

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Jenis metode penelitian dapat diartikan sebagai metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga bisa digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam penelitian yang akan datang (Sugiyono, 2017:46).

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode asosiatif atau hubungan yang bersifat kausal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan sebab-akibat.

2. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama dengan cara penyebaran kuesioner kepada Nasabah Bank BNI Pada Bank BNI Bogor Cabang Pasar Anyar.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono dalam Rinaldi & Mujiyanto, (2017:73), populasi adalah wilayah umum yang terdiri atas obyek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu Nasabah Bank BNI Cabang Pasar Anyar.

2. Sampel

Menurut Sugiyono dalam Rinaldi & Mujiyanto, (2017:75) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan/peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini metode penarikan sampel yang peneliti gunakan yaitu *purposive sampling*. Metoda *purposive sampling* adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah dengan ketentuan khusus kriteria responden, jenis kelamin, usia, status nasabah, pengalaman menggunakan customer service, penggunaan mobile banking, pendidikan terakhir, pekerjaan maka dengan

menggunakan *purposive sampling* diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* digunakan untuk menghitung sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui. Rumus *Lemeshow* adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \alpha^2 P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel yang dibutuhkan

Z= Skor Z pada kepercayaan 95%=1.96

P= Maksimal estimasi, karena data belum didapat , maka dipakai 50% atau 0,5

Q=1-P

L= sampling error= 5% (0,05)

Berdasarkan Rumus diatas penentuan sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2} = \frac{0,9604}{0,025} = 384,16$$

Berdasarkan perhitungan di atas, pelanggan yang dijadikan sampel pada penelitian ini 384,16 dibulatkan menjadi 385 nasabah.

C. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian adalah sebuah konsep yang menggambarkan variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian dan bertujuan untuk memastikan agar variabel yang diteliti secara jelas dapat ditetapkan indikatornya. Indikator-indikator tersebut dipakai untuk menyusun kuesioner sesuai dengan pengertian indikator-indikator dengan menggunakan skala likert yaitu skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti.

1. Variabel *Independent* / Bebas

Menurut Sugiyono, (2017:64) variabel independen atau dalam bahasa Indonesia disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan *Costumer Service* (X1), dan Kualitas Produk *Mobile Banking* (X2).

2. Variabel *Dependent* / Terikat

Sugiyono, (2017:65) mengemukakan variabel *dependent* atau dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat merupakan variabel

yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Untuk memperjelas operasional variabel tersebut maka penulis dapat menjelaskan sebagai berikut:

Tabel 8
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> (X1) Ariani (2017:190)	Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan,	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Emphathy</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Reliability</i> 5. <i>Assurance</i>	Likert
Kualitas Produl <i>Mobile Banking</i> (X2), Kotler dan Keller (2017: 368),	karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan	1. Bentuk (<i>form</i>) 2. Fitur (<i>featur</i>) 3. Penyesuaian (<i>Customization</i>) 4. Kualitas Kinerja (<i>Performance Quality</i>) 5. Kualitas Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>) 6. Ketahanan (<i>Durability</i>) 7. Kenadalan (<i>Realibility</i>) 8. Kemudahan Perbaikan (<i>Repairbility</i>)	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Nasabah (Y) Kotler (2017:46)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan	1. Proses peningkatan kualitas pelayanan dan rasa senang 2. Proses manajemen sediaan (fasilitas yang disediakan) 3. Proses pemesanan sampai dengan pembayaran (administrasi) 4. Proses pelayanan kepada konsumen	Likert

D. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik, semua fenomena ini disebut dengan variabel penelitian Sugiyono, (2017:58).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner langsung dan tertutup, artinya langsung diberikan kepada responden dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif yang ada.

Dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan menggunakan skor yang mengacu pada skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial Ghazali, (2020:89)

Dalam penelitian menggunakan skala likert, terdiri 5 tingkat preferensi jawaban sebagai berikut:

1. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1
2. Untuk jawaban tidak setuju diberi skor 2
3. Untuk jawaban ragu-ragu diberi skor 3
4. Untuk jawaban setuju diberi skor 4
5. Untuk jawaban sangat setuju diberi skor 5

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian. Pengumpulan data yang dimaksud adalah mengetahui seluruh keadaan sebenarnya pada obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan pada Bank BNI Bogor Cabang Pasar Anyar

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dimana pewawancara dalam mengumpulkan datanya mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan,

ensiklopedia dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

4. Kuesioner

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dilakukan dengan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya tertutup dan harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang sudah tersedia. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner dengan skala pengukuran yaitu skala likert. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak menyusun item-item pertanyaan.

Tabel 9
Kriteria Penilaian Kuesioner

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Sangat Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

(Ghozali, 2020:51) Uji Validitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur melalui survei kuesioner jika pertanyaan

kuesioner itu valid. Dalam penelitian ini untuk mempermudah dalam pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu *SPSS for Windows*, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan skor tersebut tidak valid. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat validitas adalah besarnya nilai (α) pada level signifikan 5%. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

N = jumlah subyek

X = skor suatu butir/item

Y = skor total

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan adalah stabil atau konsisten Ghozali, (2020:45). Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknik pengukuran koefisien *Cronbach's alpha*, dimana tingkat signifikan yang dipakai adalah 10%.

Tabel 10

Tingkat Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00 - 0,20	Kurang andal
0,21 - 0,40	Agak andal
0,41 - 0,60	Cukup andal
0,61 - 0,80	Andal
0,81 - 1,00	Sangat andal

Sumber : Ghozali, (2020:45)

Hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach's alpha* $>0,6$ dengan menggunakan alat bantu program komputer *SPSS for Windows*. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

Dimana:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

K = mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$ = Mean kuadrat kesalahan

s_t^2 = Varian total

2. Profil Responden

Untuk mendapatkan data penelitian, maka peneliti membagikan kuesioner kepada para responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Bogor Cabang Pasar Anyar dengan jumlah 100 sampel (responden). Data responden biasanya berisi mengenai nama, jenis kelamin, usia responden, lama jadi nasabah.

3. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dan variabel penelitian. Dalam penelitian, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen (bebas) dan dependen (terikat) yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya :

$$\frac{\Sigma \text{Jawaban Benar}}{\Sigma \text{Pertanyaan} \times \Sigma \text{Responden}} = \text{Skor Rata - rata.}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut:

- a. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat tidak Setuju 80
- b. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Tidak Setuju
- c. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Ragu-ragu
- d. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Setuju
- e. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 : Sangat Setuju

Tabel. 11

Kategori Skala

Skala	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Setuju
1.81 – 2.60	Tidak Setuju
2.61 – 3.40	Ragu-ragu
3.41 – 4.20	Setuju
4.21 – 5.00	Sangat Setuju

Sumber : Ghozali, (2020:45)

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak. Kita dapat melihatnya dari *normal probability plot* yang membentuk garis lurus diagonalnya. Apabila data tersebut menyebar di sekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya maka menunjukkan pola distribusi normal. Namun, jika jauh dari garis diagonalnya dan tidak mengikuti arah garis diagonalnya maka akan menunjukkan pola distribusi tidak normal.

Dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan untuk menguji normalitas data adalah analisis statistik yang menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test* dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika taraf signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka data tersebut terdistribusi normal.
- 2) Jika taraf signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal.

Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$X^2 = \left(\sum \frac{O_i - E_i}{E_i} \right)$$

Keterangan :

X^2 = Nilai X^2

O_i = Nilai Observasi

E_i = Nilai *expected*, harapan, luasan interval kelas berdasarkan tabel nominal dikalikan N (Total frekuensi) ($P_i \times N$)

N = Banyaknya angka pada data (total frekuensi).

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi *SPSS Statistics 26*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolineritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Jika ada kemiripan antar variabel independen dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara suatu variabel independen dengan variabel independen lainnya karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel. Deteksi multikolineritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini, diantaranya :

- a) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10 dan *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan bebas dari multikolineritas $VIF = 1/Tolerance$, jika $VIF = 10$ maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.
- b) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70, maka model dapat ditanyakan bebas dari asumsi klasik multikolineritas. Jika lebih dari 0,70 maka diasumsikan terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolineritas. Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari R^2 maupun *R-Square* diatas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka ditengarai model terkena multikolineritas. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$VIF_j = \frac{1}{1 - R_j^2}$$

Keterangan :

VIF = Variance Inflation Factor

R_j^2 = Koefisien Determinasi antara X_j dengan variabel bebas lainnya pada persamaan/model.

c) $j = 1, 2, \dots, P$.

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain atau dengan gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentize delete residual* nilai tersebut. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain itu tetap maka disebut homoskedastisitas jika berbeda disebut heteroskedastisitas sedangkan model yang baik adalah yang homoskedastisitas.

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola scatterplot model tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

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

- 4) Penyebaran titik-titik data sebaliknya tidak berpola.

Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$\ln (\text{resind}^2) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

$\ln (\text{resind}^2)$: Nilai residual kuadrat yang
ditransformasikan kedalam log natural
(sebagai variabel dependen)

e : eror

B_0 : Konstanta

$B_1 X_1$: Konstanta regresi dari variabel X_1

$B_2 X_2$: Konstanta regresi dari variabel X_2

$B_3 X_3$: Konstanta regresi dari variabel X_3 .

5. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum Ghazali, (2016:176). Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalaman analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel X tersebut memiliki hubungan yang linear dengan Y.

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan :

F_{reg} = Harga bilangan F untuk garis regresi

Rk_{reg} = Rerata kuadrat garis regresi

RK_{res} = Rerata kuadrat garis residu

6. Analisis Korelasi

Koefisien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Jika koefisien 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 variabel yang berhubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antar kedua variabel, dapat dilihat dari kategori sebagai berikut:

Tabel 12

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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

Sumber : Ghozali, (2020:45)

7. Analisis Regresi Berganda

Menurut Ghozali, (2020;77) analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan *Costumer Service* dan Kualitas Produk *Mobile Banking* sedangkan variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah. Analisis regresi berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel dependen dan beberapa variabel independen. Analisis data ini menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi untuk variabel bebas

X1 = Kualitas Pelayanan *Costumer Service*

X2 = Kualitas Produk *Mobile Banking*

e = Error term

8. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji regresi secara terpisah atau disebut parsial antar masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya, dengan hipotesa:

$H_0 : b_1 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh parsial antara Kualitas Pelayanan *Costumer Service* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

$H_0 : b_1 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh parsial antara Kualitas Pelayanan *Costumer Service* (X1 terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

$H_0 : b_2 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh parsial antara Kualitas Produk *Mobile Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

$H_0 : b_2 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh parsial antara Kualitas Produk *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hipotesis akan diuji dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ atau 0,05.

Terdapat 2 cara dalam melakukan uji hipotesis t, yaitu:

1) Berdasarkan Nilai Signifikansi

- a) Jika nilai signifikan kurang dari α 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai signifikan lebih besar α dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

2) Berdasarkan Perbandingan Nilai t_{hitung} dan t_{tabel}

- a) Jika t_{hitung} kurang dari t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian regresi secara simultan atau serentak antara variable independen terhadap variable dependen. Uji F dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variable independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan hipotesa:

- 1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X dengan Y)

Variabel Kualitas Pelayanan *Costumer Service* dan Kualitas Produk *Mobile Banking* tidak berpengaruh secara bersamaan pada variabel Kepuasan Nasabah.

- 2) $H_a : \beta_1, \beta_2, \neq 0$ (ada pengaruh antara X dengan Y)

Variabel Kualitas Pelayanan *Costumer Service* dan Kualitas Produk *Mobile Banking* berpengaruh secara bersamaan pada variabel Kepuasan Nasabah.

Uji F dilakukan dengan langkah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Dasar pengambilan dalam uji ini ada 2 cara yaitu:

1) Berdasarkan Nilai Signifikansi

- a) Jika nilai signifikansi kurang dari (α) 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai signifikansi lebih dari (α) 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

2) Berdasarkan Perbandingan Nilai Fhitung dan Ftabel

- a) Jika Fhitung kurang dari (α) Ftabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai Fhitung lebih dari (α) Ftabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

9. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan melihat persentasi kontribusi antara variabel independent (Bebas) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependent (Terikat). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 (R Square) yang semakin kecil menandakan bahwa pengaruh variabel-variabel independent (X) terhadap variabel dependent semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai R^2 (R Square) semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut semakin kuat.

Koefisien determinasi dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2(100\%)$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi