

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang akan diukur dengan tujuh dimensi utama yang dikemukakan oleh Aditya Wardhana dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen yang akan diukur dengan tiga dimensi utama yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Imbanagara dengan fokus penelitian kepada nasabah KUPeDES yang tercatat aktif sebagai debitur.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2023:2). Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow dalam Sugiyono (2023:2), "*research is the systematic collection and presentation of information*" Penelitian merupakan cara yang sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya". Metode ilmiah dapat dikatakan sebagai penyelesaian masalah dengan pertimbangan logis untuk mencari kebenaran dengan menggunakan ilmu dengan memperoleh interelasi yang sistematis dari fakta-fakta (Raihan, 2017:59). Dari beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang dilakukan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data guna

memperoleh kebenaran faktual yang dapat menjawab persoalan-persoalan dalam sebuah penelitian.

3.2.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah *verifikatif* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian *verifikatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji adanya hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih yang telah dirumuskan sebagai hipotesis (Zacharias et al., 2019:98). Adapun Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang memandang fenomena sebagai sesuatu yang terukur dengan hubungan gejala bersifat sebab akibat, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023:16-17).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah proses mengubah konsep abstrak atau teoritis menjadi sesuatu yang dapat diukur atau diamati secara empiris, artinya dalam operasionalisasi variabel peneliti menjelaskan variabel secara terperinci menjadi beberapa bagian yaitu indikator, pertanyaan dan skala pengukuran serta sumber yang dijadikan referensi (Hertina et al., 2024:55).

1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)

(Sugiyono, 2023:69). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima (Wardhana, 2024:1). Ada beberapa dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer feedback, dan continuous improvement*.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (independen) (Sugiyono, 2023:69). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan. Kepuasan merupakan perasaan puas atau kecewa seseorang (pelanggan) yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi (Kotler & Keller, 2021:148). Pada umumnya pengukuran kepuasan konsumen menggunakan beberapa indikator meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2015:32).

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan Variabel X	Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang	<i>Tangibles</i> (keberwujudan)	Fasilitas lengkap dan mendukung kebutuhan Personel berpenampilan rapi	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		sebenarnya diterima (Wardhana, 2024).	<i>Reliability</i> (keandalan)	Menyediakan pelayanan akurat	
				Melakukan pelayanan secara konsisten	
			<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kecepatan dalam pelayanan	
				Kesigapan memberikan pelayanan	
			<i>Assurance</i> (jaminan)	Personel mampu memberikan penjelasan secara detail	
				Personel mampu memberikan rasa aman kepada pelanggan	
			<i>Empathy</i> (empati)	Memahami keluhan dan kendala pelanggan	
				Memahami kebutuhan finansial pelanggan	

No.	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
			<i>Customer Feedback</i> (umpan balik pelanggan)	Kemudahan layanan pengaduan <i>call center</i>	
				Penilaian melalui <i>google rating</i>	
			<i>Continuous Improvement</i> (Perbaikan berkelanjutan)	Sistem antrean efisien	
				Fasilitas parkir aman dan nyaman	
2.	Kepuasan Nasabah Variabel Y	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya (Tjiptono, 2015:32).	Kesesuaian harapan	Produk yang diperoleh	Ordinal
				Pelayanan yang diperoleh	
				Fasilitas yang diperoleh	
			Minat berkunjung kembali	Pelayanan sesuai harapan	
				Nilai dan manfaat produk yang diperoleh	
				Fasilitas penunjang memadai	
				Menyarankan menggunakan	

No.	Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
			Kesediaan merekomendasikan	produk karena pelayanan yang diperoleh	
				Menyarankan menggunakan produk karena nilai dan manfaat produk yang diperoleh	
				Menyarankan menggunakan produk karena fasilitas yang menunjang	

Sumber: Data diolah peneliti

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mendapatkan data objek penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2023:194). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi Langsung

Observasi langsung atau pengamatan lapangan merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan gejala pada objek penelitian, yang dilakukan secara langsung di tempat kejadian (Balaka, 2022:46). Dalam

