

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.<sup>84</sup>

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>85</sup>

Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian penulis menggunakan rumusan masalah asosiatif. Rumusan masalah asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>86</sup> Adapun hubungan antar variabel yang digunakan adalah hubungan kausal. Hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat.

---

<sup>84</sup> Sugiyono, "*Metode Penelitian Manajemen*" (Bandung: Alfabeta, 2014). hlm. 24.

<sup>85</sup> Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2018). hlm. 15.

<sup>86</sup> Sugiyono "*Metode Penelitian Manaj...*" hlm. 92.

Sehingga penulis akan mengelola data secara statistik dan disajikan secara sistematis. Selanjutnya hasil penelitian akan lebih mudah disimpulkan dan dideskripsikan bagaimana hasil dari pengolahan data tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan *Electronic Channel (E-Channel)* Pada Nasabah BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).

## **B. Operasional Variabel**

Operasionalisasi adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.<sup>87</sup> Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>88</sup> Variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Variabel bebas/variabel independen (X)

Variabel bebas/variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat/variabel dependen.<sup>89</sup> Adapun yang menjadi variabel bebas/variabel independen dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>87</sup> Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian*" (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014). hlm. 87.

<sup>88</sup> Sugiyono, "*Metode Penelitian Administrasi*" (Bandung: Alfabeta, 2006). hlm. 39.

<sup>89</sup> *Ibid.*

a. Faktor Kemudahan ( $X_1$ )

Kemudahan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa pengaplikasian teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan dengan kata lain bahwa apabila suatu teknologi informasi mudah di gunakan maka pengguna cenderung menggunakan teknologi informasi tersebut. Pengukuran dan operasional variabel kemudahan dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Operasional Variabel Kemudahan ( $X_1$ )**

Variabel	Sub Indikator	Indikator	Skala
Kemudahan ( $X_1$ ) (Venkatesh dan Davis)	Interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dipahami ( <i>clear and understandable</i> )	1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) menyediakan menu dan visual yang jelas. 2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) menyediakan berbagai layanan transaksi <i>online</i> yang mudah dipahami.	<i>Likert</i>
	Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut ( <i>does not require a lot of mental effort</i> )	1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) tidak perlu banyak usaha untuk menggunakannya sehingga bisa melakukan transaksi pembayaran tepat waktu.	<i>Likert</i>

		2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) tidak perlu banyak usaha untuk menggunakannya sehingga dapat mengontrol pekerjaannya.	
	Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan ( <i>easy to get the system to do what he/she wants to do</i> ).	1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dengan mudah dioperasikan sesuai kebutuhan. 2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dengan mudah menemukan lokasi dan mengakses dari PC, laptop ataupun <i>smartphone</i> .	<i>Likert</i>

b. Faktor Manfaat (X<sub>2</sub>)

Manfaat adalah kepercayaan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan kemampuannya dalam penggunaan teknologi informasi dan memberikan keuntungan bagi penggunanya. Pengukuran dan operasional variabel manfaat dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Operasional Variabel Manfaat (X<sub>2</sub>)

Variabel	Sub Indikator	Indikator	Skala
Manfaat (X <sub>2</sub> ) (Venkatesh dan Davis)	Kinerja individu	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu meningkatkan kinerja individu (<i>improves job performance</i>).</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu meningkatkan pekerjaan menjadi lebih cepat.</p>	<i>Likert</i>
	Produktivitas	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu menambah tingkat produktivitas individu (<i>increases productivity</i>).</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu menghasilkan prestasi kerja.</p>	<i>Likert</i>
	Efektifitas	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dalam bertransaksi semakin efektif.</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dalam</p>	<i>Likert</i>

		bertransaksi menghemat waktu.	
	Manfaat penggunaan	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) bermanfaat bagi individu (<i>the system is useful</i>).</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) bermanfaat dalam menjawab kebutuhan informasi.</p>	<i>Likert</i>

c. Faktor Pengetahuan ( $X_3$ )

