

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian korelasional Sukardi (2008) mengatakan bahwa suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun adalah penelitian lapangan (*field reseach*), yaitu penelitian yang mengambil data dari lapangan. Dalam hal ini, objek penelitian adalah para nasabah Bank Syariah Mandiri UII. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang memberikan gambaran suatu gejala di Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggambarkan tentang Pengaruh *service quality*, *personal selling* dan *complain handling melalui satisfaction* serta *trust terhadap customer retention*. dan kemudian diformulasikan dan dianalisis menggunakan teori-teori yang relevan.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan dilakukan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia Jalan Kaliurang Km. 14,5. Sleman, Yogyakarta.

C. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu penelitian akan penulis lakukan antara pada bulan Januari dan Februari 2019.

D. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang penting dalam sebuah penelitian karena menjadi unsur masalah utama dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu objek penelitian yang akan penulis teliti adalah *service quality*, *personal selling* dan *complain handling melalui satisfaction* serta *trust terhadap customer retention*.

E. Sumber Data

Berdasarkan dari karakteristik data dapat di bedakan atas dua yaitu data primer dan data skunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh penulis saat melakukan penelitian. Data primer di dapat dari observasi sebagaimana yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri, khususnya nasabah tabungan dari tahun 2010-2018, data yang diperoleh ialah 2010 sebanyak 266 nasabah, 2011 sebanyak 294 nasabah, 2012 sebanyak 205 nasabah, 2013 sebanyak 712 nasabah, 2014 sebanyak 462 nasabah, 2015 sebanyak 397 nasabah, 2016 sebanyak 543 nasabah, 2017 sebanyak 629 nasabah dan 2018 sebanyak 1401 nasabah, jadi total keseluruhan nasabah Bank Syariah Mandiri ialah sebanyak 5049 nasabah.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu. Contoh: yang sudah tersedia di tempat-tempat tertentu, seperti perpustakaan, kantor-kantor, dan sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data- data yang da dalam skripsi dengan berbagai macam cara diantaranya sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan(library research)

Mempelajari beberapa literatur tertulis baik yang bersumber pada buku, jurnal, majalah, artikel, makalah, koran dan internet maupun dari sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi berkaitan dengan masalah yang dibahas

dalam skripsi ini merupakan salah satu hal penting yang dilakukan oleh peneliti.

2. Studi lapangan (field Research)

Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lokasi dengan menggunakan teknik yakni sebagai berikut:

a. Instrumen Penelitian

Kuisisioner atau angket, yang mana merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan, kuisisioner atau angket akan disebarakan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri yang menjadi sasaran penelitian. Di bawah ini adalah kisi-kisi jumlah pertanyaan yang akan di berikan oleh nasabah.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item
1.	Service quality (X1)	5 Item
2.	Personal selling (X2)	3 item
3.	Complain handling (X3)	4 item
4.	Satisfaction (Y2)	5 item
5.	Trust (Y2)	3 Item
6	Customer retention (Y3)	3 Item

Dalam kuesiner ini, Penulis menggunakan skala *continous rating scale* dengan skala 1-10. Angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju, sedangkan angka 10 sangat setuju. Responden dapat memilih angka dari 1 s.d. 10

- Sangat Setuju : bernilai 9-10
- Setuju : bernilai 7-8
- Netral : bernilai 5-6
- Tidak Setuju : bernilai 3-4
- Sangat Tidak Setuju : bernilai 1-2

G. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan meliputi variabel bebas variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain, dan variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh pengaruh variabel lain.

H. Populasi dan Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia. Menurut Hasan (2004) Sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian. Sampel yang baik adalah sampel yang memiliki populasi yang *representative*, artinya menggambarkan keadaan populasi atau mencerminkan populasi secara maksimal. Populasi yang digunakan ialah Seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri kantor kas UII.

Teknik pengambilan sampel merupakan cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data yang sebenarnya, dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif dan benar-benar mewakili populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang

diperkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat yang ada dalam populasi yang sudah diketahui sebelumnya sehingga ciri-ciri atau sifat-sifat spesifik yang ada atau dilihat dalam populasi dijadikan kunci untuk pengambilan sampel.

Pada penelitian ini, ukuran sampel yang akan diambil dari suatu populasi, dengan menggunakan Rumus *slovin* dalam pengambilan sampel yaitu :

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir.

Nasabah bank syariah mandiri dari tahun 2010 hingga 2018 sebanyak 5409 nasabah. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{5409}{(5409)(0,1^2) + 1}$$

$$n = 98,05 \text{ dibulatkan menjadi } 98$$

Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 98 orang responden.

I. Metode Analisis Data.

1. Uji Validitas

- a. Valid bermakna kemampuan butir dalam mendukung konstruk dalam instrumen. Suatu instrumen dinyatakan valid (sah) apabila instrumen tersebut betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur. Istilah valid memberikan pengertian bahwa alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan.

- b. Metode yang sering digunakan untuk mencari validitas instrumen adalah korelasi *product moment Pearson* antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut inter item-total correlation.
- c. Hasil dari perhitungan korelasi setiap butir soal dengan total skor didapat dengan menggunakan bantuan SPSS.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 orang dengan taraf signifikan sebesar 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195. Kriteria untuk mengambil keputusan valid atau tidaknya adalah jika r hitung lebih besar atau sama dengan r table pada taraf signifikan 5% maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r table maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Tabel dibawah ini merupakan hasil yang diperoleh dari perhitungan validitas.

Tabel 3.2
Hasil uji Validitas Variabel *Service Quality*

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
pertanyaan 1	0,892	0,195	Valid
pertanyaan 2	0,928	0,195	Valid
pertanyaan 3	0,893	0,195	Valid
pertanyaan 4	0,922	0,195	Valid
pertanyaan 5	0,825	0,195	Valid

Dari Tabel dia atas adalah hasil dari uji validitas pada variabel *service quality* dengan menggunakan softawre SPSS terhadap 98 responden,berdasarkan dari hasil data uji validitas tersebut.t dapat disimpulkan bahwa dari semua pertanyaan pada variabel *service quality* dinyatakan valid.Karna hasil dari data terlihat r hitung pada variabel *service quality* lebih > dari r tabel.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel *Personal selling*

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
pertanyaan 1	0,927	0,195	Valid
pertanyaan 2	0,932	0,195	Valid
pertanyaan 3	0,922	0,195	Valid

Dari tabel diatas adalah hasil dari uji validitas pada *personal selling* dengan menggunakan software SPSS terhadap 98 orang responden.berdasarkan hasil data dari uji validitas tersebut.dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel *personal selling* dinyatakan valid.karena dari hasil data terlihat r hitung pada variabel *personal selling* lebih > r tabel.

Tabel 3.4
Hasil Validitas Variabel *Complain Handling*

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,936	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,959	0,195	Valid
pertanyaan 3	0,957	0,195	Valid
pertanyaan 4	0,908	0,195	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan hasil dari uji validitas dengan menggunakan software SPSS terhadap 98 responden,berdasarkan hasil dari uji validitas dapat di simpulkan bahwa variabel *complain handling* dari semua pertanyaan yang diajukan melalui kuisoner di katakan valid karena r hitung pada variabel *complain handling* lebih besar dari r tabel.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,905	0,195	Valid
Pernyataan 2	0,916	0,195	Valid
Pernyataan 3	0,919	0,195	Valid
Pernyataan 4	0,926	0,195	Valid
Pernyataan 5	0,913	0,195	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan hasil dari uji validitas dengan menggunakan software SPSS terhadap 98 responden, berdasarkan hasil dari uji validitas dapat di simpulkan bahwa variabel *satisfaction* valid. dari semua pertanyaan yang diajukan melalui kuisioner di katakan valid karena r hitung pada variabel *satisfaction* lebih besar dari r tabel.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Trust

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,935	0,195	Valid
Pernyataan 2	0,970	0,195	Valid
Pernyataan 3	0,938	0,195	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan hasil dari uji validitas dengan menggunakan software SPSS terhadap 98 responden, berdasarkan hasil dari uji validitas dapat di simpulkan bahwa variabel *trust* valid. karna semua pertanyaan yang diajukan melalui kuisioner dapat dikatakan valid karena r hitung pada variabel *complain handling* lebih besar dari r tabel.

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas *Customer Retention*

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
pertanyaan 1	0,933	0,195	Valid
pertanyaan 2	0,955	0,195	Valid
pertanyaan 3	0,944	0,195	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan hasil dari uji validitas dengan menggunakan software SPSS terhadap 98 responden, berdasarkan hasil dari uji validitas dapat di simpulkan bahwa variabel *customer retention* dari semua pertanyaan yang diajukan melalui kuisioner di katakan valid karena r hitung pada variabel *customer retention* lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah tingkat ketetapan instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga akan cenderung menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan sebelumnya. Reliabilitas merupakan ketepatan atau *consistency* atau dapat dipercaya. Artinya instrumen dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun diulang-ulang dan dilakukan oleh siapa dan kapan saja. Pengukuran reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, sehingga mampu mengungkap data yang lebih dipercaya. Indikator uji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* lebih dari r-tabel menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel.

3. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, metode analisis ditunjukkan untuk menggambarkan bagaimana

Pengaruh *Customer service, personal selling, complain handling, satisfaction* dan *trust* terhadap *customer retention*.

a. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan regresi linier berganda, tetapi sebelum melakukan analisis linier berganda digunakan uji asumsi klasik.

b. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2009).

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model dari regresi yang baik adalah tidak terdapat kolerasi antara variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam menguji apakah terdapat heteroskedastisitas atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *Glejser*, apabila uji *Glejser* menunjukkan variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen dapat disimpulkan terjadi indikasi heteroskedastisitas. Apabila probabilitas signifikansinya menunjukkan nilai di atas 0.05 atau 5%, maka dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas. Uji *Glejser* merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi yang digunakan terjadi heteroskedastisitas atau tidak, uji *Glejser* merupakan

pengujian yang mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2001).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Uji Regresi Berganda

Regresi Linear Berganda digunakan apabila variabel bebas (dependen) dari satu variabel dan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (independen).

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dalam penelitian ini yaitu variabel keputusan konsumen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu, jika nilai R^2 kecil atau mendekati nol maka variasi variabel dependen amat terbatas. Sedangkan jika nilai R^2 besar atau mendekati satu maka hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

5. Teknik Analisis Regresi Variabel Moderating

Menurut Ghozali (2013) Variabel moderasi adalah variabel independen yang akan menguatkan atau melemahkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Teknik analisis regresi dengan variabel moderasi dapat menganalisis apakah variabel tersebut menguatkan atau justru malah memperlemah suatu hubungan antara variabel X terhadap Y. Dengan hal tersebut maka ghozali (2012) mengatakan bahwa Uji residual menguji ialah pengaruh deviasi dari suatu model regresi dengan melihat *Lack of Fit* (ketidak cocokan), yang ditunjukkan oleh nilai residual. Kategori uji residual adalah *P-Value (Sig)* $< 0,05$ dan nilai koefisien parameternya negatif, maka dapat memoderasi. Tetapi, apabila *P-Value (Sig)* $> 0,05$ dan nilai koefisien parameternya positif, maka tidak dapat memoderasi, dengan kata lain maka variabel moderasi merupakan variabel

independen (X) yang fungsinya memperkuat atau memperlemah satu sama lain, contohnya yakni; variabel moderasinya *satisfaction* dan *trust*, yang akan memperkuat hubungan antara *quality*, *personal selling*, *complain handling* terhadap *customer retention*.

6. Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji-t)

Untuk membuktikan hipotesis, digunakan uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Prosedur pengujian hipotesis :

Hipotesis dalam uji t adalah:

- 1) H_0 : variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel tetap (Y).
- 2) H_a : variabel bebas (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel tetap (Y)

Adapun ketentuan penarikan kesimpulan dalam Uji-t adalah:

- 1) Jika $p \geq \alpha$: H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika $p < \alpha$: H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05. Berikut ini adalah kriteria pengujian hipotesis:

- 1) H_0 diterima jika nilai $Sig > Sig \alpha 0,05$, atau $t_{hitung} < t_{table}$
- 2) H_0 ditolak jika nilai $Sig < Sig \alpha 0,05$, atau $t_{hitung} > t_{table}$

Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0.05 (tingkat kepercayaan yang dipilih) maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, sebaliknya dikatakan tidak signifikan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0.05 (tingkat kepercayaan yang dipilih) maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

b. Pengujian hipotesis dengan Uji Simultan (Uji-F)

Uji *F-Test* bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama (simultan) variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil *F-Test* ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Kadir, (2010) mengatakan Hasil *F-Test* menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika p-value (pada kolom Sig) lebih kecil dari level of signifikan yang ditentukan, atau F hitung (pada kolom F) lebih besar dari F tabel. F tabel dihitung dengan cara $df_1 = k - 1$ dan $df_2 = n - k$, adalah jumlah variabel dependen dan independen.

Uji statistik F pada dasarnya mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. cara pengujian statistik F yaitu :

Hipotesis dalam uji F adalah:

- a) H_0 : variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).
- b) H_a : variabel bebas (X) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

Adapun ketentuan penarikan kesimpulan dalam Uji-F adalah:

- a) Jika $p \geq \alpha$: H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika $p < \alpha$: H_0 ditolak dan H_a diterima, maka seluruh variabel bebas secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05. Berikut ini adalah kriteria pengujian hipotesis :

- a) H_0 diterima jika nilai $Sig > Sig \alpha 0,05$, atau F hitung $< F$ table
- b) H_0 ditolak jika nilai $Sig < Sig \alpha 0,05$, atau F hitung $> F$ table.

c. Statistik Deskriptif

Menurut sugiyono, (2013) analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan tentang gambaran yang diteliti melalui data sampel tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis statistik deskriptif meliputi rata-rata (*mean*), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum. Untuk menginterpretasikan hasil penelitian maka data skor yang diperoleh dikonversikan kedalam kategori *Continuous Rating Scale* (CRS) dengan menggunakan pedoman konversi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 8
Pedoman Konversi Skor

Skor	Rumus Konversi	Kategori
1	$X > Mi + 1 (SDi)$	Tinggi
2	$Mi - 1 SDi \leq X \leq Mi + 1 (SDi)$	Sedang
3	$X < Mi - 1 (SDi)$	Rendah

Keterangan:

X = Jumlah skor

SDi = Standar Deviasi Ideal
= $1/6$ (skor ideal – skor minimal ideal)

Mi = Mean ideal
= $1/2$ (Skor maksimal ideal + skor minimal ideal).

الجمعة الإسلامية الأندلسية

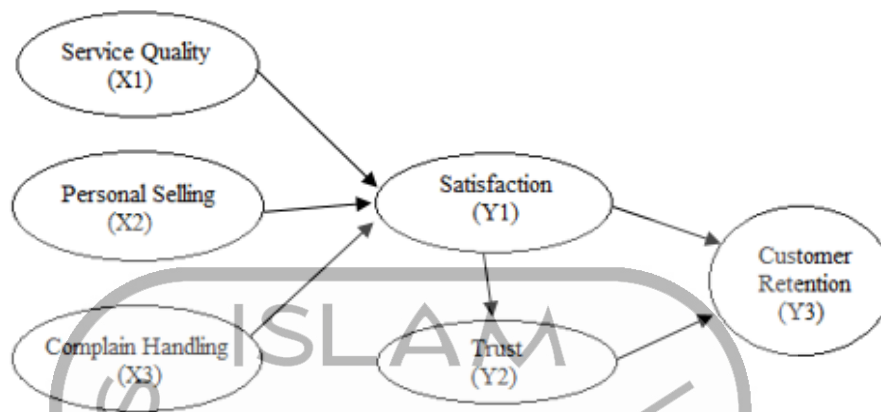
7. Spesifikasi model penelitian

Penelitian ini bersifat korelasional faenkel (2008) mengatakan bahwa penelitian korelasi atau korelasional adalah suatu untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa adanya upaya untuk memperbaharui variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel .adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada,penelitian akan dapat di kembangkan sesuai dengan tujuan penelitian.jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik/tingkat hubungan yang di sebut dengan korelasi.penelitian korelasional menggunakan instrument untuk menentukan apakah,dan untuk apa,terdapat hubungan anantara dua variable atau lebih.

Menurut sukardi (2004) penelitian korelasi merupakan salah satu bagian penelitian *ex-postfacto* karena biasanya peneliti tidak memanipulasi keadaan variable yang ada dan langsung mencari keberadaan hubungan dan tingkat hubungan variabel yang di refleksikan dalam koefesien korelasi.selanjutnya,menyebutkan penelitian korelasi kedalam penelitian deskripsi karena penelitian tersebut merupakan usaha menggambarkan kondisi sekarang dalam konteks kuantitatif di refeleksikan dalam variable.

dengan demikian maka Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti,dapat dirumuskan sebagian berikut;

- 1) Struktur pertama : $Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_1 X_2 + \beta_1 X_3$
- 2) Struktur kedua : $Y_2 = \beta_2 Y_1$
- 3) Struktur ketiga : $Y_3 = \beta_3 y_1 + \beta_{31} Y_2$



Gambar 3. 1 Model Penelitian
 Sumber: Yudhinata, Erna, Heriyadi(2018)

Keterangan:

- X₁ : Variabel *Service Quality*
- X₂ : Variabel *Personal Selling*
- X₃ : Variabel *Complain Handling*
- Y₁ : Variabel *Satisfaction*
- Y₂ : Variabel *Trust*
- Y₃ : Variabel *Customer Retention*
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien Regresi

e :Standar Error

8. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan, di bawah ini adalah hipotesis dari penelitian yaitu sebagai berikut;

H₁: *Service quality* berpengaruh terhadap *satisfaction* nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia

H₂: *Personal selling* berpengaruh terhadap *Satisfaction* nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia

H₃: *Complain handling* berpengaruh terhadap *satisfaction* nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia

H₄: *Satisfaction* berpengaruh terhadap *trust* nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia

H₅: *Satisfaction* berpengaruh terhadap *customer retention* nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia

H₆: *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Retention* nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri kantor kas Universitas Islam Indonesia

