

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode berasal dari kata *methodos* (Yunani) berarti cara atau jalan. Menyangkut dengan upaya ilmiah, metode dihubungkan dengan cara kerja, yaitu cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Dalam arti secara luas, metodologi menunjuk pada proses, prinsip, serta prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban atas masalah tersebut.<sup>46</sup>

Sedangkan penelitian adalah 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.<sup>47</sup>

Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendekati objek yang diteliti, cara-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<sup>48</sup>

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel, yakni berusaha mengukur pengaruh variabel *Internet*

---

<sup>46</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT RemajaRosdakarya, 2014), hlm. 127

<sup>47</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.1

<sup>48</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 3

*Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar.

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.<sup>49</sup> Pendekatan kuantitatif yakni merupakan salah satu pendekatan yang spesifikasinya secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sample dan sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).<sup>50</sup>

## **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>51</sup>. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden.

Data yang diambil adalah data dari sampel yang mewakili seluruh populasi.

---

<sup>49</sup> 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

<sup>50</sup> Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*, ( Jakarta : Indeks, 2009) .hlm 3.

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.199

Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

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 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.<sup>52</sup> Sampling adalah teknik pengambilan sampel.

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.<sup>53</sup>

### C. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *simple random sampling*. Alasan menggunakan *simple random sampling* karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel<sup>54</sup>. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *Internet*

---

<sup>52</sup> Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal.33

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.121-125

<sup>54</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014), hlm. 146

*Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar yang berjumlah 9.864 nasabah.<sup>55</sup>

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%)<sup>56</sup>

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{9.864}{1 + 9.864(10)} \\ &= \frac{9.864}{98,65} \\ &= 99,98 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 9864 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 100 orang nasabah (pembulatan dari 99,98).

<sup>55</sup> Hasil rapat direksi BMI Kantor Cabang Blitar 2020

<sup>56</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014), hlm.156

#### D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menggali variabel yang diteliti. Sesudah itu barulah dipaparkan prosedur pengembangan instrument pengumpul data atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrument yang digunakan sesuai dengan variable yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya.<sup>57</sup> Instrumen penelitian yang digunakan harus teruji validitas dan realibilitasnya. Titik tolak dari penyusunan adalah variable-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variable-variabel tersebut 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 atau kuesioner. Berikut ini instrumen penelitian:

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

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
1.	Internet Banking	Informasi saldo	Saya tertarik menggunakan internet banking Muamalat karena dapat melihat informasi saldo tanpa harus mengantri di Bank atau ATM	Decky Hendarsyah. Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. <i>IQTI SHADUNA: Jurnal Ilmiah</i>
		Transfer dana antar bank	Saya senang menggunakan fasilitas internet banking Muamalat untuk melakukan transfer dana antar Bank Muamalat Indonesia	

<sup>57</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI*, (IAIN Tulungagung. 2018) hal 15

		Transfer dana antar bank	Saya dapat melakukan transfer dana antar Bank lain dengan mudah melalui internet banking Muamalat	<i>Ekonomi Kita</i> , Vol 1 No. 1 (2012), PPPM STIE Syari'ah Bengkalis, Riau
		Pembayaran telepon pasca bayar	Melalui internet banking Muamalat saya dapat melakukan pembayaran telepon pasca bayar	
		Pembayaran internet berlangganan	Pembayaran internet berlangganan dapat saya lakukan melalui internet banking Muamalat	
		Pembayaran tagihan listrik	Dengan mudah saya melakukan pembayaran tagihan listrik melalui internet banking Muamalat	
		Pembayaran tagihan PAM & PDAM	Saya dapat melakukan pembayaran tagihan PAM & PDAM melalui internet banking Muamalat dengan mudah	
		Pembayaran asuransi	Saya senang menggunakan internet banking Muamalat karena dapat melakukan pembayaran asuransi	
		Pembayaran zakat	Pembayaran zakat dapat dengan mudah saya lakukan dengan menggunakan internet banking Muamalat	
		Pembelian isi ulang pulsa	Dengan mudah saya melakukan pembelian isi ulang pulsa melalui internet banking Muamalat	
2	Mobile Banking	Registrasi Muamalat mobile banking	Saya nasabah Bank Muamalat Indonesia dapat melakukan registrasi Muamalat mobile banking	Budi Agus Riswandi, <i>Aspek Hukum Internet Banking</i> , (Jakarta: Raja Grafindo, 2005) Hal 85
		Unregistrasi Muamalat mobile banking	Keuntungan Muamalat mobile banking yaitu saya dapat melakukan unregistrasi Muamalat mobile banking	
		Ubah	Saya nasabah Bank Muamalat	

		password Muamalat mobile banking	Indonesia dapat mengubah password Muamalat mobile banking untuk kewanamanan transaksi	
		Ubah PIN Muamalat mobile banking	Saya dapat dengan mudah mengubah PIN Muamalat mobile banking untuk keamanan transaksi	
		Tambah/hapus nomor kartu	Dengan mudah saya dapat menambah atau menghapus nomor kartu pada Muamalat mobile banking	
		Informasi saldo	Saya tertarik menggunakan Muamalat mobile banking karena dapat melihat informasi saldo tanpa harus mengantre di Bank atau ATM	
		Transfer antar Bank Muamalat Indonesia	Transfer antar Bank Muamalat Indonesia dapat saya lakukan dengan mudah menggunakan Muamalat mobile banking	
		Histori transaksi terakhir	Dengan Muamalat mobile banking saya dapat melihat histori transaksi yang telah saya lakukan	
		Informasi kurs	Saya dapat dengan mudah melihat informasi kurs dengan menggunakan Muamalat mobile banking	
		Informasi produk	Informasi produk dapat saya lihat dengan mudah melalui Muamalat mobile banking tanpa harus datang ke Bank	
3	Automatic Teller Machine (ATM)	Tarikan tunai kartu ATM/Debit Muamalat	Saya senang menggunakan fasilitas ATM Muamalat karena dapat melakukan tarikan tunai dengan mudah	Eviliyanto, <i>Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</i>
		Tarikan tunai ATM/Debit lain	Saya tertarik menggunakan ATM Muamalat karena dapat melakukan tarikan tunai kartu ATM Bank lain	<i>Perbankan di Kota Surakarta</i> , Jurnal
		Transfer dana	Transfer dana dapat saya lakukan dengan mudah menggunakan ATM Muamalat	Edukasi, Vol 12, No 1 (2014),
		Pembayaran internet	Melalui ATM Muamalat dengan mudah saya melakukan	Lembaga Penelitian dan

		berlangganan	pembayaran internet berlangganan	Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Unit Penelitian dan Publikasi Ilmiah IKIP PGRI Pontianak
		Pembayaran tagihan listrik	Saya dapat membayar tagihan listrik secara nontunai	
		Pembayaran asuransi	Pembayaran asuransi dapat saya lakukan melalui ATM Muamalat	
		Pembayaran zakat	Fasilitas ATM Muamalat dapat digunakan untuk membayar zakat	
		Penggantian PIN	Kemudahan penggantian PIN ATM Muamalat	
		Registrasi E-Channel	ATM Muamalat dapat digunakan untuk registrasi E-Channel ( <i>internet banking, mobile banking, phone banking</i> )	
		Pulsa isi ulang pulsa	Saya dapat melakukan pembelian isi pulsa dengan mudah melalui ATM	
4.	Kepuasan Nasabah	Gedung yang megah	Nasabah merasa puas dengan gedung yang megah di Bank Muamalat Indonesia	Herry Buchory dan Djasmin Saladin, <i>Dasar-Dasar Pemasaran Bank</i> , (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115-116
		Lay out ruangan yang rapi	Nasabah senang dengan lay out ruangan rapi di Bank Muamalat Indonesia	
		Ruang tunggu yang bersih	Nasabah nyaman dengan ruang tunggu yang bersih di Bank Muamalat Indonesia	
		Ruang toilet yang bersih	Ruang toilet yang bersih membuat nasabah merasa nyaman	
		Penampilan pegawai yang ramah	Saya puas dengan pelayanan di Bank Muamalat Indonesia karena penampilan pegawai yang ramah	
		Transaksi dilayani dengan cepat dan cermat	Saya puas terhadap pelayanan transaksi yang cepat dan cermat di Bank Muamalat Indonesia	
		Mesin ATM yang selalu online	Mesin ATM yang selalu online membuat saya puas karena mempermudah transaksi yang saya lakukan kapan saja	
		Layanan internet	Saya puas dengan layanan internet banking Muamalat	



		banking		
		Layanan mobile banking	Saya puas dengan layanan mobile banking Muamalat	
		Transaksi tidak terbatas ruang dan waktu	Dengan menggunakan layanan internet banking, mobile banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) saya merasa puas karena saya dapat melakukan transaksi tidak terbatas ruang dan waktu	

## E. Sumber Data dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data Penelitian

Data adalah 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 kuosioner.

#### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya.<sup>58</sup>

<sup>58</sup> Azuar Juliandi, et., *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, (Medan:UMSU Press, 2014), hlm. 64

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer. Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuosioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

## 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 bila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persespsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala penilaian yang diigunakan adalah:

**Tabel 3.2**  
**Skala Penilaian Likert**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk mempermudah pengumpulan data ini, maka peneliti harus menggunakan instrument pengumpulan data, dimana instrument 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.<sup>59</sup> Metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda.<sup>60</sup> Kuosioner akan disebarakan oleh peneliti ke nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar sebagai sampel untuk dijawab selama beberapa waktu tertentu, kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya untuk nantinya diukur dengan Skala Likert. Teknik

### 2. Dokumentasi

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

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.193

<sup>60</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 153

yang relevan pada penelitian.<sup>61</sup> Teknik dokumentasi sangat diperlukan untuk mencari data tentang jumlah nasabah, sejarah pendirian Bank Muamalat Indonesia dan lain sebagainya yang berkaitan dengan masalah didalam penelitian.

### **G. Teknis Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisa yang digunakan tergantung dari jenis data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini analisis data merupakan kegiatan setelah dari data seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, menstabilasi 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 diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.<sup>62</sup> Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas didefinisikan sebagi sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur

---

<sup>61</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm.231

<sup>62</sup> *Ibid* ...hlm .331

dalam melakukan fungsinya<sup>63</sup>. Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  standar yaitu 0,3.<sup>64</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kuosioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas sebaliknya dilakukan pada masing-masing variable pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.<sup>65</sup>

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

Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable

Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable

Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable

Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable

Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Program Studi Manajemen S1, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, Bandung, 2015, hlm. 19

<sup>64</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96

<sup>65</sup> Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Program Studi Manajemen S1, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, Bandung, 2015, hlm. 23

<sup>66</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:Prestasi Pustaka Publisher,2009), hlm. 97

### 3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinyu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan<sup>67</sup>. Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistik non parametric.<sup>68</sup>

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.<sup>69</sup>

Selain itu untuk menguji suatu data distribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot, pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi uji asumsi normalitas.<sup>70</sup>

---

<sup>67</sup> Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 109

<sup>68</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Bumi Aksara, 2012), hlm. 153

<sup>69</sup> V. WiratnaSujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal.66

<sup>70</sup> Imam Ghozali, *Analisis Multifariate SPSS*, (Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro, 2005), hal. 110-112

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen).<sup>71</sup> Kemiripan antar variable independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Jik VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>72</sup>

##### b. Uji Heteroskidastisitas

Heteroskidastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskidastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola 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<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hlm. 91

<sup>72</sup> V. WiratnaSujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 185

<sup>73</sup> *Ibid...* hal.186-187

## 5. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi yang memiliki satu variable dependen dan lebih dari satu variable independen. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots + E$$

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen).<sup>74</sup>

Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut : Penggunaan *E-Banking* =  $a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$

Dimana :

A	= konstanta
$b_1, b_2, b_3,$	= koefisien regresi masing-masing variabel
$X_1$	= <i>Internet Banking</i>
$X_2$	= <i>Mobile Banking</i>
$X_3$	= <i>Automatic Teller Machine</i>
E	= error term (variabel pengganggu) atau residual

## 6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut.

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah

---

<sup>74</sup> *Ibid*, hal.149



penelitian. Kebenaran dari hipotesis ini harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.<sup>75</sup>

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen secara-sama-sama (simultan) terhadap variable dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variable independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik

**a. Uji secara parsial (uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variable independen secara individual terhadap variable dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variable independen secara individual terhadap variable dependen dapat digunakan tingkat signifikansi  $=5\% = 0.05$ . Asumsinya jika probabilitas t lebih besar dari 5% maka tidak ada pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen. Begitu juga sebaliknya.<sup>76</sup>

**b. Uji secara bersama-sama (uji F)**

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variable terikat (Y). Jika nilai  $\alpha$  yang digunakan lebih kecil  $5\% = 0,05$  maka menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variable bebas mempunyai

---

<sup>75</sup> *Ibid...* hal.159

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2016, (Bandung: PT Alfabet. Danandjadja) hlm. 149

pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama). Begitu juga sebaliknya.<sup>77</sup>

## 7. Uji Koefisien Determinasi

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 variabel terikatnya.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta:Elekmedia Komputindo, 2002), hal. 168

<sup>78</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hlm. 87