Pengetahuan adalah informasi yang telah digabungkan antara pemahaman dan potensi yang melekat dalam ingatan seseorang. Pengukuran dan operasional variabel pengetahuan dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Operasional Variabel Pengetahuan ( $X_3$ )**

Variabel	Sub Indikator	Indikator	Skala
Pengetahuan ( $X_3$ ) (Engel, Blackwell, dan Miniard)	Pengetahuan produk ( <i>Product knowledge</i> )	<p>1. Pengetahuan tentang produk-produk dalam layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</p> <p>2. Pengetahuan tentang fitur-fitur produk dalam layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</p>	<i>Likert</i>

	Pengetahuan pembelian ( <i>Purchase knowledge</i> )	1. Pengetahuan tentang lokasi/website untuk transaksi layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> . 2. Pengetahuan tentang biaya jasa layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> .	<i>Likert</i>
	Pengetahuan penggunaan ( <i>Usage knowledge</i> )	1. Pengetahuan tentang tatacara penggunaan dari layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> . 2. Pengetahuan tentang fungsi penggunaan dari layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> .	<i>Likert</i>

## 2. Variabel terikat/variabel dependen (Y)

Variabel terikat/variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas/variabel independen.<sup>90</sup> Adapun yang menjadi variabel terikat/variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

Kepuasan nasabah adalah tingkat dimana kebutuhan dan keinginan nasabah/konsumen sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik dan puas. Pengukuran dan operasional variabel kepuasan nasabah dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

---

<sup>90</sup> *Ibid.*, hlm. 40.

Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Sub Indikator	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y) (Budiarto dan Dolly)	Perasaan pelanggan/nasabah sangat puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan dengan kualitas layanan kinerja sistem <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</li> <li>2. Kepuasan dengan kualitas produk dalam sistem <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</li> <li>3. Kepuasan dengan minimnya resiko layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</li> <li>4. Kepuasan dengan kualitas keamanan layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</li> </ol>	Likert
	Perasaan pelanggan/nasabah puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang melebihi harapan pelanggan/nasabah.</li> <li>2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu mempertahankan nasabah.</li> </ol>	Likert
	Perasaan pelanggan/nasabah tidak puas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan/nasabah.</li> </ol>	Likert



		2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang sama dengan perusahaan lain.	
--	--	---	--

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>91</sup>

Dari pengertian diatas populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *Electronic Channel (E-Channel)* di Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Juli - September tahun 2022 sebanyak 1.025 *user* aktif dan 941 orang diantaranya pengguna BSI *Mobile*, BSI Net, dan BSI Kartu Debit. Total keseluruhan 1.988 *user* aktif dan orang.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>92</sup> Teknik penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan bila populasi memiliki anggota/elemen yang tidak homogen dan bertingkat secara proporsional.<sup>93</sup> Alasan peneliti menggunakan teknik ini adalah agar penyebaran kuesioner teratur.

---

<sup>91</sup> *Ibid.*, hlm. 90.

<sup>92</sup> Sugiyono "*Metode Penelitian Kuan...*" hlm. 81.

<sup>93</sup> *Ibid.*, hlm. 82.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Issac dan Michael dalam buku Sugiyono dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian yang ditentukan oleh peneliti adalah 10%.

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

- S : Jumlah sampel.
- $\lambda^2$  : Chi kuadrat, harganya bergantung derajat kebebasan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 5% harga Chi kuadrat 3,841. Lihat tabel Chi kuadrat dengan dk = 1, Harga Chi kuadrat untuk kesalahan 1% = 6,634 dan 10% = 2,706.
- N : Jumlah populasi.
- P : Peluang benar (0,5).
- Q : Peluang salah (0,5).
- d : Perbedaan antara sampel yang diharapkan dengan yang terjadi perbedaan, perbedaan bisa 1%, 5%, dan 10% = 0,05.

Berdasarkan rumus dari Issac dan Michael dalam buku Sugiyono:

$$\begin{aligned} S &= \frac{2,706^2 \cdot 1966 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (1966 - 1) + 2,706^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{1.329,999}{4,9125 + 0,6765} \\ &= \frac{1.329,999}{5,589} = 237,96725 = 238 \end{aligned}$$

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 237,96725 yang dibulatkan menjadi 238 *user* aktif dan orang. Jadi besarnya sampel yang diperlukan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah 238 *user* aktif dan orang.

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

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengungkap atau menangkap informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, antara lain:<sup>94</sup>

##### 1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan. Peneliti menggunakan metode observasi pasif untuk mengetahui secara langsung apa yang ada di lapangan mengenai pelaksanaan penggunaan *layanan Electronic Channel (E-Channel)* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).

##### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia untuk merespon sesuai dengan permintaan pengguna dengan media angket atau *google form*. Peneliti menyerahkan kuesioner kepada responden yang kemudian diisi oleh responden.

---

<sup>94</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012). hlm.25-31.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *Electronic Channel (E-Channel)* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, antara lain buku data nasabah yang relevan, dan laporan kegiatan yang berupa foto-foto kegiatan.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>95</sup> Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespon pertanyaan/ Pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.<sup>96</sup>

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa angket atau kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)*. Kuesioner disusun dalam bentuk angket dan disediakan lima opsi pilihan dengan teknik skala penilaian keseluruhan angket disusun dengan teknik *self report*. teknik *self report* yaitu dengan meminta responden

---

<sup>95</sup> Zulganef, "*Metode Penelitian Bisnis Dan Manajemen*" (Bandung: PT Rafika Aditama, 2018). hlm. 146.

<sup>96</sup> Anwar Sanusi, "*Metodologi Penelitian Bisnis Disertai Contoh Skripsi Bidang Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*" (Jakarta: Salemba Empat, 2011). hlm. 143.

untuk memberikan penilaian sesuai dengan tanggapan mereka. Lima opsi tersebut mempunyai bentuk pernyataan berkonotasi SS, S, KS, TS, STS dengan penilaian skor 5-4-3-2-1. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.5 Predikat, Notasi, dan Nilai**

<b>Pernyataan Positif</b>		<b>Pertanyaan Negatif</b>	
<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Kurang Setuju (KS)	3	Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen.

**Tabel 3.6 Kisi-Kisi Untuk Mengukur Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan *Electronic Channel (E-Channel)***

<b>Variabel</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Item</b>
Kemudahan (X <sub>1</sub> ) (Venkatesh dan Davis)	Interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dipahami ( <i>clear and understandable</i> )	1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) menyediakan menu dan visual yang jelas. 2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) menyediakan berbagai layanan transaksi <i>online</i> yang mudah dipahami.	1, 2, 3, 4
	Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk	1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i>	5, 6

	berinteraksi dengan sistem tersebut ( <i>does not require a lot of mental effort</i> )	BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) tidak perlu banyak usaha untuk menggunakannya sehingga bisa melakukan transaksi pembayaran tepat waktu. 2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) tidak perlu banyak usaha untuk menggunakannya sehingga dapat mengontrol pekerjaannya.	
	Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan ( <i>easy to get the system to do what he/she wants to do</i> ).	1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dengan mudah dioperasikan sesuai kebutuhan. 2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dengan mudah menemukan lokasi dan mengakses dari PC, laptop ataupun <i>smartphone</i> .	7, 8
Manfaat (X <sub>2</sub> ) (Venkatesh dan Davis)	Kinerja individu	1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu meningkatkan kinerja individu ( <i>improves job performance</i> ). 2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA)	1, 2

		mampu meningkatkan pekerjaan menjadi lebih cepat.	
	Produktivitas	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu menambah tingkat produktivitas individu (<i>increases productivity</i>).</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu menghasilkan prestasi kerja.</p>	3, 4
	Efektifitas	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dalam bertransaksi semakin efektif.</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dalam bertransaksi menghemat waktu.</p>	5, 6
	Manfaat penggunaan	<p>1. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) bermanfaat bagi individu (<i>the system is useful</i>).</p> <p>2. Penggunaan sistem layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) bermanfaat dalam</p>	7, 8

		menjawab kebutuhan informasi.	
Pengetahuan (X <sub>3</sub> ) (Engel, Blackwell, dan Miniard)	Pengetahuan produk ( <i>Product knowledge</i> )	1. Pengetahuan tentang produk-produk dalam layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA). 2. Pengetahuan tentang fitur-fitur produk dalam layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).	1, 2
	Pengetahuan pembelian ( <i>Purchase knowledge</i> )	1. Pengetahuan tentang lokasi/website untuk transaksi layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> . 2. Pengetahuan tentang biaya jasa layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> .	3, 4
	Pengetahuan penggunaan ( <i>Usage knowledge</i> )	1. Pengetahuan tentang tatacara penggunaan dari layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> . 2. Pengetahuan tentang fungsi penggunaan dari layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> .	5, 6
Kepuasan Nasabah (Y) (Budiarto dan Dolly)	Perasaan pelanggan/nasabah sangat puas	1. Kepuasan dengan kualitas layanan kinerja sistem <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA). 2. Kepuasan dengan kualitas produk dalam sistem <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA). 3. Kepuasan dengan minimnya resiko layanan <i>Electronic Channel (E-</i>	1, 2, 3, 4, 5



		<p><i>Channel</i>) BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</p> <p>4. Kepuasan dengan kualitas keamanan layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA).</p>	
	Perasaan pelanggan/nasabah puas	<p>1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang melebihi harapan pelanggan/nasabah.</p> <p>2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) mampu mempertahankan nasabah.</p>	6, 7
	Perasaan pelanggan/nasabah tidak puas	<p>1. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan/nasabah.</p> <p>2. Layanan <i>Electronic Channel (E-Channel)</i> BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang sama dengan perusahaan lain.</p>	6, 8

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel juga, untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.<sup>97</sup>

<sup>97</sup> Ridwan dan Akdon, *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistik Cet-6* (Bandung: Alfabeta, 2015). hlm. 16.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.<sup>98</sup> Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuesioner.<sup>99</sup>

Data item yang dianalisis dalam uji validitas menggunakan SPSS 26. Dengan statistik uji yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *product moment*.<sup>100</sup> Hasil dari uji validitas dilakukan kepada 238 responden. Kriteria pengujian validitas yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti hasil uji r memiliki harga nilai taraf signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka variabel yang digunakan dianggap valid.<sup>101</sup>

**Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Kemudahan (X<sub>1</sub>)**

No	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	X1.1	0.71541	0.1272	Valid
2	X1.2	0.43385	0.1272	Valid
3	X1.3	0.46818	0.1272	Valid
4	X1.4	0.5734	0.1272	Valid
5	X1.5	0.46301	0.1272	Valid
6	X1.6	0.71541	0.1272	Valid
7	X1.7	0.48015	0.1272	Valid
8	X1.8	0.5734	0.1272	Valid

<sup>98</sup> Syofian Siregar, "Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi,17" (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017). hlm. 36.

<sup>99</sup> Triton Prawira Budi, "SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik" (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2006). hlm. 247.

<sup>100</sup> Ulber Silalahi, "Metode Penelitian Sosial Kuantitatif" (Bandung: PT.Refika Aditama, 2017). hlm. 478.

<sup>101</sup> *Ibid.*, hlm. 478.

**Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Manfaat (X<sub>2</sub>)**

No	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	X2.1	0.70372	0.1272	Valid
2	X2.2	0.47895	0.1272	Valid
3	X2.3	0.47945	0.1272	Valid
4	X2.4	0.47526	0.1272	Valid
5	X2.5	0.71313	0.1272	Valid
6	X2.6	0.38592	0.1272	Valid
7	X2.7	0.49596	0.1272	Valid
8	X2.8	0.45072	0.1272	Valid

**Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X<sub>3</sub>)**

No	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	X3.1	0.52305	0.1272	Valid
2	X3.2	0.5195	0.1272	Valid
3	X3.3	0.75243	0.1272	Valid
4	X3.4	0.72435	0.1272	Valid
5	X3.5	0.56646	0.1272	Valid
6	X3.6	0.46079	0.1272	Valid

**Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	Y.1	0.45836	0.1272	Valid
2	Y.2	0.46121	0.1272	Valid
3	Y.3	0.41142	0.1272	Valid
4	Y.4	0.55152	0.1272	Valid
5	Y.5	0.57392	0.1272	Valid
6	Y.6	0.4769	0.1272	Valid
7	Y.7	0.48576	0.1272	Valid
8	Y.8	0.71265	0.1272	Valid

Berdasarkan Tabel 3.7, 3.8, 3.9, 3.10 diatas dapat dilihat bahwa semua nilai r<sub>hitung</sub> untuk setiap item kuesioner pada variabel Kemudahan (X<sub>1</sub>), Manfaat (X<sub>2</sub>), Pengetahuan (X<sub>3</sub>) dan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub> yaitu 0,1272. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa

semua item kuesioner pada variabel Kemudahan ( $X_1$ ), Manfaat ( $X_2$ ), Pengetahuan ( $X_3$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu ukuran dari variabelitas jawaban lewat pengulangan percobaan konseptual. Reliabilitas menekankan pertanyaan apakah responden konsisten dan stabil dalam jawabannya. Dengan kata lain, satu instrumen ukuran disebut reliabel atau andal jika pengukuran dilakukan berulang kali terhadap konsep nilai konstan atau tidak berubah.<sup>102</sup>

Data yang dianalisis dalam uji reliabilitas instrumen adalah data interval. uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui konsistensi alat ukur instrumen dinyatakan bahwa kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.<sup>103</sup>

**Tabel 3.11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan ( $X_1$ )**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.681	8

Sumber: *Output* SPSS 26

<sup>102</sup> *Ibid.*, hlm. 460.

<sup>103</sup> Syofian Siregar "*Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif ...*" hlm. 87-90.

**Tabel 3.12 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Manfaat (X<sub>2</sub>)**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's</i>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.611	8

Sumber: *Ouput* SPSS 26

**Tabel 3.13 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan (X<sub>2</sub>)**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's</i>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.615	6

Sumber: *Ouput* SPSS 26

**Tabel 3.14 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's</i>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.608	8

Sumber: *Ouput* SPSS 26

Berdasarkan tabel 3.11, 3.12, 3.13, 3.14 diatas, hasil uji reliabilitas yang diperoleh pada setiap variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dengan demikian, semua item kuesioner pada variabel Kemudahan (X<sub>1</sub>), Manfaat (X<sub>2</sub>), Pengetahuan (X<sub>3</sub>) dan Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan reliabel dan dapat digunakan.

## F. Uji Persyaratan Analisis

### 1. Uji Asumsi Dasar

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji statistik yang diperuntukkan untuk menguji apakah nilai residual variabel penelitian terdistribusi secara normal atau tidak.<sup>104</sup>

Metode yang digunakan untuk menguji Hipotesis normalitas yaitu:<sup>105</sup>

Ho : Data tidak berdistribusi normal.

Ha : Data berdistribusi normal.

Adapun ketentuan residual dikatakan berdistribusi normal dengan mengecek nilai residual bila nilainya  $> 0,05$  atau lebih dari 5% maka dikatakan residual berdistribusi dengan normal.<sup>106</sup>

#### b. Uji Linearitas

Tujuan dilakukan uji linearitas adalah untuk mengetahui apakah antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linear. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam penerapan metode regresi linear. Adapun langkah-langkah menjawabnya adalah sebagai berikut:<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> Imam Heryanto dan Totok Triwibowo, "*Path Analisis Menggunakan SPSS Dan EXCEL Panduan Pengolahan Data Penelitian Untuk Skripsi/Tesis*" (Bandung: Informatika, 2018). hlm. 138.

<sup>105</sup> Syofian Siregar "*Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif ....*" hlm. 153.

<sup>106</sup> Imam Heryanto dan Totok Triwibowo "*Path Analisis Menggunakan SPSS ...*" hlm. 138.

<sup>107</sup> Syofian Siregar "*Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif ....*" hlm. 178.

1) Membuat hipotesis dari uraian kalimat

Ho : Data kelompok A dengan data kelompok B tidak berpola linear.

Ha : Data kelompok A dengan data kelompok B berpola linear.

2) Menentukan risiko kesalahan

Pada tahap ini kita menentukan seberapa besar peluang membuat risiko kesalahan dalam mengambil keputusan, dan menolak hipotesis yang benar. Biasanya dilambangkan dengan istilah yang sering disebut taraf signifikan.

3) Kriteria pengujian signifikansi

Jika  $F$  hitung  $\leq F$  tabel, maka  $H_0$  diterima.

Jika  $F$  hitung  $\geq F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak.

4) Menentukan nilai  $F$  hitung dan  $F$  tabel.

5) Membandingkan nilai  $F$  hitung dan  $F$  tabel.

6) Membuat keputusan apakah  $H_a$  atau  $H_0$  yang diterima.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan yang mana dalam model regresi terjadi ketidak samaan variasi dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan uji Koefisien *Sperman's Rho*. Metode ini mengorelasikan variabel independent dengan

nilai *Unstandardized Residual*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Bila korelasi diantara variabel independen dengan residual didapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan tak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.<sup>108</sup>

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode ini pengujianya menggunakan uji *Durbin–Watson* (d). Hasil perhitungan *Durbin–Watson* (d) dibandingkan dengan nilai d tabel pada ( $\alpha=0.05$ ), tabel d memiliki dua nilai yaitu nilai batas atas (dU) dan nilai batas bawah (dL) untuk berbagai nilai n dan k.<sup>109</sup>

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas. Pengujian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi, jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi.<sup>110</sup>

---

<sup>108</sup> Romie Priyastama, "*Buku Sakti SPSS Pengolahan Data & Analisis Data*" (Yogyakarta: Start Up, 2017). hlm. 125.

<sup>109</sup> Anwar Sanusi, "*Metodologi Penelitian Bisnis Disertai Contoh Skripsi Bidang Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*" (Jakarta: Salemba Empat, 2011). hlm. 136.

<sup>110</sup> *Ibid.*



## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif data digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>111</sup>

Deskripsi data pada penelitian ini digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel yaitu *kemudahan* ( $X_1$ ), *manfaat* ( $X_2$ ), dan *pengetahuan* ( $X_3$ ) yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

Berikut rumus yang digunakan untuk memperoleh nilai yang dibutuhkan untuk mendeskripsikan data yaitu sebagai berikut:<sup>112</sup>

#### a. Mean

Teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Untuk menentukan mean dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_n}{n} = \sum_{i=1}^n Xi$$

Keterangan:

$\bar{X}$  : Rata-rata

<sup>111</sup> Sugiyono "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan ..." hlm. 147.

<sup>112</sup> Edi Riadi, "Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan IBM SPSS)", (Yogyakarta: Andi Offset, 2016). hlm. 61.

$X_i$  : Data ke  $i$   
 $n$  : Banyak data

b. Median

Median adalah letak data yang membagi dua bagian yang sama atau sering juga disebut dengan nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai terbesar. Letak posisi:

$$Me = \frac{n+1}{2}$$

c. Modus

Modus adalah nilai yang muncul dengan frekuensi terbanyak, tetapi tidak semua himpunan bilangan memiliki modus.

d. Rentang data

Rentang data adalah selisih data terbesar dengan data terkecil dari masing-masing variabel. Dengan rumus:

$$R = D_{\max} - D_{\min}$$

e. Standar deviasi

Standar deviasi adalah ukuran sebaran statistik yang mengukur bagaimana data tersebut tersebar atau rerata jarak penyimpangan titik-titik data diukur dari nilai rerata data tersebut.

## 2. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

### a. Penentuan Hipotesis

1)  $H_{01}: \rho = 0$  ; Kemudahan ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

$H_{a1}: \rho \neq 0$  ; Kemudahan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

2)  $H_{02}: \rho = 0$  ; Manfaat ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

$H_{a2}: \rho \neq 0$  ; Manfaat ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

3)  $H_{03}: \rho = 0$  ; Pengetahuan ( $X_3$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

$H_{a3}: \neq 0$  ; Pengetahuan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4)  $H_{04}: = 0$  ; Kemudahan ( $X_1$ ), Manfaat ( $X_2$ ) dan Pengetahuan ( $X_3$ ) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

Ha<sub>4</sub>:  $\rho \neq 0$  ; Kemudahan (X<sub>1</sub>), Manfaat (X<sub>2</sub>) dan Pengetahuan (X<sub>3</sub>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

b. Uji Hipotesis 1-3

Untuk menguji hipotesis 1 - 3, peneliti menggunakan alat analisis sebagai berikut:

1) Koefisien korelasi sederhana

Fungsi utama dari analisis korelasi sederhana adalah menentukan seberapa erat hubungan satu variabel dengan variabel lainnya.<sup>113</sup> Korelasi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan hubungan masing-masing antar variabel kemudahan (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y), manfaat (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y), dan pengetahuan (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) (Y).

---

<sup>113</sup> Anwar Sanusi "Metodologi Penelitian Bisnis ...." hlm. 122.

Dalam menguji validitas instrumen penelitian digunakan korelasi *product moment* yang diolah melalui aplikasi SPSS 26. Untuk dapat diinterpretasi terhadap kuatnya hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti berikut:<sup>114</sup>

**Tabel 3.15 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

## 2) Regresi sederhana

Regresi sederhana didefinisikan sebagai pengaruh antara dua variabel yang terdiri dari satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat) yang digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan.<sup>115</sup> Dalam mengolah data regresi sederhana dihitung melalui aplikasi SPSS 26.

## 3) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel:  $X_1; i=1,2,3,4,..,k$ ) secara bersama-sama. Sementara

<sup>114</sup> Sugiyono "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan ..." hlm. 184.

<sup>115</sup> Albert Kurniawan, "Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula" (Yogyakarta: MediaKom, 2009). hlm. 43.

itu.  $r^2$  mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan presentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X).<sup>116</sup>

Maka untuk melihat berapa besar pengaruh kemudahan, manfaat, dan pengetahuan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KC Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) dapat dicari dengan menggunakan koefisien determinasi yang kemudian nantinya akan diolah melalui aplikasi SPSS 26.

#### 4) Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Taraf signifikansi uji t adalah 5%. Jika nilai signifikansi probabilitas  $t < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun jika nilai signifikansi probabilitas  $t > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>117</sup>

Dalam hal ini hubungan antara variabel ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), dan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap variabel (Y) yang diuji melalui aplikasi SPSS 26.

---

<sup>116</sup> Anwar Sanusi "*Metodologi Penelitian Bisnis ....*" hlm. 136.

<sup>117</sup> Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*" (Yogyakarta: PT. Pustakabaru, 2018). hlm. 142.

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$
- b) Membuat kesimpulan

Dengan Cara 1

Jika  $Sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Dengan cara 2

Jika  $t\text{-tabel} < t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  dan  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

#### c. Uji Hipotesis 4

Untuk menguji hipotesis 4, peneliti menggunakan alat analisis sebagai berikut:

##### 1) Korelasi berganda

Korelasi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel independen secara bersamaan atau lebih dari satu variabel dependen.<sup>118</sup>

Korelasi penelitian ini menunjukkan secara bersamaan antara variabel kemudahan ( $X_1$ ), manfaat ( $X_2$ ), dan pengetahuan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) ( $Y$ ). Maka untuk mengetahui uji koefisien korelasi tersebut tinggi, sedang atau rendah perlu diinterpretasikan terlebih dahulu mengenai

---

<sup>118</sup> Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian" (Bandung: Alfabeta, 2016). hlm. 231.

nilai koefisien korelasi sederhana dan nilai koefisien korelasi berganda. Untuk pengujian hipotesis ini digunakan korelasi ganda menggunakan aplikasi SPSS 26.

