

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Dan Profil Perusahaan

PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk pertama kali didirikan pada tahun 1906 dengan nama *Vereeniging Himpoenan soedara* oleh para sudagar batik di bandung, dengan tujuan untuk menyalurkan usaha jasa keuangan secara simpan pinjam. Perkumpulan ini berdiri atas prakarsa 3 (tiga) orang kaum sudagar saat itu, H. Boesani, H. Damiri, dan H. Bajoeri yang berkeinginan mengadakan satu perkumpulan kaum saudagar dengan adanya persamaan tujuan, H. Basoeni dan kawan-kawan mencari beberapa saudagar lainnya, sampai terkumpul 10 (sepuluh) orang saudagar.

Pada tahun 1908, perkumpulan ini juga aktif berperan dalam pergerakan nasional sebagai mitra perkumpulan Boedi Oetomo di daerah Jawa Barat yang bergerak di bidang perekonomian. Pada tahun 1912 *vereeniging Himpoenan Soedara* mengajukan permohonan untuk mendapat pengesahan sebagai badan hukum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan Goeverment Besluit No. 33 tanggal 4 Oktober 1913.

Pada tanggal 11 November 1955 Menteri Keuangan memberi izin kepada Himpoenan Soedara untuk melakukan usaha bank tabungan yang berlaku peraturan pemerintah No. 1 tahun 1955 Lembaran Negara No. 2. Pada tahun 1967, Himpoenan Soedara diwajibkan mengubah bentuk hukumnya dari perkumpulan menjadi Perseroan Terbatas (PT), seiring berlakunya Undang-

Undang No. 14 tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan beserta peraturan pelaksanaannya. Dalam hal ini Keputusan Menteri Keuangan Tertanggal 16 Desember 1968.

Pada tanggal 15 Juni 1974, Perkumpulan Himpoena Soedara secara formal legal dibubarkan pada saat bersamaan itu pula didirikan PT. Bank Himpunan Saudara (HS) 1906.

Pada bulan April 1992 PT. Himpunan Saudara (HS) 1906 berubah menjadi PT. Bank Himpunan Saudara 1906 dengan adanya pernyataan modal serta manajemen atau kepengurusan oleh MEDCO Group (perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang perminyakan dan gas bumi serta kontraktor) dan pada bulan Juli 1993 dengan berlakunya Undang-Undang Perbankan No. 7/1992 berdasarkan SK Menteri keuangan No. Kep. 067/KM. 17/1993, PT. Bank HS 1906 Beroperasi sebagai Bank Umum yang peresmianya dilakukan oleh Drs. Mar'ike Muhammad yang saat itu menjabat Menteri Keuangan RI.

Pada tahun 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk mengubah nama panggilan menjadi BANK SAUDARA dengan bentuk hukum yang sama dan diikuti dengan perubahan logo Perusahaan. Pada tanggal 15 Desember 2006, PT. Bank Himounan Saudara 1906, Tbk melakukan penawaran umum saham perdana Perseroan kepada Masyarakat (*Initial Public Offering*) yang efeknya tercatat pada Bursa Efek Jakarta (BEJ) dengan kode SDRA, dalam Upaya peningkatan kinerja Perusahaan serta menjadi Perusahaan yang terbuka dan dimiliki oleh *public*.

PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (BANK SAUDARA) senantiasa berusaha meningkatkan kinerja Perseroan serta pelayanan kepada nasabah. Selain meningkatkan kemampuan dan profesionalisasi sumber daya manusianya yang secara berkala dilaksanakan pelatihan baik intern maupun ekstren, didalam maupun diluar negeri. Perseroan berusaha lebih mendekatkan kantor di beberapa Wilayah di pulau Jawa dan melakukan peningkatan status kantor.

Pada tahun 2013 *Grand Opening* Gedung Bank Saudara sekaligus bertepatan dengan HUT Bank Saudara yang semula berlokasi di Jl. Diponegoro No. 28 Bandung PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk telah memperoleh persetujuan dari Bank melalui surat tertanggal 30 Desember 2013 terkait pembelian 33% saham Bank Saudara oleh Woori Bank Korea.

Pada tahun 2015 perubahan nama dari PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (Bank Saudara) menjadi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk (Bank Woori Saudara).

- a. Nama Perusahaan : PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk
- b. Alamat : Jl. Diponegoro No. 28 Bandung 40115 Jawa Barat – Indonesia
- c. Telepon : +622.87831906
- d. Fax : +622.878319198
- e. Email : saudara@bankwoorisaudara.com
- f. Website : <http://www.bankwoorisaudara.com/>
- g. Alamat Kantor Cabang Pembantu Manonjaya : jl. RTA. Prawira Adiningrat No.214 A, Manonjaya, kec. Manonjaya, Tasikmalaya , Jawa Barat
- h. Koordinat : -7.3505206, 108. 1176678

- i. Telepon : +622655431113
- j. Pemegang Saham

Komposisi Kepemilikan Bank Woori Saudara sebagai berikut:

Tabel 2.1. Kepemilikan Saham PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk,

Arifin Panigoro	9,6%
Woori Bank Korea	79,88%
PT Medco Intidynamika	4,67%
PT Medco Duta	1,34%
Publik	14,51%

Berdasarkan tabel diatas kepemilikan saham PT. Bank Woori Saudara dimiliki oleh Arifin Penigoro dengan besar saham 9,6%, Woori Bank Korea dengan besar saham 79,88%, PT. Medco Intidynamika dengan besar saham sebesar 4,67%, PT. Medco Duta dengan besar saham sebesar 1,34% dan publik dengan besar saham sebesar 14,51%.

3.1.2 VISI dan MISI Perusahaan

VISI

Menjadi Bank yang Kompetitif dan Sehat “To Become a Competitive and Healty Bank”

Guna mencapai visi tersebut maka hal yang dijalankan sebagai berikut:

- a. Menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan melalui diversifikasi produk dan layanan serta keseimbangan dalam bisnis.

- b. Memiliki pengelolaan yang baik atas asset dan biaya untuk menciptakan bank yang sehat efisien.
- c. Menanamkan pola pikir profesional pada karyawan untuk meningkatkan kompetisi.

MISI

Memenuhi harapan stakeholder dalam usaha perbankan melalui 3 (tiga) pilar:

- a. Diversifikasi portofolio bisnis.
- b. Memperkaya pelayanan pelanggan dan pengembangan bisnis yang baru.
- c. Menciptakan manajemen yang efektif dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia.

Statement Budaya Perusahaan

- 1. Customer Oriented : Mengutamakan Pelayanan Kepada Nasabah
- 2. Excellence : Pelayanan yang terbaik untuk Stakeholder
- 3. Professional : Kompeten dan Bertanggung Jawab
- 4. Accountability : Tata Kelola perusahaan yang baik

Objek penelitian tersebut akan berkaitan dengan:

- 1. Analisis tentang bagaimana kualitas pelayanan di PT. Bank Woori Sudara diukur.
- 2. Meneliti berbagai aspek kualitas pelayanan seperti kecepatan layanan, keramahan karyawan, ketersediaan layanan, dan lain-lain.
- 3. Mempelajari persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari PT. Bank Woori Sudara.

4. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah.
5. Menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di bank tersebut, seperti kompetensi karyawan, sistem teknologi yang digunakan, atau prosedur operasional.

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, penelitian akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana kualitas layanan di PT. Bank Woori Sudara berdampak pada kepuasan nasabah dan mungkin memberikan saran untuk perbaikan atau peningkatan layanan di masa depan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, menurut Arikunto (2010) menjelaskan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek penelitian bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah, tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu, karena menyajikan hasil penelitian menggunakan angka-angka untuk melihat bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya, serta menggunakan deskriptif karena penelitian bertujuan menggambarkan hasil variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sutama (2010:51) menjelaskan bahwa definisi operasional dari suatu variabel penelitian adalah sebuah pengertian yang didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamati atau diubah menjadi kata-kata yang menjelaskan perilaku yang dapat diamati, diuji, dan ditentukan kebenarannya oleh individu tertentu.

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:24) berpendapat bahwa kualitas pelayanan mencakup tingkat keunggulan dan *control* yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianggap sebagai variabel *independent* (X).

2. Kepuasan nasabah

Menurut Kotler (2016:218) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul saat membandingkan kinerja aktual produk dengan harapan yang telah dipikirkan. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan dianggap sebagai variabel dependen (Y).

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala ukur
Kualitas Pelayanan (X): kualitas jasa atau kualitas pelayanan sebagai Tingkat keunggulan yang	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	2. Ruang tunggu 3. Area parkir	Ordinal
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Memberikan informasi 2. Memberikan Solusi	Ordinal
	3. Daya tangkap (<i>responsiveness</i>)	1. Melayani nasabah sesuai waktu yang ditentukan	Ordinal

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.		2. Berdiri menyambut Nasabah	
	4. Empati (<i>empaty</i>)	1. Kemampuan pegawai dalam berinteraksi 2. Pegawai mengucapkan Terimakasih	Ordinal
	5. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Memberikan jaminan keamanan bank 2. Sistem keamanan bank	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y): Menurut Kotler Kepuasan merupakan Tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>)	Pelayanan yang sangat memuaskan	Ordinal
	2. Dimensi kepuasan pelanggan	Pegawai bank sangat ramah ketika melayani nasabah	Ordinal
	3. Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectations</i>)	Pelayanana yang diberikan sesuai denganyang di harapkan	Ordinal
	4. Niat beli ulang (<i>repurchase intention</i>)	Menawarkan produk membuat kita ingin membelinya	Ordinal
	5. Kesiediaan untuk merekomendasi (<i>willingness to recommend</i>)	Kondisi lingkungan yang yang membuat merekomendasikan kepada orang lain	Ordinal
	6. Ketidakpuasan pelanggan (<i>customer dissatisfaction</i>)	Tidak mempersulit ketika berinteraksi	Ordinal

Sumber: Dikumpulkan dari beberapa sumber 2024

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan satu metode pengumpulan data, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner (angket) adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penggunaan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data sangat efisien jika peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan harapan yang ingin diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini, kuesioner akan disebar kepada nasabah PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Manonjaya untuk mengumpulkan data terkait permasalahan penelitian.

Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala Likert:

- a) Sangat Setuju (SS) =5
- b) Setuju (S) =4
- c) Netral (N) =3
- d) Tidak Setuju (TS) =2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) =1

Skala *Likert* digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Terdapat dua jenis pernyataan dalam skala *Likert*, yaitu pernyataan positif dan negatif. Dalam konteks penelitian, fenomena sosial ini telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel

penelitian. Dengan menggunakan Skala *Likert*, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan..

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:16) menjelaskan bahwa metode penelitian yang berakar pada *filsafat positivisme* dianggap sebagai pendekatan ilmiah atau saintifik karena memenuhi standar ilmiah secara konkret atau empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan pada analisis data berupa angka yang kemudian diolah menggunakan metode statistik yang sesuai. Selanjutnya menurut sugiyono (2016:20) menggambarkan *explanatory research* sebagai pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan anatar variabel yang diteliti serta pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya.

Data dan sumber yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Menurut sugiyono (2016:193) menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Oleh karena itu, sumber data primer adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden.

2. Data skunder

Menurut Sugiyono (2016:193), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan bukan melalui Upaya sendiri. Dalam penelitian ini, sumber data skunder meliputi bukti tulisan (dokumentasi), jurnal, artikel, internet, dan studi puastaka dari peneletian sebelumnya.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut sugiyono (2016:42) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penulis telah mengetahui objek populasi nasabah pensiunan yang akan diteliti adalah sebagian nasabah PT. Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya, berjumlah 70 nasabah terhitung di hari ke 3 Kerja pengambilan gaji. (Sumber: PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Manonjaya)

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang memilik karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi Sugiyono (2016:42). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Dalam hal ini peneliti menggunkana metode

purposive sampel non probabilitas yang teknik pengambilan sampelnya tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus perhitungan slovin sebagai berikut

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu (10%)

berikut:

$$N = 70$$

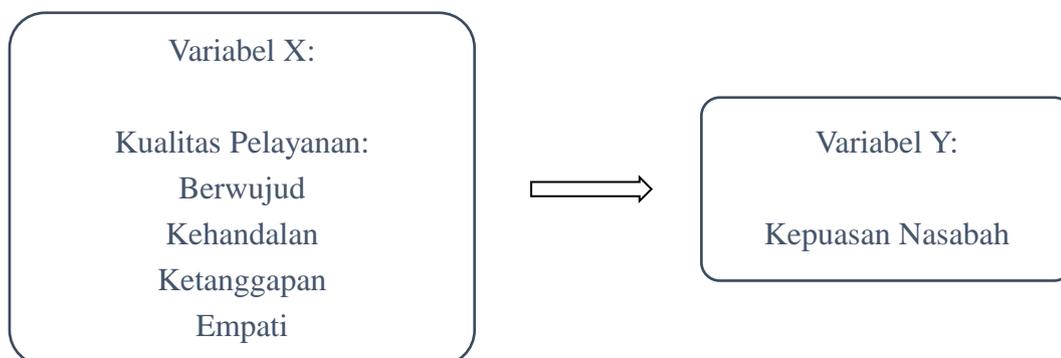
$$e = 10\%$$

$$n = \frac{70}{1 + 70 (10\%)^2}$$

$$n = 42$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 70 orang nasabah, maka ukuran sampel adalah 42 orang nasabah.

3.2.4 Model Penelitian



Gambar 3.1 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Priyatno (2015:60). Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS version 16 dan menggunakan metode *Corrected item total correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang telah konsisten jika pengukuran diulang

kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menurut Priyatno (2015:79) untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Dalam kasus *Cronbach Alpha*

2. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif kualitatif biasanya dilakukan dalam penelitian kualitatif, di mana fokusnya adalah pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial atau perilaku manusia. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas dan konteks dari data yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2016:147) Metode analisis deskriptif adalah: “Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel penelitian. Dalam konteks ini, kita menggunakan rumus-rumus yang sesuai untuk menyajikan informasi tentang setiap variabel secara terperinci.

$$A = \frac{n-1}{n} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

Hasil dikategorikan:

Tabel 3.2 Kategori Penilaian Variabel Penelitian

Range	Kategori
1,00 – 1,8	Sangat Tidak baik
1,81 – 2,6	Tidak baik
2,61 – 3,4	Cukup
3,41 – 4,2	Baik
4,21 – 5,50	Sangat Baik

Sumber : sugiyono

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*) Siregar (2013:75). Metode-metode yang digunakan antara lain:

a. Persamaan regresi linier sederhana

Persamaan regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (*Dependent variabel*)

X = Variabel Bebas (*Independent variabel*)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi.

e = *Standard Error*.

b. Analisa Regresi Korelasi

Menurut Sugiyono (2016:286) untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, maka cukup melihat nilai dari korelasi (r) merupakan indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel. Berikut adalah rumus dari koefisien korelasi.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana

x = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

n = Banyaknya Sampel

Untuk menafsirkan seberapa kuat atau lemah hubungan antara dua variabel, kita menggunakan pedoman tertentu untuk memahami besarnya koefisien korelasi.

Tabel 3.3 Interpretasi 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

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi variabel terikat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas (X). Ketika nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 1, itu menandakan bahwa 100% variasi Y dapat dijelaskan oleh variasi X. Ini mengindikasikan bahwa semakin mendekati 1, hubungan antara variabel *independen* dan *dependen* semakin kuat, dan garis regresi akan semakin sesuai untuk meramalkan nilai Y.

d. Uji T

Uji pada dasar ini menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan berdasarkan kriteria:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima maka terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan (X) secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan signifikan:

- a) Jika signifikan $< 0,05$, maka H_1 diterima
- b) Jika signifikan $> 0,05$, maka H_1 ditolak.

e. Uji Normalitas

Menurut (Sunyono 2011) menegaskan bahwa model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal jika garis data plotting (titik-titik) yang mengikuti data sesungguhnya mengikuti garis diagonal kearah kanan atas dan Asymp. Sig. $>0,05$. Pada hasil uji normalisasi, titik-titik yang muncul mengikuti garis diagonal dan pada rumus Kolmogorov Smimov menghasilkan Asymp.Sig. (2-tailed) 0,200 sehingga model regresi berdistribusi normal.

f.Uji Multikolinearitas

menurut (Sunyoto 2011) dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai tolerance $> 0,100$ dan nilai VIF $< 10,00$. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai tolerance $> 0,100$ dan nilai VIF < 10 , dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

g. Uji Heteroskedastisitas

(Sunyoto 2011) menyatakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas jika tidak mempunyai pola yang teratur serta pada gambar scatterplots titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.