

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif/korelasional. Penelitian asosiatif/korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen (Sugiyono, 2017:292). Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan pengaruh secara objektif dari kualitas pelayanan, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah PT Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading.

Metoda yang digunakan untuk mendukung strategi dalam penelitian ini yaitu metoda survei yang bersifat asosiatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dan menganalisis data dengan mencari pendapat dari subjek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang diteliti. Metode penelitian kuantitatif sendiri merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dimana metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif (statistik), dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 24).

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 81) Populasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi sampling atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target populasi. Populasi sasaran memiliki ukuran yang lebih besar dibandingkan dengan populasi sampling. Populasi sampling itu sendiri adalah unit analisis yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi atau penelitian. Sedangkan populasi sasaran adalah seluruh unit analisis yang berada dalam wilayah penelitian (2017: 81). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh

nasabah PT Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading. Berikut data jumlah nasabah dalam penelitian ini :

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)
1.	Nasabah yang melakukan transaksi tabungan	585
2.	Nasabah yang melakukan transaksi deposito	126
3.	Nasabah yang melakukan transaksi giro	27
4.	Nasabah yang tidak menggunakan <i>electronic-banking (e-banking)</i>	(256)
TOTAL		1.582

Sumber : Data PT Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading

3.2.2. Sampling dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 82) teknik *sampling* adalah teknik untuk pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat dua teknik *sampling* yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:82).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017: 85). Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah peneliti tentukan. Oleh karena itu, peneliti telah menentukan sampel yang dipilih dengan sengaja untuk mendapatkan sampel yang representative.

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi sangatlah besar dan peneliti tidak

mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel penelitian yang dapat diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017: 81). Dalam hal ini peneliti tidak perlu mempersoalkan berapa banyak jumlah ukuran sampel harus diambil. Karena elemen populasi itu homogen, artinya populasi tersebut mempunyai kriteria yang sama. Penelitian terhadap seluruh elemen dalam populasi menjadi tidak masuk akal, dan apabila keadaan populasi adalah homogen, maka dapat menggunakan sampel yang lebih kecil (Sekaran, 2016: 252). Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Usia lebih dari 17 tahun. Dengan usia yang sudah dewasa diharapkan responden sudah dapat membuat penilaian secara obyektif mengenai pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian.
2. Nasabah PT Bank KB Bukopin Cabang Kelapa Gading yang terdaftar aktif minimal pada 1 tahun terakhir.
3. Nasabah yang menggunakan *e-banking* dalam melakukan transaksi.

Dalam penelitian ini, untuk menghitung jumlah sampel dari populasi maka menggunakan rumus Slovin. Dalam menentukan ukuran sampel menurut ketentuan Gay dan Diehl (1996) dalam Chandrarin (2017:130), bahwa untuk penelitian deskriptif, minimal diambil sampel 10% dari populasi. Maka pengambilan sampel ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis

$$N = \frac{2.948}{1 + 2.948 (0.05)^2} = 352,210$$

$N = 352$ responden

Pembuatan kuesioner dilakukan secara online di *google form*, lalu mengirimkan informasi berupa link yang berisi kuesioner melalui chat di group dan personal

pada aplikasi WhatsApp. Pengumpulan data didapatkan selama penelitian sebanyak 352 responden.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2017:187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian.

Metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:204). Dalam penelitian ini pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari kuesioner dengan pengukuran data ordinal. Pengukuran data ordinal (ordinal scale) akan menunjukkan data sesuai dengan sebuah orde atau urutan tertentu (Ferdinand, 2015:261). Sedangkan tipe skala ordinal yang digunakan yaitu *semantic scale* yaitu respons terhadap sebuah stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori sematik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, peneliti menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam kejadian tertentu. Dalam skala *Likert* terdapat skor atau bobot terhadap jawaban yang disediakan. Dalam skala *Likert* skor bernilai 5 memiliki keterangan sangat setuju, skor bernilai 4 memiliki keterangan setuju, skor bernilai 3 memiliki keterangan kurang setuju, skor bernilai 2 memiliki keterangan tidak setuju dan skor bernilai 1 memiliki keterangan sangat tidak setuju.

3.4. Operasionalisasi Variabel

3.4.1. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel eksogen, satu variabel endogen dan satu variabel *intervening*, dengan uraian sebagai berikut:

1. Variabel eksogen

Santoso (2015:9) menjelaskan variable eksogen adalah variabel independent yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

- a. Menurut Nelson *et al.* (2015) kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.
- b. Jogiyanto (2016) mengatakan kualitas informasi adalah informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi.
- c. Tjiptono (2016) menjelaskan kualitas layanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman, promosi dari mulut kemulut dan iklan, dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

2. Variabel endogen

Santoso (2015:28) mengatakan variabel endogen adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen (eksogen). Variabel endogen pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan seseorang pada suatu produk ataupun pada jasa tertentu. Maka dari

itu, loyalitas nasabah yaitu kesetiaan nasabah pada produk-produk perusahaan dengan cara menggunakan produk perusahaan secara berulang-ulang tanpa terpengaruh situasi dan berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa pihak perusahaan lain, karena telah memiliki keyakinan atas produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Nasabah yang memiliki loyalitas pada perusahaan juga akan bersedia dengan sukarela untuk merekomendasikan produk atau jasa yang digunakan kepada orang lain (Hurriyati, 2015).

3. Variabel *intervening*

Santoso (2015:35) menjelaskan variabel *intervening* atau mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela / antara variabel eksogen dengan variabel endogen, sehingga variabel eksogen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel endogen. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah nasabah akan merasa puas apabila tingkat perasaan setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterima oleh nasabah lebih dari yang diharapkan oleh nasabah (Kotler dan Keller, 2016). Penelitian ini menggunakan variabel *intervening* karena agar bisa mengetahui hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.4.2. Instrumen Penelitian

Variabel yang diukur, dijabarkan ke dalam beberapa dimensi dan masing-masing dimensi mempunyai indikator. Indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Dimensi dan indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Sistem (X ₁)	Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>)	1. Data yang anda input aman dari orang yang tidak berhak mengakses
	Kecepatan akses (<i>response time</i>)	2. Sistem mempunyai backup data yang bagus
	Keandalan sistem (<i>reliability</i>)	3. Sistem informasi jarang crash

Variabel	Dimensi	Indikator
	Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	4. Sistem informasi jarang <i>not responding</i>
	Keamanan sistem (<i>security</i>)	5. Sistem informasi sangat mudah diakses dari semua komputer
Kualitas Informasi (X ₂)	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	6. Sistem informasi memberikan informasi yang lengkap
	Relevan (<i>relevance</i>)	7. Sistem informasi menghasilkan informasi yang akurat
	Akurat (<i>accurate</i>)	8. Sistem informasi menyediakan informasi yang terkini
	Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	9. Mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan
	Penyajian Informasi (<i>format</i>)	10. Sistem Informasi menyediakan informasi yang detail
Kualitas Layanan (X ₃)	Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	11. Jaringan komputer yang ada telah memenuhi kebutuhan anda untuk aktivitas yang mendukung apa yang anda lakukan
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	12. Layanan jaringan diperlukan dalam mengerjakan tugas rutin dalam aktivitas anda
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	13. Layanan jaringan sistem yang tersedia di lingkungan anda handal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	14. Layanan tersebut mendukung tugas dalam aktivitas Anda
	Empati (<i>Empathy</i>)	15. Layanan tersebut berguna dalam proses belajar-mengajar yang anda lakukan
Kepuasan Nasabah (Z)	Kesesuaian harapan	16. Harapan konsumen
	Minat berkunjung kembali	17. Terpenuhi janji perusahaan
	Kesedian merekomendasikan	18. Menyarankan
Loyalitas Nasabah (Y)	<i>Repetition</i>	19. Selalu Kembali
	<i>Refferal</i>	20. Tidak pindah
	<i>Refers other</i>	21. Tidak beralih
	<i>Retention</i>	22. Rekomendasi

Sumber : Nelson *et al.* (2015), Jogiyanto (2016), Tjiptono (2016:174-175), Tjiptono (106:101), Hurriyati (2015)

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *reliability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2017:125).

3.5. Metoda Analisis Data

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Peneliti menggunakan analisis jalur untuk penelitian ini dikarenakan peneliti dapat menguji proposisi dan teoritis mengenai hubungan sebab akibat antar variabel (Ghozali, 2015).

3.5.1. Metoda Pengolahan Data

Penelitian dalam melakukan penelitian ini menggunakan analisis linier partial (*Partial Least Square/PLS*) untuk menguji hipotesis penelitian. Hipotesis akan dianalisis dengan menggunakan *software* WarpPLS versi 7.0 untuk menguji hubungan antar variabel yang akan dilakukan oleh komputer. Dalam penelitian kuantitatif salah satunya bisa menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan suatu pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian (Ghozali, 2015). Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah untuk membantu suatu penelitian untuk tujuan prediksi. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor suatu variabel laten berdasarkan *inner* model (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer* model (model pengukuran hubungannya antara indikator dengan konstraknya). Hasilnya merupakan *residual variance* dari variabel dependen.

3.5.2. Metoda Penyajian Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Dimana dilakukan tabulasi. Tabulasi adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti. Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

3.5.3. Analisis Statistik Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data

berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017: 232).

Sebelum melakukan analisis statistik lebih lanjut dilakukan analisis deskriptif data. Analisis deskriptif data yaitu analisis yang dilakukan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel dalam penelitian ini, yang kemudian akan diperoleh kesimpulan yang hanya diberlakukan pada data yang diperoleh, tanpa melakukan generalisasi pada lingkup data yang lebih luas. Analisis deskriptif ini diperoleh dari pertanyaan terbuka maupun tertutup yang diajukan kepada responden penelitian melalui kuesioner yang disediakan.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui variabel intervening.

3.5.3.1. Analisis Deskriptif Data

Menurut Ghazali (2015:19) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik deskriptif yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis. Dalam penelitian ini akan ditentukan besarnya angka rata-rata, minimum, maksimum, dan standar deviasi dari masing-masing variabel.

3.5.3.2. Analisis Outer Model

Outer model atau evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas atau reliabilitas model. Pada *outer* model ini dengan menggunakan indikator reflektif yang akan dievaluasi melalui validitas *convergent* dan *discriminant* dari indikator pembentukan konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali, 2015). Uji yang dilakukan pada *outer* model yaitu:

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran-pengukuran dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi (Hartono, 2015: 63). Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antar skor item/ skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut (Hartono, 2015:70) mengumumkan bahwa *rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.05 dianggap signifikan secara praktikal. Dengan demikian, semakin tinggi nilai faktor loading, semakin penting peranan loading dalam mengimplementasikan matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0.7 , communality > 0.5 dan average extracted > 0.5 .

2. Validitas Diskriminasi (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat *cross loading factor* dari setiap variabel. Nilai ini merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *cross loading factor* pada konstruk yang dituju dengan nilai *cross loading factor* konstruk yang lainnya (Hartono, 2015:72).

3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilihat berdasarkan nilai *Chonbach's alpha* harus lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* harus lebih dari 0,7 (Hartono 2015:75). Nilai *composite reliability* menunjukam ukuran nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukan ukuran nilai reliabilitas terendah dari suatu variabel.

3.5.3.3. Analisis Inner Model

Inner Model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2015:90). Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Evaluasi pada *inner* model terdapat beberapa indikator, yaitu:

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel eksogen mempengaruhi variabel dependen. Nilai R^2 0,75 baik, 0,50 moderat, sedangkan 0,25 lemah (Ghozali, 2016).

2. Penilaian *Goodness of Fit* (GoF)

Goodness of Fit (GoF) dikembangkan oleh Tenenhaus *et al*, untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural, disamping itu menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Apabila nilai yang didapatkan 0,1 dianggap kecil 0,25 dianggap sederhana dan 0,36 dianggap besar. Untuk alasan ini GoF indeks dihitung dari akar kuadrat AVE dan akar kuadrat R-square (Ghozali, 2015:93).

3.5.3.4. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik *outer model* maupun *inner model* maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel endogen dan variabel eksogen. Pengujian Hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan t-statistik nya. Untuk nilai probabilitas, nilai *p-value* dengan alpha 5% adalah <

0,05. Nilai t-Tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan Hipotesis adalah ketika t-statistik > t-Tabel (Ghozali, 2015:95).

Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikasinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%. Dengan mendasarkan pada hasil-hasil terdahulu dan rasionalisasi dari hubungan antar variabel dalam penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas sistem (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Z)
Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah)
Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah)
2. Pengaruh kualitas informasi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Z)
Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah)
Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah)
3. Pengaruh kualitas layanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Z)
Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah)
Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah)
4. Pengaruh kualitas sistem (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y)
Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas sistem terhadap loyalitas nasabah)
Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas sistem terhadap loyalitas nasabah)
5. Pengaruh kualitas informasi (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y)

- Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah)
- Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah)
6. Pengaruh kualitas layanan (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y)
- Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah)
- Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah).
7. Pengaruh kepuasan nasabah (Z) terhadap loyalitas nasabah (Y)
- Ho : $\beta = 0$ (tidak terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah)
- Ha : $\beta \neq 0$ (terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah)
8. Pengaruh kepuasan nasabah (Z) memediasi kualitas sistem (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y)
- Ho : $\beta = 0$ (kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap loyalitas nasabah)
- Ha : $\beta \neq 0$ (kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap loyalitas nasabah)
9. Pengaruh kepuasan nasabah (Z) memediasi kualitas informasi (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y)
- Ho : $\beta = 0$ (kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah)
- Ha : $\beta \neq 0$ (kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap loyalitas nasabah)
10. Pengaruh kepuasan nasabah (Z) memediasi kualitas layanan (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y)
- Ho : $\beta = 0$ (kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah)
- Ha : $\beta \neq 0$ (kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah)