya.	Ordinal
		• <i>Assurance</i>	Pengetahuan dan kesopanan	Ordinal
2	Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Nasabah	• Kesesuaian harapan	Mengukur sejauh mana pengalaman nasabah sesuai atau memenuhi harapan mereka sebelum mengunjungi suatu layanan.	Ordinal
		• Minat berkunjung kembali	Mengukur keinginan nasabah untuk Kembali dimasa yang akan datang.	Ordinal

		• Kesediaan merekomendasikan	Mengukur sejauh mana nasabah bersedia merekomendasi tempat tersebut kepada orang lain.	Ordinal
--	--	--	--	---------

Butir-butir pernyataan tersebut terdapat dalam instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) , Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudian masing-masing jawaban secara berurutan diberi skor 5, 4, 3, 2, 1.

Dengan skala pengukuran menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu suatu fenomena sosial (Sugiono,2021). Dengan skala likert ini responden akan menyatakan Tingkat setuju atau tidak setuju mereka terhadap pertanyaan penelitian dalam lima tingkatan. Tingkat setuju dan tidak setuju memiliki nilai yang berbeda disetiap tingkatannya, diantaranya:

1. Sangat Setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Netral (N) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indicator, perhirungan frekuensi jawaban dari setiap pilihan jawaban akan dijumlahkan.

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Setelah nilai rata-rata jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu table kontinum, sebagai berikut:

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Makimum : 5
- c. Interval : $5 - 1 = 4$
- d. Jarak Interval : $(5-1) : 5 = 0,8$

Tabel 3.2 Kategori Skala

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- 1) Kuesioner

Menurut Sugiyono, (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2) Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016:291), studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2013:145), data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, mengenai informasi atau penjelasan dalam bentuk angka atau statistik.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh oleh penulis dengan secara langsung dari sumbernya, dan memperoleh hasil dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

2. Data sekunder sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data itu diperoleh secara tidak langsung melalui arsip-arsip, jurnal, artikel yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi data penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan di BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna yang mencakup 6 tabungan yaitu Tabungan nusumma prima 685 nasabah, Tabunga simpenan pelajar 512 nasabah, Tabungn idul fitri (Tabitri) 1.245 nasabah, Tabungan Nusumma Prima Plus 603 nasabah, Tabungan Kuliah 438 nasabah, Tabungan idul qurban (Tabiban) 517 nasabah, menurut data yang ada pada BPR nusumma Jabar semua nasabah produk Tabungan mencapai 4000 sehingga sampel penelitian dapat ditentukan dengan rumus slovin yaitu :

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

Keterangan

n = Sampel

N = Populasi

E = Tingkat kesalahan

Sehingga sampe untuk penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{4000}{1 + 4000(0.1)^2}$$

$$N = 97,65 \sim 98$$

Berdasarkan hasil penentuan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan 98 responden yang merupakan nasabah tabungan di BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna. Selanjutnya, responden tersebut didistribusikan ke dalam enam jenis produk tabungan yang diteliti dengan pembagian secara proporsional, dengan mempertimbangkan dominasi jumlah nasabah pada produk tabungan. Distribusi responden adalah sebagai berikut: Tabungan Nusumma Prima sebanyak 16 responden, Tabungan Simpanan Pelajar sebanyak 13 responden, Tabungan Idul Fitri (Tabitri) sebanyak 30 responden, Tabungan Nusumma Prima Plus sebanyak 15 responden, Tabungan Kuliah sebanyak 12 responden, dan Tabungan Idul Qurban (Tabiban) sebanyak 12 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah metode pengambilan sampel non probability, dengan metode slovin yaitu suatu metode pengambilan ukuran sampel secara kebetulan, dengan cara membagikan kuesioner kepada responden nasabah tabungan yang dianggap sesuai untuk dijadikan data penelitian

3.2.4 Metode Penelitian

Untuk mengetahui Gambaran secara umum tetntang bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan, maka mode penelitian disusun berdasarkan kerangka pemikiran.



Gambar 3.1 Paradigma Penelitian

Sumber : Data Diolah Penulis, 2025

3.2.5 Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2021) analisis data adalah tahapan sistematis dalam mengevaluasi dan mengorganisasi data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, uji, kuesioner, dan pengamatan terstruktur. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori atau pola tertentu, pemilihan elemen-elemen yang signifikan untuk pembelajaran, serta penyusunan kesimpulan yang dapat dimengerti oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.2.5.1 Uji Instrumen

Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan, informasi tersebut akan dikumpulkan, lalu akan diproses melalui analisis dan interpretasi. Sebelum ke analisis, penting untuk uji validitas dan reabilitas kuesioner yang akan digunakan untuk pengumpulan data.

1. Uji Validitas menurut sugiyono (2021:175) Pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek

yang diteliti. Dalam penelitian ini, validitas diukur menggunakan SPSS dengan metode Pearson Correlation. Kuesioner dianggap valid jika tingkat indicator instrumen $< 0,05$. Jika nilai signifikansi melebihi 0,05 dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut tidak sesuai atau tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2021:176) instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach.

3.2.5.2 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu pengujian yang berfungsi untuk menguji apakah data pada variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi, menghasilkan data yang berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Ghozali, 2018:161). Model yang digunakan untuk mendeteksi uji normalitas dalam penelitian ini adalah uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Selain menggunakan Uji One Sample Kolmogorov Smirnov, penelitian ini juga menggunakan analisis grafik normal P-Plot.

Hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Syarat dalam uji normalitas yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov adalah:

- a. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti data tidak berdistribusi normal.

Syarat dalam analisis grafik normal probability plot adalah:

- 1. Jika titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi berdistribusi normal.
- 2. Jika titik menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau arah garis histogramnya, maka model regresi tidak berdistribusi normal.

3.2.5.3 Analisi Regresi Linear Sederhana

Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah statistik inferensial menurut Sugiyono (2021) “Statistik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi”. Untuk melakukan pengujian statistik digunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi adalah sebuah pendekatan pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel dependen (Y) dengan satu atau lebih variabel independen (X) (Sugiyono dalam Ummu Kalsum: 149). Dengan Model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

X: Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* (variabel independen)

a: Konstanta

b: Koefisien regresi variabel (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Y: Kepuasan Nasabah (variabel dependen)

e: Error

di samping itu, akan dilakukan pula pengujian-pengujian statistik, yakni:

a. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Sugiyono (2018) Koefisien determinasi (R²) merupakan nilai yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) atau seberapa jauh variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Nilainya berkisar antara 0-1 (0% - 100%) semakin mendekati satu, koefisien ini semakin besar pengaruhnya.

b. Pengujian Hipotesis

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis untuk kedua hipotesis yang telah dirumuskan diatas. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dengan cara uji signifikansi (pengaruh nyata) antara variabel independen dan variabel dependen. Untuk melakukan uji tersebut maka digunakan pengujian hipotesis uji-t pada ketentuan:

H₀ = Kualitas pelayanan frontliner tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H_a = Kualitas pelayanan frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{table}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{table}$ pada $\alpha = 5\%$

Aatau dapat juga dilakukan dengan ketentuan:

Apabila $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima

Apabila $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak