

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Berdasarkan tempat darimana data diperoleh, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), yakni suatu penelitian yang dilakukan di tempat dimana suatu keadaan yang sebenarnya terjadi.¹ Pendekatan yang diterapkan di penelitian ini pendekatan kuantitatif, yakni pendekatan penelitian yang datanya bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta memakai metode pengujian statistik.²

Data-data yang dikumpulkan pada penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang diajukan.³ Dalam hal ini, data yang diteliti dan dianalisis adalah pengaruh religiusitas karyawan dan *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Pati.

B. Populasi dan Sampel

Pada suatu penelitian, keseluruhan elemen atau unsur yang diteliti baik berupa peristiwa, nilai test, gejala, manusia, atau benda-benda dimana hasil penelitian akan digeneralisasikan disebut dengan populasi. Apabila penelitian dilakukan atas seluruh elemen maka disebut sensus. Idealnya agar hasil penelitian lebih bisa dipercaya perlu dilakukan sensus. Namun karena sesuatu hal, seperti populasi yang begitu banyak atau terbatasnya waktu, peneliti hanya bisa meneliti sebagian elemen.⁴ Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat dijadikan contoh untuk mewakili populasi. Sehingga sampel memiliki karakteristik atau ciri-ciri utama suatu populasi.⁵ Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus

¹Ridhahani, *Metodologi Penelitian Dasar bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula* (Banjarmasin: Pascasarjana UIN Antasari, 2020), 21.

²Didin Fatihudin, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi Edisi Revisi* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, Edisi Ke-4, 2020), 28.

³Ridhahani, *Metodologi Penelitian Dasar bagi Mahasiswa.....*, 102.

⁴Didin Fatihudin, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi.....*, 64-65.

⁵Ridhahani, *Metodologi Penelitian Dasar bagi Mahasiswa.....*, 76.

yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus Slovin:⁶

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

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan)persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel.

Sesuai dengan tujuan pengambilan sampel yaitu untuk mendapatkan sampel yang *representatif* atau mencerminkan populasinya, maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* atau sampel acak di mana pemilihan sampel bisa dilakukan melalui sistem undian apabila elemen populasi tidak banyak, tetapi karena nasabah BSI KCP Pati sudah ratusan, maka diambil secara acak. Dari beberapa teknik *probability sampling*, pada penelitian ini dipilih *simple random sampling*, yaitu jenis sampling yang dalam memilih elemen samplingnya diolakukan sedemikian rupa, sehingga setiap elemen sampling memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi elemen anggota sampel.⁷ Ini berarti dari N elemen jumlah populasi diambil n elemen sampel secara acak atau *random*.

Dari data yang diperoleh dari BSI KCP Pati, saat penelitian dilakukan, jumlah nasabah BSI KCP Pati per tanggal 14 November 2022 tercatat sebanyak 32.823 nasabah. Dihitung menurut rumus slovin dengan nilai kritis 10%, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{32823}{1 + (32823 \times (10\%)^2)}$$

$$n = \frac{32823}{1 + (32823 \times (0,1^2))}$$

⁶Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo:Zifatama Publishing, Ed. Revisi, 2008), 120.

⁷Zulki Zulkifli Noor, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk Praktis untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi) Tahun 2015* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2015), 120.

$$n = \frac{32823}{1 + (32823 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{32823}{1 + (328,23)}$$

$$n = \frac{32823}{329,23} = 99,69626 \approx 99,7$$

Dari perhitungan diperoleh jumlah sampel = 99,7. Karena jumlah nasabah merupakan variabel diskret, maka 99,7 menjadi 100 nasabah.

C. Identifikasi Variabel

Setiap penelitian pasti terdapat variabel-variabel yang akan diteliti. Pengertian dari variabel ialah segala sesuatu yang akan dijadikan obyek untuk diamati dalam penelitian atau variabel ialah sesuatu yang mempunyai nilai yang bervariasi.⁸ Warna, jenis kelamin adalah variabel, karena merupakan atribut dari suatu obyek yang mempunyai variasi nilai. Variabel warna terdiri dari warna kuning, merah dan sebagainya, variabel jenis kelamin terdiri dari pria dan wanita.⁹ Adapun variabel yang dipakai pada penelitian ini berdasarkan pengaruh variabel, ada dua macam, yaitu:¹⁰

1. Variabel bebas (*independent variable*), didefinisikan sebagai variabel yang tidak terpengaruh atau berdiri sendiri. Variabel ini mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini mempunyai dua variabel bebas, yaitu:
 - a) Religiusitas Karyawan (X1)
 - b) *E-Service Quality* (X2)
2. Variabel terikat (*dependent variable*), merupakan variabel yang terpengaruh oleh variabel bebas. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) merupakan variabel terikat pada penelitian ini.

