

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Menurut Sugiono dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif* bahwa hakikat metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data/informasi sebagaimana adanya dan bukan sebagaimana seharusnya, dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu<sup>62</sup>. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (skor, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan analisis statistik. Penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk membuktikan dan menolak suatu teori. Karena penelitian ini biasanya bertolak dari suatu teori yang kemudian diteliti, dihasilkan data, kemudian dibahas dan diambil kesimpulan<sup>63</sup>.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian korelasional. Pendekatan ini mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih, yakni sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel lain. Derajat hubungan variabel-variabel dinyatakan dalam satu indeks yang dinamakan koefisien korelasi. Koefisien korelasi dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel atau

---

<sup>62</sup> M.Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), hlm.43

<sup>63</sup> Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode)*, (Kuniangan: Hidayatul Quran, 2019), hlm.16

untuk menyatakan besar kecilnya hubungan antara kedua variabel. Penelitian korelasi bertujuan untuk menguji hipotesis, dilakukan dengan cara mengukur sejumlah variabel dan menghitung koefisien korelasi antara variabel-variabel tersebut, agar dapat ditentukan variabel-variabel mana yang berkorelasi<sup>64</sup>.

Penelitian ini menghubungkan 5 variabel yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai variabel bebas (*independent variable*, dengan notasi statistik X1), Resiko sebagai variabel bebas (*independent variable*, dengan notasi statistik X2), Kredibilitas sebagai variabel bebas (*independent variable*, dengan notasi statistik X3), Kualitas Layanan sebagai variabel bebas (*independent variable*, dengan notasi statistik X4), sedangkan Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* sebagai variabel terikat (*dependent variable*, dengan notasi statistik Y).

## **B. Operasional Variabel**

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian atau sering disebut juga sebagai faktor yang berperan dalam penelitian yang akan diteliti<sup>65</sup>.

Variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungannya antara satu variabel dengan variabel lainnya dan pengukurannya. Tanpa operasionalisasi variabel, peneliti akan mengalami kesulitan dalam menentukan pengukuran hubungan antar variabel yang masih bersifat konseptual<sup>66</sup>.

---

<sup>64</sup> Ibid., hlm.39-40

<sup>65</sup> Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, Juni 2015), Hlm.50

<sup>66</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok : Rajawali Pers, 2020), Hlm.202

Dalam penetapan definisi operasional variabel pada penelitian ini , penulis menyesuaikan dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Resiko, Kredibilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* Studi Kasus di BSI KCP Cilacap Diponegoro. Maka terdapat variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel terikat (*dependent variable*). Variabel ini disebut independen lantaran nilainya tidak bergantung dan tidak dipengaruhi oleh status variabel lain dalam eksperimen atau penelitian<sup>67</sup>.

Variabel independen dalam penelitian ini ada 4 variabel yaitu persepsi kemudahan penggunaan (X1), resiko (X2), kredibilitas (X3) dan kualitas layanan (X4).

a. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan yaitu keadaan dimana tingkatan kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi informasi pada penggunaannya tidak perlu menggunakan tenaga yang keras karena tergolong mudah atau ringan.

---

<sup>67</sup> Imam Santoso dan Harries Madiistriyatno, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Tangerang : Indigo Media, 2021), hlm.18

b. Resiko

Resiko adalah kemungkinan akan terjadinya hal atau akibat yang buruk atau yang dapat menyebabkan kerugian. Resiko dalam persepektif nasabah bank yakni suatu perkiraan nasabah dalam menderita kerugian yaitu terdiri dari besarnya resiko, kemanan transaksi dan jaminan transaksi dari pihak bank.

c. Kredibilitas

Kredibilitas adalah suatu tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Perusahaan dimana tingkat kepercayaan tersebut diberikan pada Perusahaan yang memiliki pengetahuan atau kompetensi, pengalaman dan kemampuan yang memadai supaya dapat dipercaya. Suatu kredibilitas pada sebuah teknologi dengan tingkatan yang tinggi tentu akan mendorong masyarakat untuk terus menggunakan teknologi atau sistem tersebut.

d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu kondisi yang berpengaruh terhadap produk dan jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan seseorang. Kualitas layanan juga merupakan faktor utama yang mendorong seseorang untuk menggunakan suatu sistem atau layanan yang diberikan oleh pihak terkait, karena dengan adanya layanan yang berkualitas akan menimbulkan perasaan nyaman dan loyal terhadap sistem tersebut.