penelitian ini penulis melaksanakan observasi langsung selama 30 hari kerja yang berjalan selama magang. Penulis mengamati secara langsung bagaimana pelayanan berlangsung pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara dan mencatat gejala-gejala atau isu-isu yang terjadi, baik dari sisi kualitas pelayanan maupun kepuasan.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2023:304). Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi tatap muka (atau virtual) antara peneliti dan partisipan yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang perspektif partisipan mengenai topik studi melalui percakapan terarah namun fleksibel (Suhartono et al., 2025). Dalam penelitian ini, wawancara mendalam dilakukan kepada nasabah untuk memperoleh informasi tentang perspektif mereka terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara. Dan juga kepada instansi untuk memperoleh data awal terkait nasabah dan proses realisasi kredit KUPeDES.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan pemahaman objek yang diteliti (Sugiyono, 2023). Teknik ini digunakan untuk memperoleh landasan teoritis mengenai konsep kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2023:199). Kuesioner yang diberikan kepada responden akan diberikan pengukuran skala *Likert*, menurut Sugiyono (2023:146) skala *Likert* dapat digunakan untuk mengukur suatu sikap, persepsi individu atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, di dalam penelitian ini fenomena tersebut telah ditetapkan menjadi variabel penelitian. Adapun skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala 1-5 untuk memberikan titik tengah netral kepada responden dan memberikan ruang bagi responden yang memang tidak memihak jawaban positif maupun negatif. Skala 1-5 memiliki kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pengukuran Skala *Likert*

Skala Likert	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (ST)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Sugiyono, 2023

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, terdapat 2 jenis data yang digunakan antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan data langsung dari lapangan (Sugiyono, 2023:9). Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil observasi langsung, wawancara mendalam, dan kuesioner. Observasi langsung digunakan sebagai data awal untuk mengidentifikasi isu-isu mengenai objek penelitian. Wawancara mendalam digunakan untuk mengidentifikasi perspektif nasabah terhadap pelayanan dan pihak bank untuk mengetahui informasi mendalam terkait kredit KUPEDES, Adapun Kuesioner digunakan sebagai data utama untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pada penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2023:9). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari hasil studi kepustakaan yang digunakan untuk memperoleh landasan teoritis mengenai konsep kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023:285). Adapun populasi pada penelitian ini yaitu nasabah KUPEDES yang tercatat aktif sebagai debitur pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Imbanagara dengan jumlah 862 nasabah.

3.2.3.3 Penentuan 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, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2023:127). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2023:129). Adapun teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dengan cara acak (*random*). *Simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2023:129).

Berdasarkan definisi di atas, karena jumlah populasi penelitian ini adalah 862 nasabah KUPEDES maka untuk menyederhanakan sampel yang diambil dari populasi dalam penelitian ini digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Rumus *Slovin* yang memperhitungkan tingkat kesalahan digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini. Semakin tinggi tingkat kesalahan yang diperbolehkan, semakin kecil ukuran sampel yang dibutuhkan. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{862}{1 + 862 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{862}{1 + 862 (0,01)}$$

$$n = \frac{862}{1 + 8,62}$$

$$n = 89,69$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka sampel yang digunakan sebanyak 89,69 yang dapat dibulatkan menjadi 90 responden dari jumlah populasi nasabah KUPEDES pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

3.2.4 Model Penelitian

Paradigma Penelitian atau model hubungan antar variabel merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2023:72). Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear sederhana, digunakan untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel kepada variabel lainnya. Adapun secara sistematis dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

a = konstanta

b = koefisien regresi

x = variabel bebas

e = Kesalahan *residuals*

3.2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2023:319). Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan *software SPSS (Statistical Package for Social Sciences)* yang berfungsi untuk mengelola data, melakukan analisis statistik lanjutan, serta menyajikan hasil yang secara langsung dapat diinterpretasikan.

3.2.5.1 Analisis Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2023:206). Analisis statistik deskriptif digunakan untuk melihat data secara umum, seperti nilai tertinggi (*max*), nilai terendah (*min*), *range*, *mean*, *standar deviasi* dan *varians* dari masing-masing variabel. Dalam

penelitian ini, analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui kecenderungan jawaban responden serta tingkat penyebaran data pada setiap variabel yang diteliti. Dengan demikian, melalui analisis statistik deskriptif, peneliti dapat memahami pola distribusi data serta memberikan dasar yang kuat sebelum dilakukan analisis lanjutan seperti uji asumsi klasik dan analisis regresi.

3.2.5.2 Nilai Jenjang Interval

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan hasil yang didapat berupa data ordinal. Data ordinal adalah data kuantitatif yang berbentuk peringkat/rangking dari terendah ke tertinggi atau sebaliknya (Sugiyono, 2023). Data ordinal selanjutnya dibuat *skoring* dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai dasar analisis. Nilai numerik tersebut diperlakukan sebagai objek yang selanjutnya ditransformasikan ke dalam kelas interval. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, dilakukan perhitungan frekuensi pada masing-masing pilihan jawaban, kemudian dijumlahkan. Setelah diperoleh total pada setiap indikator, peneliti menyusun garis kontinum. Skor total indikator tersebut selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan posisi pada garis kontinum yang telah ditentukan. Sebelum proses klasifikasi dilakukan, terlebih dahulu ditentukan nilai jenjang interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Nilai Jenjang Interval (NJI) ini digunakan untuk menetapkan batas kategori penilaian, seperti sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat tidak setuju pada suatu variabel.