D. Variabel Operasional

Variabel-variabel penelitian pada penelitian ini perlu didefinisikan dengan lebih operasional, maksudnya memiliki

⁸Sukiati, *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar* (Medan: CV. Manhaji, 2016), 153.

⁹Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2021), 61.

¹⁰Sukiati, *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*..., 154.

batasan sehingga memudahkan dalam melakukan pengamatan terhadap data yang dikumpulkan berdasarkan jenis variabelnya. Definisi operasional variabel ini dibutuhkan untuk menghindari perbedaan pengertian sehingga memudahkan dalam penyusunan konsep atau konstruk yang sedang diselidiki serta dengan penyusunan definisi operasional memungkinkan orang lain melakukan hal serupa sehingga apa yang dilakukan dalam penelitian ini terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.¹¹ Operasional variabel pada penelitian ini didefinisikan sebagai berikut:

TABEL 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
Religiusitas Karyawan (X1)	Religiusitas karyawan merupakan bentuk hubungan karyawan dengan Tuhannya melalui ajaran agama yang sudah terinternalisasi dalam dirinya sehingga tercermin pada sikap perilaku keseharian. ¹²	a. Dimensi vertikal, <i>hablun min Allah</i> . b. Dimensi horisontal, <i>hablun min annas</i> . ¹³	1) Memiliki kepribadian spiritual (bertaqwa). 2) Memiliki perilaku yang baik dan simpatik. 3) Bersifat adil dalam berbisnis. 4) Bersikap melayani dan rendah hati. 5) Menepati janji. 6) Jujur dan dapat dipercaya. 7) Tidak suka berburuk sangka. 8) Tidak suka menjelek-jelekan. 9) Tidak melakukan suap.

¹¹Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif.....*, 67.

¹²Muhammad Ilham dan Firdaus, *Islamic Branding dan Religiusitas* (Bintan: STAIN Star, 2019), 29.

¹³Bambang Suryadi dan Bahrul Hidayat, *Religiusitas, Konsep, Pengukuran.....*, 8.

<p><i>E-Service Quality (X2)</i></p>	<p><i>E-service quality (E-SQ)</i> merupakan layanan untuk nasabah yang menggunakan media web.¹⁴</p>	<p>a. Efisiensi (<i>Efficiency</i>). b. Privasi (<i>Privacy</i>). c. Pemenuhan (<i>Fulfilment</i>). d. Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>).¹⁵</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Berhubungan dengan kecepatan dan kemudahan pelanggan dalam menggunakan situs web. 2) Tingkat keamanan dan perlindungan data transaksi bagi para pelanggan. 3) Bagaimana sistem mampu memenuhi janji pada pelanggan terkait pengiriman pesanan dan ketersediaan item. 4) Kemampuan teknik sistem dalam fungsinya melakukan proses transaksi.
<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p>Kepuasan nasabah adalah pengukuran seberapa jauh nasabah merasa sangat senang terhadap produk atau layanan yang diterimanya dari suatu badan usaha. Atau dapat dikatakan kepuasan nasabah merupakan perbandingan</p>	<p>a. Tanggapan kognitif (pengetahuan), emosional, dan afektif (karakter) nasabah terhadap produk atau jasa. b. Waktu memberi tanggapan.¹⁷</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hasil evaluasi produk yang di gunakan. 2) Pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. 3) Konsumen merasa yakin jika orang lain akan kagum padanya bila dia menjadi nasabah di bank ini. 4) Produk yang bervariasi dan bagus. 5) Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa.

¹⁴Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa* (Jakarta:Universitas Terbuka, 2011), 1.48-1.49.

¹⁵A. Parasuraman et.al., "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, Volume 7, No. X, Month 2005:6-8, DOI: 10.1177/1094670504271156.

	antara harapan terhadap persepsi dari pengalaman yang dirasakan atau diterima nasabah. ¹⁶		
--	--	--	--

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada saat proses pengumpulan data dibutuhkan langkah-langkah untuk mengumpulkan data atau informasi serta keterangan dari responden yang nantinya diolah dalam penelitian. Hal tersebut membutuhkan teknik dalam pengumpulan datanya. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang bisa dipakai.¹⁸ Pemakaian teknik yang tepat dalam pengumpulan data akan berimbas pada perolehan data penelitian yang obyektif.¹⁹

Teknik yang ditempuh untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Angket atau Kuesioner. Berupa rangkaian daftar pertanyaan yang dibuat sistematis oleh peneliti untuk kemudian diberikan pada responden untuk diisi jawaban-jawabannya.²⁰ Jenis angket yang diberikan adalah angket tak langsung atau tertutup yakni angket yang ditujukan untuk menggali data yang diketahui responden mengenai suatu obyek atau subyek tertentu, dan data tersebut bukan perihal menyangkut diri responden itu. Dalam angket ada beberapa alternatif jawaban yang disediakan untuk dipilih responden.²¹ Teknik skala dalam pembuatan pertanyaan memakai teknik skala Likert, di mana pada setiap alternatif jawaban diberi nilai skala, seperti:²²
 - a) Sangat setuju, nilai skornya 4.

¹⁷Juli Ismanto, *Manajemen Pemasaran* (Banten: UNPAM Press, 2020),157.

¹⁶Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan* (Sleman: Deepublish, 2019), 206.

¹⁸Didin Fatihudin, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi.....*, 118.

¹⁹Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif.....*, 171.

²⁰Didin Fatihudin, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi.....*, 120.

²¹Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif.....*, 173.

²²Syahrum dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 150.

- b) Setuju, nilai skornya 3.
- c) Tidak setuju, nilai skornya 2.
- d) Sangat tidak setuju, nilai skornya 1.

Teknik ini diperlukan untuk memperoleh data respon nasabah tentang religiusitas karyawan dan *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Pati.

2. Teknik Dokumenter. Merupakan catatan tertulis mengenai berbagai peristiwa atau kegiatan pada waktu lalu. Catatan tertulis yang dimaksud contohnya, jurnal, literatur-literatur yang relevan, semua dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian.²³ Teknik ini dipakai guna mendapat data pendukung mengenai gambaran umum BSI KCP Pati.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis merupakan langkah selanjutnya setelah dilakukan pengolahan data. Penelitian ini memakai metode kuantitatif, di mana teknik analisis data dimanfaatkan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesa.²⁴ Analisis data meliputi pengurutan dan penyederhanaan data sehingga data bisa dihubungkan langsung pada masalah penelitian. Untuk efisien waktu, dilakukan analisis statistik dengan SPSS.²⁵ Beberapa uji analisis statistik yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Data dalam suatu penelitian perlu dilakukan pengujian kualitas datanya dengan uji validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitiannya baik secara manual ataupun elektronik.

- a. Uji Validitas

Pengujian validitas dibutuhkan untuk menguji kualitas butir soal yang akan diajukan kepada responden. Soal-soal yang diajukan mempunyai kriteria valid atau tidak dapat diketahui dengan melakukan uji validasi. Sugiyono mengatakan bahwa hasil penelitian dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang terkumpul

²³Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*....., 146.

²⁴Didin Fatihudin, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi*....., 145-146.

²⁵Abd. Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*....., 181.

dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.²⁶

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik korelasi *product moment pearson*. Nilai koefisien *product moment pearson* (r) yang diperoleh dikatakan valid jika r hitung $\geq r$ tabel dan dikatakan tidak valid jika r hitung $< r$ tabel.²⁷

Adapun pengklasifikasian kategori atau interpretasi dari nilai *product moment pearson* yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut.²⁸

TABEL 3.2
Interpretasi Nilai Product Momen Pearson

Interval	Kategori
$0.80 < r \text{ hitung} \leq 1.00$	Validitas sangat tinggi
$0.60 < r \text{ hitung} \leq 0.80$	Validitas tinggi
$0.40 < r \text{ hitung} \leq 0.60$	Validitas sedang
$0.20 < r \text{ hitung} \leq 0.40$	Validitas rendah
$0.00 < r \text{ hitung} \leq 0.20$	Validitas sangat rendah
$r \text{ hitung} \leq 0.00$	Tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.²⁹ Reliabilitas adalah tingkat ketetapan atau konsistennya suatu data, jadi meskipun data tersebut diolah berulang-ulang hasil yang diperoleh sama seperti data semula.³⁰ Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* (Koefisien

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, Cet. Ke-21, 2015), 172.

²⁷Sri Wahyuning, *Dasar-dasar Statistik* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 96.

²⁸Al Kusaeri, dkk., *Statistik Penelitian* (Mataram: Sanabil, 2021), 233.

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ...*, 173.

³⁰Didin Fatihudin, *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Ekonomi.....*, 139.

Alpha). Tolak ukur derajat reliabilitas dapat dilihat apabila koefisien reliabilitas (r) $> 0,6$.³¹ Di mana, jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.³²

2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini untuk mengetahui ada tidaknya normalitas pada residual (variabel pengganggu), heteroskedastisitas, multikolinieritas, dan autokorelasi di suatu model regresi. Adapun model regresi yang baik apabila residual berdistribusi normal, tidak ada heteroskedastisitas, multikolinieritas, dan autokorelasi. Asumsi klasik harus terpenuhi supaya model regresi yang didapat punya estimasi tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. Jika terdapat syarat yang tidak terpenuhi, maka hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).³³

- a. Uji Normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji *One Sample* Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh lebih dari $0,05$ itu berarti residual berdistribusi normal.³⁴
- b. Uji Multikolinieritas. Pada uji ini akan diketahui apakah terdapat hubungan linier antara variabel bebas atau independen dalam model regresi. Hubungan linier tersebut bisa sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Suatu model regresi yang baik di antara variabel bebasnya seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna. Adanya multikolinieritas menyebabkan koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar. Untuk menguji

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ...*, 186.

³² Sri Wahyuning, *Dasar-dasar Statistik*, 101.

³³ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: WADE Group, 2016), 107.

³⁴ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 112.

multikolinieritas pada penelitian ini dengan memakai cara melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) pada model regresi. Apabila tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF pada variabel bebas < 10 , itu artinya data bebas dari gejala multikolinieritas.³⁵

- c. Uji Autokorelasi. Autokorelasi yaitu hubungan atau korelasi antar residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lain. Seharusnya pada model regresi tidak terjadi autokorelasi. Untuk menguji ada tidaknya autokorelasi pada model regresi, digunakan uji Durbin-Watson (*DW test*).

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka nilai DW akan dibandingkan dengan DW tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ berarti terdapat autokorelasi.
- Jika DW terletak antara dU dan $4-dU$ berarti tidak ada autokorelasi.
- Jika DW terletak antara dL dan dU atau diantara $4-dU$ dan $4-dL$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.³⁶

- d. Uji Heteroskedastisitas. Uji ini digunakan untuk menguji adakah ketidaksamaan varian dari nilai residual dalam model regresi pada semua pengamatan. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini digunakan uji heteroskedastisitas metode grafik yaitu dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi. Apabila tidak terlihat pola titik yang jelas (titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y) atau tidak membentuk pola yang teratur (gelombang, melebar kemudian menyempit), maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.³⁷

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada teknik analisis data.³⁸ Analisis uji

³⁵ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 116-121.

³⁶ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 168.

³⁷ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 125-129.

³⁸ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 16.

hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun dapat diterima berdasarkan data yang telah dikumpulkan untuk tujuan itu. Dalam analisis uji hipotesis, dilakukan langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

- a. Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas/independen dengan satu variabel dependen.³⁹ Rumus matematik analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:⁴⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = Nilai prediksi variabel dependen (kepuasan nasabah).
 a = Konstanta, yakni nilai Y jika X_1 , dan $X_2 = 0$.
 b_1, b_2 = Koefisien regresi, yakni nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X_1 dan X_2 .
 X_1 = variabel independen (religiusitas karyawan).
 X_2 = variabel independen (*e-service quality*).

- b. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (*Adjust R Square*) digunakan untuk mengetahui sumbangan variabel bebas (X) terhadap pembentukan variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu, jika *Adjust R Square* (R^2) yang diperoleh dari hasil perhitungan mendekati satu maka dapat diartikan bahwa sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar, sehingga model yang dipergunakan semakin besar untuk menerangkan variabel terikat. Sebaliknya jika *Adjust R Square* (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka model yang dipergunakan lemah untuk menerangkan variabel terikat.⁴¹ Pada penelitian ini, uji koefisien determinasi

³⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 161.

⁴⁰ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis...*, 171.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ...*, 185.

dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu religiusitas karyawan dan *e-service quality* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

c. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Pengujian melalui uji t pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan sig hitung dengan nilai probabilitas 0,05. Cara pengujiannya adalah:⁴²

- 1) Jika $\text{sig } t \leq p 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel yang diuji.

⁴²Anwar Hidayat, "Uji F dan Uji T", diakses 11 Juli 2022, <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>.