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel bebas. Disebut sebagai variabel terikat karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent variable*). Diperoleh label “*dependent variable*” pada lietartur sebagai hasil pengaruh kriteria (variabel keseluruhan)<sup>68</sup>. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah adalah sebuah kesetiaan atau komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa yang akan datang, hal tersebut dipengaruhi oleh situasi dan usaha perusahaan dalam merubah perilaku. loyalitas atau kesetiaan ini timbul akan adanya kesadaran dari individu tersebut bukan karena paksaan.

Adapun pengukuran dan operasional variabel ini, penulis jabarkan dalam tabel berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Mudah dipelajari ( <i>easy to learn</i> )	- BSI <i>Mobile Banking</i> mudah dipelajari - mengerti cara menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	Interval
	Dapat dikontrol ( <i>controllable</i> )	- BSI <i>Mobile Banking</i> dapat digunakan dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan	Interval

<sup>68</sup> “*Ibid*”

		pada saat transaksi	
	Fleksibel ( <i>flexible</i> )	- dengan menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> saya mengurangi transaksi melalui ATM atau Bank terdekat -BSI <i>Mobile Banking</i> dapat digunakan dimana saja dan diakses kapanpun	Interval
	Mudah digunakan ( <i>easy to use</i> )	-merasa mudah menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> untuk melakukan kegiatan transaksi	Interval
	Jelas dan dapat dipahami ( <i>clear and understandable</i> )	-BSI <i>Mobile Banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan - BSI <i>Mobile Banking</i> menyediakan fitur-fitur layanan yang lengkap	Interval
Resiko (X2)	Adanya resiko tertentu	-BSI <i>Mobile Banking</i> mempunyai resiko seperti peretasan dan lainnya -pernah mengalami kendala, gangguan, atau peretasan ketika menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	Interval
	Mengalami kerugian	- saya pernah mengalami kerugian pada saat	Interval

		menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	
	Pemikiran bahwa beresiko	-berfikir bahwa ada resiko ketika menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> -keamanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile Banking</i> masih kurang	Interval
Kredibilitas (X3)	Kepercayaan	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanannya sesuai dengan kebutuhan nasabah -layanan yang diberikan BSI <i>Mobile Banking</i> dapat dipercaya	Interval
	Keahlian	-BSI <i>Mobile Banking</i> sudah memiliki kompetensi sesuai dengan kondisi teknologi saat ini -teknologi pada BSI <i>Mobile Banking</i> sudah dirasa cukup memuaskan	Interval
	Relevansi	- BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan informasi yang relevan dengan layanan yang diberikan seperti pemberitahuan transaksi, promo, lokasi masjid dan waktu solat - adanya layanan <i>customer care</i> di BSI <i>Mobile</i>	Interval

		<i>Banking</i> dapat menyelesaikan masalah yang dialami nasabah ketika transaksi	
	Daya Tarik	-layanan BSI <i>Mobile Banking</i> bervariasi, seperti adanya fitur pembayaran (ziswaf, pembayaran token listrik, SPP, pembayaran marketplace, BPJS dan lain-lain) dan fitur transaksi (sesame BSI, antar bank dan QRIS) -saya menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> karena layanan yang baik dan bervariasi	Interval
Kualitas Layanan (X4)	<i>Compliance</i> (kepatuhan)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan sesuai yang dijanjikan - BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan hasil yang akurat dan informatif	Interval
	<i>Assurance</i> (jaminan)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan tanggung jawab atas keamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah -penggunaan BSI <i>Mobile Banking</i> aman dari resiko	Interval
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	-BSI memberikan	Interval

		respon yang cepat dan tepat ketika nasabah melakukan transaksi dan ketika ada kendala dalam penggunaannya -BSI <i>Mobile Banking</i> tanggap dalam memberikan informasi	
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	-layanan yang diberikan BSI <i>Mobile Banking</i> sudah tepat dan menyeluruh - tampilan yang ada pada aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> didesain secara jelas, menarik dan informatif -BSI <i>Mobile Banking</i> mudah digunakan kapan saja dan dimana saja	Interval
	<i>Empathy</i> (empati)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan tanggapan atas keluhan dan saran dari nasabah dengan baik -BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan yang prima pada nasabahnya	Interval
	<i>Reliability</i> (keandalan)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan yang memuaskan -layanan yang	Interval

		diberikan BSI <i>Mobile Banking</i> sudah sesuai dengan yang dijanjikan	
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas Kognitif	-saya menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> merupakan keputusan yang tepat. -meyakini bahwa kemampuan layanan dan teknologi BSI <i>Mobile Banking</i> adalah yang terbaik	Interval
	Loyalitas afektif	-saya selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile Banking</i> yang tersedia -saya menyukai semua layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile Banking</i>	Interval
	Loyalitas konatif	- saya akan selalu memilih dan menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> untuk kegiatan transaksi dan lainnya -saya akan melakukan transaksi ulang atau selalu melakukan transaksi di BSI <i>Mobile Banking</i>	Interval
	Loyalitas Tindakan	-saya akan memberikan informasi positif mengenai BSI <i>Mobile Banking</i> pada orang lain	Interval

		-saya tidak akan berpindah ke bank lain atau <i>Mobile Banking</i> yang lain	
--	--	--	--

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi ini bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan hanya jumlah objek atau subjek, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut<sup>69</sup>.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indoneisa KCP Cilacap Diponegoro yang menggunakan BSI *Mobile Banking* dengan jumlah nasabah dalam tiga tahun terakhir yakni 6.606 nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi, tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Secara umum, sampel yang baik adalah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Dalam Bahasa pengukurannya, sampel harus valid yaitu bisa mengukur sesuatu yang harus diukur<sup>70</sup>.

---

<sup>69</sup> Garalka Darmanah, *Metodologi Penelitian*, (Lampung Selatan : CV Hira Tech, 2019), hlm.48

<sup>70</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian...*, hlm.60

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yakni dengan menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi semua unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pada penelitian ini metode sampling yang akan digunakan yakni teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* ialah teknik yang langkah pengambilan anggota sampelnya dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu<sup>71</sup>.

Dalam menentukan besaran sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10 % untuk mematok besaran sampel yang dibutuhkan pada penelitian. Penggunaan rumus slovin yakni seperti dibawah ini :

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : presentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

$$n = \frac{6.606}{1 + 6.606 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.606}{1 + 66,06}$$

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm.82

$$n = \frac{6.606}{67,06}$$

= 98,508798091261 dibulatkan menjadi 100

Dari perhitungan tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah BSI KCP Cilacap Diponegoro pengguna *BSI Mobile Banking*.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam suatu penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya<sup>72</sup>.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara dalam mengumpulkan data penelitian. Pada penelitian ini observasi yang dilakukan ialah observasi dengan cara menghimpun data melalui pengamatan langsung dengan kegiatan sehari-hari dari narasumber dan observasi yang dilakukan dengan cara mengamati tanpa menggunakan pedoman penelitian melainkan peneliti hanya mengembangkan berdasarkan peristiwa yang terjadi dilapangan<sup>73</sup>.

##### 2. Wawancara

---

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.205

<sup>73</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), hlm.46-

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal dari responden<sup>74</sup>.

### 3. Kuisisioner atau Angket

Kuisisioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi atau data dari sumber data atau responden<sup>75</sup>. Peneliti menyampaikan kuisisioner tersebut kepada responden yang kemudian diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro yang menggunakan BSI *Mobile Banking*.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuisisioner yang berisi tentang pernyataan-pernyataan dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif...*, hlm.212

<sup>75</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm.135

Dengan menggunakan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan pula menjadi indikator atau dimensi variabel dan indikator atau dimensi variabel tersebut dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel tersebut dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden<sup>76</sup>.

Alat ukur tersebut digunakan dalam lima alternatif jawaban dalam setiap jawaban akan diberi poin 1-5 untuk memudahkan penyusunan instrument, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

### 1. Kisi-Kisi Instrumen

**Tabel 3. 2**  
**Kisi-Kisi Instrumen**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	Mudah dipelajari ( <i>easy to learn</i> )	- BSI <i>Mobile Banking</i> mudah dipelajari - mengerti cara menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	1-2
	Dapat dikontrol ( <i>controllable</i> )	- BSI <i>Mobile Banking</i> dapat digunakan dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat transaksi	3
	Fleksibel ( <i>flexible</i> )	- dengan menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> saya mengurangi transaksi melalui	4-5

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*...., hlm.190

		ATM atau Bank terdekat -BSI <i>Mobile Banking</i> dapat digunakan dimana saja dan diakses kapanpun	
	Mudah digunakan ( <i>easy to use</i> )	-merasa mudah menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> untuk melakukan kegiatan transaksi	6
	Jelas dan dapat dipahami ( <i>clear and understandable</i> )	-BSI <i>Mobile Banking</i> sangat mudah untuk dioperasikan - BSI <i>Mobile Banking</i> menyediakan fitur-fitur layanan yang lengkap	7-8
Resiko (X2)	Adanya resiko tertentu	-BSI <i>Mobile Banking</i> mempunyai resiko seperti peretasan dan lainnya -pernah mengalami kendala, gangguan, atau peretasan ketika menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	9-10
	Mengalami kerugian	- saya pernah mengalami kerugian pada saat menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> .	11
	Pemikiran bahwa beresiko	-berfikir bahwa ada resiko ketika menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	12-13

		-keamanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile Banking</i> masih kurang	
Kredibilitas (X3)	Kepercayaan	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanannya sesuai dengan kebutuhan nasabah -layanan yang diberikan BSI <i>Mobile Banking</i> dapat dipercaya	14-15
	Keahlian	-BSI <i>Mobile Banking</i> sudah memiliki kompetensi sesuai dengan kondisi teknologi saat ini -teknologi pada BSI <i>Mobile Banking</i> sudah dirasa cukup memuaskan	14-17
	Relevansi	- BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan informasi yang relevan dengan layanan yang diberikan seperti pemberitahuan transaksi, promo, lokasi masjid dan waktu solat - adanya layanan <i>customer care</i> di BSI <i>Mobile Banking</i> dapat menyelesaikan masalah yang dialami nasabah ketika transaksi	18-19
	Daya Tarik	-layanan BSI <i>Mobile Banking</i> bervariasi,	20-21

		seperti adanya fitur pembayaran (ziswaf, pembayaran token listrik, SPP, pembayaran marketplace, BPJS dan lain-lain) dan fitur transaksi (sesame BSI, antar bank dan QRIS) -saya menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> karena layanan yang baik dan bervariasi	
Kualitas Layanan (X4)	<i>Compliance</i> (kepatuhan)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan sesuai yang dijanjikan - BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan hasil yang akurat dan informatif	22-23
	<i>Assurance</i> (jaminan)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan tanggung jawab atas keamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah -penggunaan BSI <i>Mobile Banking</i> aman dari resiko	24-25
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	-BSI memberikan respon yang cepat dan tepat ketika nasabah melakukan transaksi dan ketika ada kendala dalam penggunaannya	26-27

		-BSI <i>Mobile Banking</i> tanggap dalam memberikan informasi	
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	-layanan yang diberikan BSI <i>Mobile Banking</i> sudah tepat dan menyeluruh - tampilan yang ada pada aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> didesain secara jelas, menarik dan informatif -BSI <i>Mobile Banking</i> mudah digunakan kapan saja dan dimana saja	28-30
	<i>Empathy</i> (empati)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan tanggapan atas keluhan dan saran dari nasabah dengan baik -BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan yang prima pada nasabahnya	31-32
	<i>Reliability</i> (keandalan)	-BSI <i>Mobile Banking</i> memberikan layanan yang memuaskan -layanan yang diberikan BSI <i>Mobile Banking</i> sudah sesuai dengan yang dijanjikan	33-34
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas Kognitif	-saya menggunakan BSI <i>Mobile</i>	35-36

		<i>Banking</i> merupakan keputusan yang tepat. -meyakini bahwa kemampuan layanan dan teknologi BSI <i>Mobile Banking</i> adalah yang terbaik	
	Loyalitas afektif	-saya selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile Banking</i> yang tersedia -saya menyukai semua layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile Banking</i>	37-38
	Loyalitas konatif	- saya akan selalu memilih dan menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> untuk kegiatan transaksi dan lainnya -saya akan melakukan transaksi ulang dan melakukan transaksi di BSI <i>Mobile Banking</i>	39-40
	Loyalitas Tindakan	-saya akan memberikan informasi positif mengenai BSI <i>Mobile Banking</i> pada orang lain -saya tidak akan berpindah ke bank lain atau <i>Mobile Banking</i> yang lain	41-42

**Tabel 3. 3**  
**Pemberian Skor**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

## 2. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Pada dasarnya, uji validitas ,emgukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam penelitian.

Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Dalam uji validitas, setiap pernyataan diukur dengan menghubungkan total dari masing-masing pernyataan dengan total keseluruhan tanggapan pernyataan yang digunakan dalam setiap variabel. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel<sup>77</sup>. Berikut kriteria pengujian uji validitas sebagai berikut :

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrument penelitian dinyatakan valid
- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan invalid

---

<sup>77</sup> Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta; Guepedia, 2021), hlm.7-8

Untuk uji ini menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*, dalam uji ini setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel. Hasil  $r$  hitung akan dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  dengan taraf signifikan 0.05 atau 5% jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Instrumen persepsi kemudahan penggunaan terdiri dari 8 pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh 8 pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 3. 4**  
**Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X<sub>1</sub>)**

No. Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
1.	0,648	0,196	VALID
2.	0,695	0,196	VALID
3.	0,664	0,196	VALID
4.	0,670	0,196	VALID
5.	0,617	0,196	VALID
6.	0,672	0,196	VALID
7.	0,715	0,196	VALID
8.	0,618	0,196	VALID

Instrumen resiko terdiri dari 5 pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh 5 pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Resiko (X<sub>2</sub>)**

No. Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
1.	0,812	0,196	VALID
2.	0,827	0,196	VALID
3.	0,728	0,196	VALID
4.	0,866	0,196	VALID
5.	0,782	0,196	VALID

Instrumen kredibilitas terdiri dari 8 pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh 8 pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kredibilitas (X<sub>3</sub>)**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,798	0,196	VALID
2.	0,644	0,196	VALID
3.	0,803	0,196	VALID
4.	0,663	0,196	VALID
5.	0,689	0,196	VALID
6.	0,643	0,196	VALID
7.	0,743	0,196	VALID
8.	0,728	0,196	VALID

Instrumen kualitas layanan terdiri dari 13 pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh 13 pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,760	0,196	VALID
2.	0,730	0,196	VALID
3.	0,684	0,196	VALID
4.	0,767	0,196	VALID
5.	0,860	0,196	VALID
6.	0,854	0,196	VALID
7.	0,759	0,196	VALID
8.	0,743	0,196	VALID
9.	0,618	0,196	VALID
10.	0,767	0,196	VALID
11.	0,798	0,196	VALID
12.	0,678	0,196	VALID
13.	0,862	0,196	VALID

Instrumen loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* terdiri dari 8 pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh 8 pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah**  
**dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y)**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,772	0,196	VALID
2.	0,649	0,196	VALID
3.	0,697	0,196	VALID
4.	0,741	0,196	VALID
5.	0,637	0,196	VALID
6.	0,770	0,196	VALID
7.	0,657	0,196	VALID
8.	0,637	0,196	VALID

#### b. Uji Reliabilitas

Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pernyataan yang digunakan. uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan *cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan. Tingkat signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6 hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut <sup>78</sup>:

- Jika *Cronbach's alpha* > Tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliabel
- Jika *Cronbach's alpha* < Tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliabel

Pada penelitian ini, uji reliabilitas diperoleh sebagai berikut :

---

<sup>78</sup> *Ibid*, hlm 17

**Tabel 3. 9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan Penggunaan (X<sub>1</sub>)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	8

**Tabel 3. 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Resiko (X<sub>2</sub>)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

**Tabel 3. 11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kredibilitas (X<sub>3</sub>)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	8

**Tabel 3. 12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	13

**Tabel 3. 13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.840	8

**Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
1.	Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,814	RELIABEL
2.	Resiko	0,859	RELIABEL
3.	Kredibilitas	0,859	RELIABEL
4.	Kualitas Layanan	0,938	RELIABEL
5.	Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	0,840	RELIABEL

Sumber : data primer diolah

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa tiap-tiap variabel dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* > 0,70

## **F. Uji Persyaratan Analisis**

### **1. Uji Asumsi Dasar**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas data adalah uji persyaratan tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik atau non parametrik. Melalui uji ini sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak<sup>79</sup>.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dihitung dengan menggunakan alat bantu SPSS melalui *Kolmogorov Smirnov* dengan tingkat 0,05. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Dan sebaliknya, jika signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi normal.

#### **b. Uji Linearitas**

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Uji linearitas ini adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dan variabel independen bersifat linear

---

<sup>79</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Edisi ke2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm.278

(garis lurus) dalam *range* variabel independen tertentu<sup>80</sup>. Uji linearitas ini dilakukan yang pertama dengan membandingkan nilai signifikan 0,05 dan yang kedua dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mempunyai korelasi antar variabel bebas. Dalam uji ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/Tolerance$ ). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai  $VIF > 10$ <sup>81</sup>.

### b. Uji Heteroskedastisitas

---

<sup>80</sup> Linda Rosalina, Rahmi Oktarina, Rahmiati dan Indra Saputra, *Buku Ajar Statistika*, (Padang : Muharika Rumah Ilmiah, 2023), hlm.68

<sup>81</sup> Eti Rochaety, Ratih Tresnati, dan Abdul Madjid Latief, *Metodologi Penelitian Bisnis : Dengan Aplikasi SPSS, Edisi ke2*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2019), hlm.179

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk menguji heteroskedastisitas, peneliti menggunakan uji *glejser* yang mana uji ini dilakukan dengan cara meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya<sup>82</sup>. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Bila korelasi diantara variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0.05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dan sebaliknya<sup>83</sup>.

#### **G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan<sup>84</sup>.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data

---

<sup>82</sup> Aminatus Zahriah, Suprianik, Agung Parmono, Mustofa, *Ekonometrika Teknik dan Analisis SPSS*, (Jember:Mandala Press, 2021), hlm.95

<sup>83</sup> Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS*, (Yogyakarta: Start Up, 2017), hlm.125

<sup>84</sup>Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS...*,hlm.129

yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi<sup>85</sup>.

### 1. Penentuan Hipotesis

#### 1) Hipotesis 1 ( $X_1 \rightarrow Y$ )

Ho1 : persepsi kemudahan penggunaan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* ( $Y$ ) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

Ha1 : persepsi kemudahan penggunaan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* ( $Y$ ) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

#### 2) Hipotesis 2 ( $X_2 \rightarrow Y$ )

Ho2 : resiko ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* ( $Y$ ) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

Ha2 : resiko ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* ( $Y$ ) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

#### 3) Hipotesis 3 ( $X_3 \rightarrow Y$ )

Ho3 : kredibilitas ( $X_3$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* ( $Y$ ) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

---

<sup>85</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS...*, hlm.37

Ha3 : kredibilitas (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y) di BSI KCP Cilacap Diponegoro.

4) Hipotesis 4 ( $X4 \rightarrow Y$ )

Ho4 : Kualitas layanan (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

Ha4 : Kualitas layanan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

5) Hipotesis 5 ( $X1, X2, X3, X4 \rightarrow Y$ )

Ho5 : Persepsi kemudahan penggunaan (X1), resiko (X2), kredibilitas (X3), dan kualitas layanan (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

Ha5 : Persepsi kemudahan penggunaan (X1), resiko (X2), kredibilitas (X3), dan kualitas layanan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y) di BSI KCP Cilacap Diponegoro

Kriteria pengujian hipotesis :

Jika  $\alpha > 0,05$  maka Ho diterima

Jika  $\alpha < 0,05$  maka Ho ditolak

## 2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independent (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Adapun untuk pengujian hipotesis parsial (hipotesis 1-4) dan simultan (hipotesis 5), maka teknik analisa data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### a) Pengujian Hipotesis 1-4

#### 1) Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan data berbentuk interval atau rasio. Korelasi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan hubungan masing-masing antara variabel persepsi kemudahan penggunaan ( $X_1$ ), resiko ( $X_2$ ), kredibilitas ( $X_3$ ), dan kualitas layanan ( $X_4$ ) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* (Y).

Dalam menguji validitas instrument penelitian digunakan product moment yang diolah melalui aplikasi SPSS. . Besarnya koefisien korelasi berkisar antara +1 s/d -1. Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya).

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel maka dapat digunakan kriteria sebagai berikut<sup>86</sup>:

**Tabel 3. 15**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0	Tidak ada korelasi antara dua variabel
> 0 - 0,25	Korelasi lemah
> 0,25 – 0,5	Korelasi cukup
> 0,5 – 0,75	Korelasi kuat
> 0,75 – 0,99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

## 2) Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut <sup>87</sup>:

$$Y = a+bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

<sup>86</sup> Sri Wahyuning, *Dasar-Dasar Statistik*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), hlm.83

<sup>87</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian...*, hlm.51

### 3) Uji Signifikasi (Uji T)

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara pasrial untuk mengetahui signifikasi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesis yang digunakan pada pengujian ini adalah <sup>88</sup>:

$H_0$  :  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent

$H_1$  :  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independent

### 4) Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien determinasi adalah nilai yang digunakan untuk mengatur besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variasi (naik/turunnya) variabel dependen (Y). Dengan kata lain, variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X sebesar  $r^2/0$  dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Variabel y lainnya (sisanya) disebabkan oleh faktor lain yang mempengaruhi y dan sudah termasuk dalam kesalahan pengganggu (*disurbance error*)<sup>89</sup>.

---

<sup>88</sup> Ibid, hlm.53-54

<sup>89</sup> Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapan dengan R*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm.45

## b) Pengujian Hipotesis 5

### 1) Uji Koefisien Korelasi Berganda

Uji korelasi berganda digunakan untuk menghitung kecenderungan hubungan antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Koefisien korelasi berganda ditentukan oleh koefisien korelasi antar variabel bebas yang akan dikorelasikan dengan variabel terikat. Jika korelasi antar variabel bebas mempunyai koefisien korelasi tinggi maka jika dikorelasikan secara Bersama dengan variabel terikat maka cenderung akan diperoleh koefisien korelasi berganda yang rendah. Sebaliknya, jika koefisien antar variabel bebas adalah rendah maka akan cenderung diperoleh koefisien berganda yang tinggi<sup>90</sup>.

### 2) Analisis regresi berganda

Regresi berganda adalah metode analisis yang terdiri lebih dari dua variabel atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Regresi berganda dapat dijabarkan sebagai berikut <sup>91</sup>:

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

Keterangan :

Y = variabel dependen

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>= variabel independent

---

<sup>90</sup> Setyo Budiwanto, *Metode Statistika untuk Mengolah Data Keolahragaan*, (Malang; Universitas Negeri Malang, 2014), hlm.76

<sup>91</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian...*, hlm.52

$a$  = konstanta (apabila nilai  $x$  sebesar 0 maka  $Y$  akan sebesar  $a$  atau konstanta)

$b_1, b_2$  = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

### 3) Uji Signifikasi (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengenali terdapat atau tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama (stimulan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dicoba dengan metode  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan  $df=(n-k-1)$  dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel. Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah sebagai berikut <sup>92</sup>:

$H_0$  : variabel – variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama terhadap variabel terikatnya

$H_a$  : variabel – variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya

Berikut rumus untuk uji F :

$$F = \frac{\frac{R^2}{K}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$R$  = koefisien korelasi ganda

$k$  = jumlah variabel independen

$n$  = jumlah anggota sampel Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak) dan jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima).

---

<sup>92</sup> Ibid, hlm.54

Uji hipotesis yang dilakukan peneliti ini menggunakan bantuan program SPSS 26.

#### 4) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama. Sementara itu,  $r^2$  mengukur kebaikan sesuai (goodness-of-fit) dari persamaan regresi taitu memberikan presentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh satu variabel (X)<sup>93</sup>. Maka dari itu untuk melihat berapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, resiko, kredibilitas dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* dapat dicari menggunakan koefisien determinasi yang kemudian akan diolah melalui aplikasi SPSS.

### H. Tempat dan Jadwal Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Tempat pada penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro, Jalan Diponegoro No.60, Lebaksari, Sindangsari, Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53257.

#### 2. Waktu Penelitian

---

<sup>93</sup> Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis Disertai Contoh Skripsi Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.136

**Tabel 3. 16**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

No.	Kegiatan	Tahun 2023/2024							
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Mei
1.	SK Judul								
2.	Studi Pendahuluan								
3.	Penyusunan Usulan Penelitian								
4.	Seminar Proposal								
5.	Pelaksanaan Penelitian :								
	a. Pengumpulan Data								
	b. Pengolahan Data								
	c. Analisis Data								
6.	Seminar Hasil								
7.	Sidang Skripsi								