

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode berasal dari kata *methodos* (Yunani) yang artinya cara atau jalan. Sedangkan dalam ilmiah, metode dikaitkan dengan cara kerja, yaitu cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Secara luas, metodologi berarti menunjuk pada proses, prinsip, serta prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah serta mencari jawaban atas masalah tersebut.⁴²

Sedangkan penelitian diartikan sebagai mengemukakan atau mencari, adapun yang ditemukan atau dicari dalam hal ini adalah jawaban atau keberadaan dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam pikiran manusia atas suatu masalah yang muncul dan perlu untuk dipecahkan.⁴³ Sehingga cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendekati objek yang diteliti dan cara tersebut merupakan pedoman bagi seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga data dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai adalah arti dari metode penelitian.⁴⁴

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang memfokuskan pada pengujian teori

⁴²Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT RemajaRosdakarya, 2014), hal.127

⁴³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.1

⁴⁴ SuharsiniArikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal.3

melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.⁴⁵

Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang spesifikasinya secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel dan sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).

Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Permasalahan yang diangkat peneliti adalah pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lainnya.⁴⁶ Jenis penelitian ini bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel, yaitu berusaha mengukur pengaruh variabel *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic*

⁴⁵ Agus Eko Sujianto, *Pendekatan dan Rancangan Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data serta Analisis Data*, (Modul Belajar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, 2012), slide 2

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal.11

Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

B. Variabel Penelitian

Variabel merupakan fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas mutu standar, dan sebagainya. Dari definisi tersebut maka variabel adalah sebuah fenomena (yang berubah-ubah), dengan demikian maka bisa jadi tidak ada satu peristiwa di dalam ini yang disebut variabel, tinggal tergantung bagaimana kualitas variabelnya.⁴⁷

Variabel penelitian dibedakan menjadi 2, yaitu :

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi sebab terpengaruhnya terhadap variabel terikat (dependen). Dari penelitian ini terdapat tiga variabel Independen (X), yaitu:

- a. X_1 : *Mobile Banking*
- b. X_2 : *Internet Banking*
- c. X_3 : *Automatic Teller Machine* (ATM)

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) atau variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat atau terkena dampak dari variabel

⁴⁷ Burhan Bungin, *Metode penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya:Edisi Kedua* , (Depok: PRENADA MEDIA GROUP, 2005), hal.70.

bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya (Y) adalah kepuasan nasabah

C. Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling

1. Populasi Penelitian

Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; menyatakan bahwa *“population is the total collection of element about which we wish to make some inference a population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study”*. Populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam hal ini populasi merupakan wilayah generalisasi yang berisikan subjek maupun objek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁸ Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Mobile Banking, Internet Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman pada tahun 2020 yaitu sejumlah 1.021 nasabah.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subjek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal.130.

dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁴⁹

Jika populasi dalam penelitian berjumlah besar, dan peneliti tidak sanggup untuk menganalisis semuanya dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi penelitian. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan untuk penelitian yaitu berjumlah 91 responden yang merupakan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Sebelum dilakukan penyebaran angket/kuesioner, maka dari 91 jumlah responden tersebut harus diuji validitasnya, dan tidak boleh menggunakan sampel yang sama. Karena nantinya sampel yang akan digunakan adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, maka dalam pengujian validitas ini peneliti mengambil sampel dari mahasiswa jurusan perbankan syariah yang terdaftar sebagai nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman untuk mengisi angket/kuesioner terlebih dahulu, sehingga apabila hasilnya sudah valid, maka bisa dilanjutkan untuk nantinya menyebarkan angket/kuesioner kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang sedang ada di bank. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Gay, bahwa ukuran minimal sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian yang digunakan adalah berikut:

⁴⁹ Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal.33

- a. Metode deskripsi minimal 10% populasi, untuk populasi relative kecil minimal 20% populasi.
- b. Metode deskriptif-korelasi, minimal 30 subjek.
- c. Metode x-post facto, minimal 16 subjek perkelompok.
- d. Metode eskperimental, minimal 15 subjek perkelompok.⁵⁰

3. Teknik Sampling

Teknik sampling terdiri dari dua macam, *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota populasi. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁵¹ Dan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengambil sampel adalah dengan menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Alasan menggunakan *simple random sampling* karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel.⁵² Jadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna

⁵⁰ Dani Darmawan, *Metode penelitian Kuantitatif*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal.143.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.121-125

⁵² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2014), hal.146

Mobile Banking, Internet Banking, dan Automatic Teller Machine PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang berjumlah 1.021 nasabah.⁵³

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persen kelonggaran yang ditolerir/taraf kesalahan (10%).⁵⁴

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{1.021}{1 + (1.021 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{1.021}{11,21} \\ &= 91,07 \end{aligned}$$

⁵³ (Wawancara dengan Bapak Ghani selaku Branch Manager PT. Bank Syariah Tbk. KCP Tulungagung Sudirman) 18 Desember 2020 pada pukul 11.26 WIB

⁵⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset,2014), hal.156

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi 1.021 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 91 orang nasabah (pembulatan dari 91,07).

D. Sumber Data dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data Penelitian

Data adalah informasi yang diolah untuk kegiatan penelitian sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Kuncoro, data merupakan sekumpulan informasi yang diperlukan untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan.⁵⁵

Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data berdasarkan sumber perolehannya dikelompokkan dalam dua bagian:

a. Data Primer

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Misalnya seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti dan diolah kembali guna kepentingan penelitiannya.⁵⁶

⁵⁵ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hal.98.

⁵⁶ Azuar Juliandi, Irfan, Saprina Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, (Medan:UMSU Press, 2014), hal.64

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung diperoleh dari lapangan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket dan kuesioner kepada para nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, dan juga adapun data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpulan data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Data sekunder dari penelitian ini meliputi gambaran umum/profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang meliputi sejarah, visi-misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, struktur organisasi, dll. Data tersebut didapat dari website resmi Bank Syariah Indonesia.

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada yang digunakan dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala penilaian yang digunakan adalah:

Tabel 3.1
Skala Penilaian Likert

| No. | Keterangan | Nilai |
|-----|---------------------------|-------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Netral (N) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti guna mengumpulkan data. Untuk mempermudah pengumpulan data ini, maka peneliti harus menggunakan instrumen pengumpulan data, dimana instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun cara yang ditempuh dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode yang digunakan dengan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup

yaitu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda.⁵⁷

2. Wawancara

Wawancara ini ditujukan untuk memperoleh gambaran umum secara langsung dan menggali informasi lebih lanjut secara spesifik.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, atau data yang relevan pada penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menggali variabel yang diteliti. Sesudah itu barulah dipaparkan prosedur pengembangan instrumen pengumpul data atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrumen yang digunakan sesuai dengan variabel yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya.⁵⁸

Instrumen penelitian yang digunakan harus teruji validitas dan reliabilitasnya. Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut

⁵⁷ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012), hal.153

⁵⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI*, (IAIN Tulungagung, 2018), hal.15

diberi definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Butir-butir pernyataan tersebut dituangkan kedalam angket/kuesioner. Dalam hal ini peneliti menggunakan instrumen penelitian yakni berupa angket/kuesioner yang nantinya angket/kuesioner tersebut akan diisi secara langsung oleh nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang sedang berada di bank.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

| Variabel | Indikator | Pernyataan Item | No. Item |
|---|-----------|---|----------|
| <i>Mobile Banking</i> (X ₁) ⁵⁹ | Ketepatan | <i>Mobile Banking</i> selalu mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi | 1 |
| | | Nasabah bisa mengakses <i>Mobile Banking</i> dengan jenis handphone apapun | 2 |
| | | Pada <i>Mobile Banking</i> terdapat menu transfer dan pembelian token | 3 |
| | Kecepatan | Nasabah lebih mudah menjalankan transaksi perbankan menggunakan <i>Mobile Banking</i> | 4 |
| | | <i>Mobile Banking</i> dapat diakses 24 jam | 5 |
| | Keamanan | Nasabah wajib mengamankan PIN <i>Mobile Banking</i> | 6 |
| | | Nasabah bebas membuat PIN <i>Mobile Banking</i> sendiri | 7 |
| | | Nasabah bisa melapor ke <i>call center</i> apabila terdapat kendala pada <i>Mobile Banking</i> | 8 |
| | Kemudahan | Nasabah bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas transaksi perbankan menggunakan <i>Internet Banking</i> | 1 |

⁵⁹ Murni Anugrah L, Layanan Jasa Perbankan, (Yogyakarta:KTSP, 2018), hal.33

| | | | |
|---|---|---|--|
| <i>Internet Banking (X₂)</i> ⁶⁰ | | Nasabah bisa melakukan transfer dana ke sesama Bank Syariah Indonesia melalui <i>Internet Banking</i> | 2 |
| | | Nasabah bisa melakukan transfer dana ke bank lain melalui <i>Internet Banking</i> | 3 |
| | Efektivitas | Melalui <i>Internet Banking</i> nasabah bisa mengecek informasi saldo | 4 |
| | | Melalui <i>Internet Banking</i> nasabah bisa melakukan pembayaran zakat | 5 |
| | Efisiensi | Nasabah bisa menggunakan fasilitas <i>Internet Banking</i> setiap saat | 6 |
| | | Nasabah bisa mengakses layanan <i>Internet Banking</i> dimana saja | 7 |
| | | Adanya <i>Internet Banking</i> mempermudah nasabah bertransaksi tanpa harus ke bank | 8 |
| | ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>) (X ₃) ⁶¹ | Kemudahan | Nasabah bisa melakukan penarikan uang tunai di seluruh mesin ATM bersama |
| Nasabah bisa mengecek saldo rekening di mesin ATM | | | 2 |
| Di mesin ATM nasabah bisa melakukan pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya | | | 3 |
| Layanan ATM online selama 24 jam | | | 4 |
| Keamanan | | Keamanan bertransaksi di ATM terjamin | 5 |
| Fleksibilitas | | Melalui mesin ATM nasabah bisa bertransaksi tunai maupun non tunai tanpa harus ke bank | 6 |
| | | Nasabah tidak perlu menyimpan uang kertas dalam jumlah banyak karena bisa melakukan tarik tunai sewaktu-waktu | 7 |
| | | Melalui mesin ATM nasabah bisa lebih menghemat waktu, mudah, dan fleksibel tanpa perlu datang ke bank | 8 |
| Kepuasan Nasabah (Y) ⁶² | Pelayanan Material | Letak gedung yang strategis | 1 |

⁶⁰ Dadang Husen, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2019), hal.47

⁶¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal.207

⁶² Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115-116

| | | | |
|--|----------------------|--|---|
| | | Layout ruangan yang rapi | 2 |
| | | Ruang tunggu bersih | 3 |
| | | Penampilan pegawai bank yang profesional | 4 |
| | | Mesin ATM selalu online 24 jam | 5 |
| | Pelayanan Immaterial | Nasabah diperlakukan dengan baik oleh pegawai bank | 6 |
| | | Nasabah mendapat pelayanan yang cepat dan tanggap dalam bertransaksi | 7 |
| | | Nasabah sangat terbantu dengan layanan <i>mobile banking</i> dan <i>internet banking</i> | 8 |

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data adalah cara yang digunakan guna menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan menguji rumusan masalah. Kegiatan dalam analisis ini yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan juga responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti untuk membuktikan hipotesis penelitian adalah :

1. Uji Validitas

Untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner maka diperlukan uji validitas. Apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut bisa menyatakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner ini bisa

diartikan sah atau valid. Nilai *Corrected Item-Total Correlated* pada *output Cronbach Alpha* dengan ketentuan berikut ini :

- a) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r hitung) $>$ r standar (r tabel) maka seluruh item pertanyaan tersebut dianggap valid
- b) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r hitung) $<$ r standar (r tabel) maka seluruh pertanyaan dinyatakan tidak valid.⁶³

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) adalah ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersamaan terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas sebaliknya dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.⁶⁴

Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable

⁶³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal.121.

⁶⁴ Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Program Studi Manajemen S1, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, hal.19

5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliable.⁶⁵

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data kontinyu berdistribusi secara normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan.⁶⁶ Apabila data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistik non parametrik.⁶⁷

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁶⁸

4. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengolah data hasil penelitian menggunakan analisis inferensial (kuantitatif) dimana dalam analisis tersebut menggunakan program SPSS. Tujuan adanya pengujian asumsi

⁶⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:PrestasiPustaka Publisher, 2009), hal.97

⁶⁶ Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hal.109

⁶⁷ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Bumi Aksara, 2012), hal.153

⁶⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis:Edisi Kedua*, (Jakarta:PT Raja Grafindo, 2011), hal.18

klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias, dan konsisten.

a. Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji atau mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel bebas dalam model regresi. Serta ditujukan untuk menjauhkan kebiasaan pada waktu proses pengambilan keputusan tentang pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini dengan cara melihat nilai Tolerance dan VIF, sehingga peneliti bisa mengetahui ada tidaknya multikolinieritas sebagai berikut :

- a.) Nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas
- b.) Nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.⁶⁹

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola

⁶⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal.97.

gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskidastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.⁷⁰

5. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + E$$

Tujuan dari analisis regresi berganda sendiri adalah untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor variabel independen (yang mempengaruhinya). Adapun bentuk persamaannya adalah:

⁷⁰ V. WiratnaSujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal.186-187

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + E$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah

A = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien Regresi Masing-Masing Variabel

X_1 = *Mobile Banking*

X_2 = *Internet Banking*

X_3 = *Automatic Teller Machine (ATM)*

E = Error Term (variabel pengganggu) atau variabel residual.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur guna menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis ini harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) digunakan dengan menggunakan uji t. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Y) maka digunakan uji F.

a. Uji Parsial (Uji t)

Fungsi dari uji t yaitu untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat, kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya H_a ditolak.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya H_a diterima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Fungsi dari uji F ini yaitu untuk mengkaji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 maka kriteria pengujian adalah berikut ini:

- 1) Jika signifikan $\geq \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika signifikan $\leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui *Adjust R*. Semakin besar angka R^2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variable terikatnya.