3.2.5.3 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, metode yang sebenarnya dilakukan dalam uji validitas yaitu korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan (Setyawan, 2022:2). Pengujian validitas ini menggunakan alat analisis SPSS korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* dengan mengkorelasi skor satuan kuesioner dan skor keseluruhan kuesionernya. Hasil perhitungan disimpulkan ke dalam 2 hal antara lain:

- a. *Pearson Correlation* $> 0,207$ dan *Sig (2-tailed)* $< 0,05$ maka satuan kuesioner tersebut valid.
- b. *Pearson Correlation* $< 0,207$ dan *Sig (2-tailed)* $> 0,05$ maka satuan kuesioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya ‘kepercayaan’ terhadap alat tes (instrumen), suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian tes/instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap (Setyawan, 2022:7). Pengujian reliabilitas ini menggunakan alat analisis SPSS dengan metode *Cronbach's Alpha (Alpha Cronbach)* dengan $\alpha > 0,60$. Hasil perhitungan disimpulkan ke dalam 2 hal antara lain:

- a. *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ atau 60% maka satuan kuesioner tersebut reliabel.
- b. *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ atau 60% maka satuan kuesioner tersebut tidak reliabel.

3.2.5.4 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam analisis data kuantitatif mencakup prinsip-prinsip dasar yang penting untuk memastikan validitas dan keandalan analisis statistik (Iba & Wardhana, 2024:40). Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi ketentuan statistik, sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan tidak menghasilkan analisis yang masih bersifat pendugaan. Pada penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Nasabah KUPEDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara)”, pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi sebagai syarat utama dalam pengujian hipotesis.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai *residual* pada model regresi memiliki distribusi normal (Iba & Wardhana, 2024:90). Model regresi yang baik mensyaratkan bahwa *residual* menyebar secara normal atau mendekati normal. Metode pengujian yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov* dengan perhitungan yang dapat disimpulkan atas dasar kriteria berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka *residual* berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka *residual* tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan konsumen) berbentuk garis lurus (linear). Model regresi yang baik harus menunjukkan adanya hubungan yang linear antara kedua variabel tersebut. Pengujian linearitas dilakukan melalui analisis *Anova* yang dapat disimpulkan atas dasar kriteria berikut:

- a. Jika nilai signifikansi pada *linearity* $< 0,05$ maka hubungan kedua variabel bersifat linear.
- b. Jika nilai signifikansi pada *linearity* $> 0,05$ maka hubungan kedua variabel tidak linear.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diasumsikan bahwa varians kesalahan tetap konstan di semua tingkat nilai variabel independen (kualitas pelayanan) tidak berubah seiring dengan perubahan nilai variabel dependen (kepuasan konsumen). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan varians *residual* pada setiap tingkat variabel independen. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Model uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Glesjer* yang dapat disimpulkan atas dasar kriteria berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

3.2.5.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah bentuk paling dasar dari analisis regresi yang melibatkan hubungan linear antara satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) (Iba & Wardhana, 2024:61). Analisis regresi digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Persamaan Regresi

Untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel kepada variabel lainnya dapat dilakukan melalui persamaan sistematis sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan nasabah)

a = konstanta (nilai Y ketika X = 0)

b = koefisien regresi

x = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

e = Kesalahan *residuals*

2. Uji Hipotesis Menggunakan Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Uji T disebut juga uji parsial karena masing-masing variabel diuji secara mandiri. (Iba & Wardhana, 2024:68) Uji T dalam analisis regresi digunakan untuk menguji signifikansi dari koefisien regresi yang membantu menentukan apakah variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel

dependen dalam model regresi. Adapun kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUPeDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUPeDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

2) Dasar Pengambilan Keputusan

a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau T hitung $> T$ tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUPeDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau T hitung $< T$ tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KUPeDES pada Bank Rakyat Indonesia KCP Imbanagara.

3. Koefisien Korelasi dan Determinasi

a. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi merupakan angka yang menunjukkan keeratan hubungan antar variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Semakin besar nilai R maka semakin kuat hubungan antar variabelnya. Menurut Sugiyono, (2023:248) nilai R dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2023

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan angka yang menunjukkan besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besar variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi (Iba & Wardhana, 2024:67). Dalam regresi sederhana, koefisien determinasi dapat dihitung dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = nilai koefisien determinan

r^2 = nilai koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen