

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan dalam menguji serangkaian hipotesis dengan teknik serta alat-alat tertentu. Sedangkan penelitian merupakan sebuah penentuan maupun pencarian dalam hal mencari sebuah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam pikiran manusia atas suatu masalah yang muncul dan perlu untuk dipecahkan<sup>1</sup>. Sedangkan yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui jawaban dari setiap pertanyaan atas objek yang diteliti dengan lebih dekat, cara-cara tersebut merupakan pedoman bagi seorang peneliti agar mendapatkan data secara lebih efektif dan efisien sehingga data tersebut dapat dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai<sup>2</sup>.

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika<sup>3</sup>. Penelitian kuantitatif ini digunakan untuk meneliti pada sebuah populasi, sampel tertentu dengan menggunakan teknik secara random, pengumpulan data dapat dilakukan dengan menyebar kuisioner, wawancara maupun dengan dokemntasi. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu

---

<sup>1</sup>Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), Hal. 1

<sup>2</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*,(Jakarta:Rineka Cipta, 1998), Hal 3

<sup>3</sup> Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), Hal. 5

penelitian deskriptif, Penelitian deskriptif merupakan proses pemecahan masalah yang disusun secara sistematis dengan menggambarkan suatu penelitian sesuai dengan kenyataan tanpa adanya sifat subjektivitas. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *Field Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini objek yang diteliti yaitu nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri yang menggunakan layanan *m-banking*.

## **B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi merupakan semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian<sup>4</sup>. Sedangkan menurut Sugiyanto<sup>5</sup> populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, yang nantinya akan digunakan, dipelajari, dan akan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang diambil yaitu nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri yang menggunakan layanan *m-banking*.

### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang mana dalam pengambilan sampel

---

<sup>4</sup>Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), Hal. 172

<sup>5</sup>Sugiyanto, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal 215.

dimaksudkan untuk mewakili dari populasi. Pengambilan sampel ini dilakukan untuk menghemat waktu dan juga biaya. Oleh karena itu, dalam menentukan sampel perlu adanya kehati-hatian. Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit paling mudah dijumpai atau diakses, dan juga cocok dengan kriteria yang dibutuhkan<sup>6</sup>. Kriteria utama dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank BRI Syariah yang menggunakan layanan *m-banking* yang berdomisili di Kediri.

Bila populasi besar dan tidak mungkin untuk mempelajari semuanya maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini, populasi tidak diketahui jumlahnya, sehingga menggunakan perhitungan rumus *LameShow*<sup>7</sup>, yaitu:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P(1-P)}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Dimana:

n : Besar sampel minimum

$Z_{1-\alpha/2}$  : Nilai Z pada derajat kemaknaan (biasanya 95%=1,96)

P : Proporsi satu kasus tertentu terhadap populasi, bila tidak diketahui proporsinya, ditetapkan 50% (0.50)

---

<sup>6</sup>Evani Khoirunnisa, *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (trust), Dan kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor cabang Surakarta*, Skripsi, 2017, Hal 43.

<sup>7</sup>*Ibid...*, hal. 44.

d : Derajat Penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 10% ,  
5% atau 1%

Sehingga dari rumus tersebut dapat diperoleh besar sampel yang diperlukan minimal sebesar 96,04 atau 97 nasabah. Peneliti memutuskan untuk meneliti sebesar 100 responden hal ini sudah menunjukkan diatas besar minimum.

## **C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya**

### **1. Sumber Data**

Dalam penelitian data merupakan instrumen yang paling penting, karena jika tidak ada data yang menguatkan maka penelitian tidak akan selesai. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian<sup>8</sup>. Dalam hal ini sumber data primer dapat diperoleh dengan cara menyebar angket, wawancara maupun dengan observasi. Pada penelitian ini sumber data primer yang diperoleh peneliti yaitu melalui penyebaran angket atau kuisisioner.

---

<sup>8</sup>Syofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), Hal 128.

b. Data Sekunder.

Data sekunder merupakan data informasi yang dikumpulkan oleh orang sebelum kita yang melakukan studi mutakhir<sup>9</sup>. Penulis memperoleh data sekunder dari buku, jurnal resmi, web resmi sebagai penunjang penelitian yang berkaitan dengan permasalahan.

## 2. Variabel

Variabel dalam penelitian ini ada 2, yaitu

a. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang diduga sebagai penyebab munculnya variabel lain, Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Variabel Efisiensi (X1), Variabel Keamanan (X2) dan Variabel Manfaat (X3) dalam layanan *mobile banking* Bank BRI Syariah.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan hasil dari adanya variabel bebas. Variabel ini menjadi faktor utama dalam penelitian sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian. Pada penelitian ini variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri dalam menggunakan layanan *mobile banking*(Y).

## 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan sebuah panjang pendeknya interval yang ada

---

<sup>9</sup>Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta: salemba empat, 2006), Edisi 4, hlm. 65

dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur penelitian yang akan menghasilkan data kuantitatif<sup>10</sup>.

Skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat maupun persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian sosial adalah skala *Likert*<sup>11</sup>. Untuk pemberian skor skala Likert ini sebagai berikut:

- a. Jawaban SS mendapatkan skor 5
- b. Jawaban S mendapatkan skor 4
- c. Jawaban KS mendapatkan skor 3
- d. Jawaban TS mendapatkan skor 2
- e. Jawaban STS mendapatkan skor 1

## **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Untuk menunjang atau mempermudah dalam pengumpulan data peneliti juga membutuhkan instrumen penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **a. Teknik Observasi**

Observasi merupakan sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas

---

<sup>10</sup>Sigiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung, Alfabeta, 2006), hal 105.

<sup>11</sup>*Ibid...*, hlm. 107

perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan pengindraan. Dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar dan juga sesuai urutan.<sup>12</sup>

b. Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>13</sup> Teknik kuisisioner ini merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar-daftar pertanyaan mengenai objek yang diteliti kepada responden dengan harapan mendapat respon atas pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti mengguna kuisisioner untuk mencari data langsung dari nasabah yang akan diambil sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer berupa tanggapan mengenai efisiensi, keamanan dan manfaat layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan,

---

<sup>12</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: RinekaCipta, 1999), hlm. 230

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 151

peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data yang relevan pada penelitian.<sup>14</sup>

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Titik tolak dari penyusunan instrumen penelitian adalah variabel yang sudah ditetapkan oleh peneliti yang sudah diberi definisi operasional yang selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur dan indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan ataupun pernyataan.

Untuk mempermudah menyusun instrumen maka diperlukan kisi-kisi instrumen<sup>15</sup>, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator-Indikator	No Item
1	Efisiensi (X <sub>1</sub> )	Tidak terbatas ruang dan waktu	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> dapat diakses kapanpun dan dimanapun tidak terbatas oleh ruang dan waktu	1
		Kecepatan transaksi	Dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> kebutuhan transaksi mendesak dapat teratasi	2
		Transaksi tanpa antri	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BRIS mempercepat transaksi tanpa harus mengantri di Bank langsung	3

<sup>14</sup>*Ibid...*, hlm. 158

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 105

		Proses log in	Proses log-in <i>Mobile Banking</i> cepat	4
		Mutasi rekening	Mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di <i>Mobile Banking BRIS</i>	5
2	<b>Keamanan (X<sub>2</sub>)</b>	Transaksi aman dan dijaga kerahasiaan	Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan layanan <i>Mobile Banking BRIS</i>	1
		Kejahatan	Adanya kekhawatiran terjadinya kejahatan di <i>Mobile Banking BRIS</i> (Kebobolan Saldo)	2
		Layanan Contact Center	Adanya layanan <i>Contact center</i> yang dapat dihubungi	3
		Perbandingan kemanan	<i>Mobile Banking BRIS</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya	4
		Keamanan nomor PIN dan Password	Dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> nomor PIN dan Password nasabah akan terjamin kemanannya	5
3	<b>Manfaat (X<sub>3</sub>)</b>	Kinerja Meningkat	Menggunakan <i>Mobile Banking BRIS</i> membuat kinerja anda meningkat	1
		Dapat diandalkan	<i>Mobile Banking BRIS</i> dapat diandalkan untuk melakukan semua transaksi	2
		Informasi akurat	Bank memberikan informasi secara akurat, handal dan bertanggungjawab	3
		Fitur yang bermacam-macam	<i>Mobile Banking BRIS</i> dilengkapi fitur-fitur yang memudahkan anda mendapatkan informasi atau melakukan berbagai transaksi	4
		Mempermudah pekerjaan	Penggunaan <i>Mobile Banking</i> menjadikan pekerjaan anda lebih mudah	5
4	<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Pelayanan Memuaskan	Anda merasa puas menggunakan <i>Mobile Banking BRIS</i>	1
		Sesuai Harapan	Menurut saya layanan <i>Mobile Banking BRIS</i> telah memenuhi harapan	2
		Pelayanan Akurat	Bank memberikan pelayanan secara akurat, handal dan bertanggungjawab	3

		Pelayanan Cepat dan Tepat	Bank memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	4
		Melakukan Transaksi Selain Menabung	Anda melakukan transaksi selain menabung, seperti pembayaran tagihan, kartu kredit, telepon ataupun layanan transfer	5

## E. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data adalah kegiatan setelah data dari keseluruhan responden terkumpul. Dalam kegiatan ini adalah mengelompokkan data berdasarkan responden dengan mentabulasi data berdasarkan variabel dari keseluruhan responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### 1. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan angket tertutup yang dibagikan kepada para responden yang telah disusun secara sistematis dengan memberikan alternatif jawaban yang sesuai dengan pengalaman responden. Adapun prosedur dalam pengukuran variabel adalah sebagai berikut:

- a. Editing merupakan kegiatan memeriksa data yang telah dikumpulkan dari responden yang diteliti, mulai dari identitas sampai mengisi setiap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti dan jika

- kesulitan responden akan di bantu menjelaskan maksud dari pertanyaan atau pernyataan.
- b. Coding (memberi kode data), merupakan pemberian kode terhadap setiap variabel agar mudah untuk diperiksa jawabannya. Kode yang digunakan dalam penelitian ini adalah huruf “X” untuk variabel bebas dan huruf “Y” untuk variabel terikat. Berikut pemberian kode yang dimaksud:
- 1) Data Variabel Efisiensi ( $X_1$ )
  - 2) Data Variabel Keamanan ( $X_2$ )
  - 3) Data Variabel Manfaat ( $X_3$ )
  - 4) Data Variabel Kepuasan Nasabahi (Y)
- c. Scoring (pemberian nilai), merupakan kegiatan memberikan angka pada setiap alternatif jawaban yang diberikan responden, lalu menghitungnya. Untuk skor jawaban dari setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan:
- 1) Skor 5 untuk jawaban yang memilih alternatif SS
  - 2) Skor 4 untuk jawaban yang memilih alternatif S
  - 3) Skor 3 untuk jawaban yang memilih alternatif KS
  - 4) Skor 2 untuk jawaban yang memilih alternatif TS
  - 5) Skor 1 untuk jawaban yang memilih alternatif STS
- d. Tabulating yaitu menggolongkan kategori jawaban dalam tabel.

- e. Analisis merupakan kegiatan mengolah dan membuat analisis terhadap data sebagai dasar bagian penarikan kesimpulan. Analisis ini memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.

## 2. Uji Validitas

Valid berarti syah atau layak di percaya.<sup>16</sup> Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara spesifik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS.<sup>17</sup> Suatu instrumen dikatakan valid, apabila:

- a. Jika koefisien *product moment* melebihi 0,3
- b. Jika koefisien korelasi *product moment*  $> r_{\text{tabel}} (\alpha; n-2)$ ,  $n =$  jumlah sampel
- c. Nilai Sig.  $\leq \alpha$

## 3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah proporsi dari varians yang merupakan varians yang sebenarnya. *Reliable* berarti handal sehingga *reliability* atau *reliabilitas* berarti kehandalan atau dapat diandalkan. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala

---

<sup>16</sup> Tedjo N. Reksoatmodjo, *Statistika untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Bandung: PT. Refika Wijaya, 2009), hlm. 193

<sup>17</sup> Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 166

*Cronbach's Alpha* 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan sebagai berikut.

- a. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.<sup>18</sup>

Ada juga yang menyatakan kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 atau nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.<sup>19</sup>

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Apabila dalam model regresi yang digunakan telah menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau disebut BLUE (Best Linier Unbiased Estimator), maka dapat disimpulkan bahwa syarat asumsi klasik terpenuhi. Asumsi dasarnya adalah apabila model dikatakan bebas autokorelasi, heterokedastisitas dan bebas multikolinearitas diantara variabel bebas dalam regresi tersebut. Apabila setelah diuji model memenuhi syarat BLUE, maka dapat dilanjutkan dengan uji statistik melalui t hitung dan F hitung. Uji asumsi klasik ini menggunakan aplikasi SPSS.

---

<sup>18</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS untuk Pemula*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2007) hlm. 91

<sup>19</sup> Sumanto, *Statistik Terapan*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2014), hlm. 194

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah dalam model regresi antara variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan uji normalitas. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Data dikatakan memiliki distribusi normal atau tidak adalah dengan melihat nilai signifikannya. Data berdistribusi normal apabila nilai signifikan  $> 0,05$  dan sebaliknya, data dikatakan tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikan  $< 0,05$ . Dalam penelitian ini, *kolmogorov-smirnov* diuji dengan uji statistik untuk uji normalitasnya. Untuk menetapkan kenormalan data menggunakan kriteria sebagai berikut<sup>20</sup>:

- 1) Jika signifikansi yang diperoleh  $> \alpha$  maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi yang diperoleh  $< \alpha$  maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal
- 3) Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $> \alpha$  maka data berdistribusi normal
- 4) Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*  $< \alpha$  maka data tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas maka dilakukan uji multikolinieritas. Jika model baik, maka tidak akan terjadi korelasi

---

<sup>20</sup> Sumanto, *Statistik Terapan...*, hlm. 149

antar variabel bebas. Untuk dapat mengetahuinya, dapat dilihat pada nilai *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Model dikatakan bebas multikolinieritas apabila nilai *tolerance value*  $> 0,1$  atau nilai VIF lebih kecil dari 10.<sup>21</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan tidak terjadinya heteroskedastisitas jika *scatterplot* dependent variabel Y ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika *scatterplot* dependent variabel Y tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>22</sup>

## 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dalam suatu persamaan linier dengan menggunakan regresi berganda melalui aplikasi

---

<sup>21</sup>Singgih Santos *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000), hlm. 203

<sup>22</sup>*Ibid...*, hlm. 210

SPSS.<sup>23</sup> Hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y_t = \beta_0 + \beta_1 X_{1(t-1)} + \beta_2 X_{2(t-1)} + \beta_3 X_{3(t-1)} + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

$\beta_i$  : Konstanta

$\beta_1 - \beta_6$  : Koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variabel bebas

$X_1$  : Efisiensi

$X_2$  : Keamanan

$X_3$  : Manfaat

e : *error*/variabel pengganggu

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas (independen) secara masing-masing parsial atau individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen) pada tingkat signifikansi 0.05 (5%) dengan menganggap variabel bebas bernilai konstan. Langkah yang harus dilakukan dengan uji-t. Langkah-

---

<sup>23</sup>Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 227

langkah yang harus dilakukan dengan uji-t yaitu dengan pengujian, yaitu:<sup>24</sup>

Hipotesis:

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya masing-masing variabel bebas tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya masing-masing variabel bebas ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima yang artinya secara parsial variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk mencari  $t_{tabel}$  digunakan cara yaitu  $\alpha = 0,05$ ,  $df = n-k$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel.
- 2) Bila probabilitas  $> \alpha$  5% maka variabel bebas tidak signifikan atau tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat ( $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak). Bila probabilitas  $< \alpha$  5% maka variabel bebas signifikan atau mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat ( $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima).<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Nachrowi, dan Hardius Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*, (Jakarta: FEUI, 2006), hlm. 16-17

<sup>25</sup> Singgih Santos *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000), hlm. 171

#### b. Uji Signifikansi (Uji Statistik F)

Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi (sig) dimana jika nilai sig di bawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variable dependen. Uji F statistik digunakan untuk membuktikan ada pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen secara simultan. Pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak atau yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.<sup>26</sup>

#### 7. Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

$R^2$  merupakan notasi dari koefisien determinasi, merupakan ukuran yang penting untuk diperhatikan dalam regresi.  $R^2$  mencerminkan seberapa kemampuan variabel terikat. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat biasanya menggunakan uji koefisien determinasi. Nilai  $R^2$  menjelaskan seberapa besar variabel penjelas dalam proporsi tertentu dijelaskan oleh variabel terikat. Semakin besar nilai  $R^2$  berbanding lurus dengan proporsi dari total variasi variabel terikat yang mampu variabel bebas jelaskan.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 228

<sup>27</sup> *Ibid...*, hlm. 230