## 2) Regresi berganda

Analisis regresi berganda yaitu analisis regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Untuk menguji regresi berganda bersamaan dilakukan pengujian asumsi klasik karena variabel independennya lebih dari satu maka perlu diuji keindependenan hasil uji regresi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.<sup>119</sup>

## 3) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel:  $X_i; i=1,2,3,4,\dots,k$ ) secara bersama-sama. Sementara itu  $r^2$  mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan presentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X).<sup>120</sup>

Maka untuk melihat berapa besar pengaruh kemudahan, manfaat, dan pengetahuan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *Electronic Channel (E-Channel)* BSI KCP Tasikmalaya

---

<sup>119</sup> Wiratna Sujarweni, "SPSS Untuk Penelitian" (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015). hlm. 149.

<sup>120</sup> Anwar Sanusi "Metodologi Penelitian Bisnis ...." hlm. 136.



Masjid Agung (TMA) dapat dicari dengan menggunakan koefisien determinasi yang kemudian nantinya akan diolah melalui aplikasi SPSS 26.

#### 4) Uji simultan (uji F)

Uji simultan (uji F) adalah uji semua variabel bebas secara keseluruhan dan bersamaan di dalam suatu model. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah variabel independent secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.<sup>121</sup>

Nilai *signifikansi*  $\alpha$  sebesar 0,05. Jika nilai propabilitas < dari  $\alpha$  sebesar 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dan  $H_0$  ditolak. dan jika nilai propabilitas > dari  $\alpha$  sebesar 0,05 maka tidak ada hubungan signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan  $H_0$  diterima.<sup>122</sup>

Tujuan dari uji simultan ini adalah untuk mengetahui apakah model regresi merupakan regresi simple linear. Uji F digunakan untuk mengetahui atau menguji rasio dari dua varian.<sup>123</sup> Dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.

---

<sup>121</sup> Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, "*Analisis Regresi*" (Jakarta: Kencana, 2016). hlm. 96.

<sup>122</sup> Zulfikar dan Nyoman Budiantara, "*Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistik*" (Yogyakarta: Deepublish, 2014). hlm. 186.

<sup>123</sup> Freddy Rangkuti, "*Marketing Analysis Made Easy*" (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005). hlm. 65.

## H. Tempat dan Jadwal Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan *Electronic Channel* (*E - Channel*) Pada Nasabah BSI KCP Tasikmalaya Masjid Agung (TMA)” yakni bertempat di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) yang terletak di Jalan Masjid Agung Blok Kaum Kaler No 26, Yudanegara Kec. Cihideung Tasikmalaya, Jawa Barat 46112. Pemilihan sasaran lokasi penelitian ini karena Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Masjid Agung (TMA) letaknya strategis dan juga memiliki cukup banyak nasabah dari berbagai kalangan.

### 2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada tahun akademik 2022/2023 yaitu dimulai dari minggu ketiga bulan september sampai dengan aloksi waktu sebagai berikut:

**Tabel 3.16 Alokasi Waktu Penelitian**

No	Jadwal Kegiatan	Periode					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
		2022	2022	2022	2023	2023	2023
1.	Penyusunan Usulan Penelitian						
2.	Seminar Usulan Penelitian						
3.	Pelaksanaan Penelitiaan a. Pengumpulan data b. Pengolahan data						

4.	Pelaporan a. Penyusunan Laporan b. Laporan hasil penelitian						
5.	Sidang Skripsi						