Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, sampel diambil dari nasabah bank BCA pengguna *internet banking* KlikBCA. Alasan penggunaan bank BCA adalah karena bank BCA merupakan salah satu *market leader internet banking* pada sektor perbankan di Indonesia. Bila dilihat dari survey yang dilakukan oleh (www.alexa.com), KlikBCA berada di peringkat ke 13 dalam situs web yang paling banyak dikunjungi oleh pengguna internet di Indonesia berada dibawah situs- situs besar seperti google, facebook, youtube, yahoo, kaskus , dan lain-lain. Tetapi bila dilihat dari industri perbankan KlikBCA merupakan situs *internet banking* yang berada diurutan teratas, pesaing terdekatnya adalah bankmandiri.co.id yang berada di urutan 25.

BCA adalah perusahaan yang berbasis jasa keuangan. Bank ini menawarkan berbagai layanan produk individu dan bisnis seperti asuransi, kartu kredit, rekening giro dan tabungan. BCA juga dikenal sebagai Bank Central Asia di Indonesia. BCA saat ini berkantor pusat di Jakarta, ibukota Indonesia.BCA adalah salah satu bank terbesar di Indonesia. Saat ini memiliki lebih dari 875 kantor cabang domestik di Indonesia dan lebih dari 6300 lokasi ATM.

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

Sejarah :

BCA secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu, dan barangkali yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi di tahun 1997. Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan sistem perbankan di Indonesia. Namun, secara khusus, kondisi ini mempengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya, bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA di tahun 1998. Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan Desember 1998, dana pihak ke tiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliun, padahal di bulan Desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesiadi tahun 2000. Selanjutnya, BCA mengambil langkah besar dengan menjadi perusahaan public. Penawaran Saham Perdana berlangsung di tahun 2000, dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah Penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70,30% dari seluruh saham BCA. Penawaran saham ke dua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagidari saham miliknya di BCA. Dalam tahun 2002, IBRA melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut. Saat ini, BCA terus memperkokoh

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi finansial.

Informasi Produk dan Jasa :

Bank ini menawarkan produk individu, bisnis dan jasa. Produk individu BCA dan jasa merupakan rekening tabungan (tabungan reguler & Sertifikat Deposito - CD), perbankan elektronik, kartu kredit , konsumen produk kredit, asuransi, produk investasi, pembayaran, pengumpulan dan fasilitas deposito yang aman. Produk konsumen kredit termasuk kredit rumah, kredit refinancing, apartemen dan mobil dan pinjaman bisnis. Bank juga menawarkan asuransi, dan layanan treasury perbankan internasional.

Bisnis Bank produk dan jasa terdiri dari BCA perdagangan, tabungan, kredit modal kerja, kredit investasi dan garansi bank untuk usaha kecil dan menengah, serta untuk pelanggan korporat. Selain itu, menyediakan fasilitas ekspor impor, seperti letter of credit, koleksi dokumenter diskon, dan surat negosiasi. Anak perusahaan Bank meliputi PT BCA Finance dan BCA Finance Limited. Ada dua kantor cabang luar negeri berlokasi di Hong Kong dan Singapura.

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

Internet banking dan kemampuan mobile :

BCA terkenal dengan internet banking nya. BCA menyediakan layanan perbankan online untuk semua pelanggan. Bila nasabah berada di luar negeri maupun di Indonesia, mereka tetap dapat mengakses account mereka secara online 24/7 dari lokasi manapun dengan kemampuan online. Selain itu BCA juga menyediakan mobile banking bagi pengguna ponsel. Hal ini tentu dapat memberikan akses mudah bagi banyak pelanggan yang ingin fitur mobile melalui m-BCA. Perbankan online dapat diakses melalui www.klikbca.com.

Dengan menggunakan BCA online banking, nasabah dapat mengakses berbagai kegiatan perbankan / keuangan seperti:

1. Mengelola dan melacak transaksi keuangan
2. Melihat dan mencetak laporan rekening (sampai 12 bulan)
3. Transfer dana antar rekening serta rekening bank lain
4. Memperbarui dan mengubah informasi kontak pribadi seperti alamat email dan info
5. Akses account setiap saat dan setiap lokasi
6. Memantau rekening untuk setiap aktivitas keuangan yang mencurigakan
7. Mengelola kredit account kartu dan kartu debet rekening
8. Membayar tagihan online atau melalui mobile banking (m-BCA)
9. Hubungi bank layanan pelanggan atau perwakilan (Halo BCA)
10. Memeriksa kurs dan tukar mata uang berbagai negara
11. Menyediakan demo transaksi keuangan di perbankan online

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

Gambar 3.1 Tampilan menu KlikBCA

Sumber : https://ibank.klikbca.com

Persyaratan minimum untuk mengakses perbankan online (KlikBCA) adalah sebagai berikut:

1. Laptop atau komputer desktop dan juga *smart phone* dengan kemampuan secara online
2. Mendukung 128 bit enkripsi ssl perlindungan keamanan
3. Anda memiliki "key BCA" untuk melakukan transaksi e-keuangan
4. Dukungan dan memiliki internet explorer ver. 6,0 atau di atas

Dengan rekening online BCA, Nasabah dapat membayar tagihan online seperti: layanan telepon saldo kartu kredit, ponsel & sel, account internet, rekening rumah asuransi, pinjaman pribadi, pajak pemerintah, tagihan listrik, tagihan pendidikan dan banyak lagi.

Fitur menarik lainnya dengan online banking BCA adalah nasabah dapat membeli pulsa ponsel prabayar melalui account online mereka. Nasabah juga dapat membeli saham online serta kegiatan perdagangan.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan suatu keadaan dengan salah satu tujuan yaitu membuat sebuah prediksi yang spesifik (Maholtra, 2010). Selain itu, penelitian ini juga merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitan yang mengukur data yang ada dengan menggunakan analisa statistik (Maholtra, 2010).

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan beberapa variabel penelitian yaitu *Online Customer Service Quality*, *Online Information System Quality*, *Banking Service Product Quality*, *Overall Internet Banking Service Quality*, *dan Customer Satisfaction*. Variabel adalah segala sesuatu yang dapat berupa nilai yang berbeda-beda. Nilai tersebut dapat berbeda dalam waktu yang berbeda untuk obyek yang sama atau waktu yang sama untuk obyek yang berbeda (Sekaran 2010). Variabel dapat dijelaskan dalam dua cara yaitu secara konseptual dan operasional. Secara konseptual berarti memberikan definisi dasar dari masing-masing variabel berdasarkan literatur. Secara operasional berarti mengukur konsep tersebut dengan melihat dimensi, segi, atau sifat yang diperoleh dari konsep tersebut, dimana dapat dilihat pada Tabel 3.1

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

Tabel 3.1 Variabel penelitian dan definisi operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Scaling Techniques	Referensi
1	*Online Customer Service Quality*	Persepsi nasabah terhadap layanan online yang diberikan oleh bank.	*1. Tangibles* (bukti fisik dari jasa)	1. KlikBCA meyediakan informasi yang berguna untuk saya 2. KlikBCA memungkinkan saya untuk mencari informasi dengan mudah 3. Di dalam situs web KlikBCA memiliki tampilan yang menariksecara visual	Skala Likert 1-5	Han and Baek (2004)
			2. *Reliability* (sebuah bentuk kepercayaan nasabah kepada sebuah bank atas kinerja bank itu sendiri)	4. Internet Banking BCA memberikan janji layanan akan ketepatan waktu 5. BCAmerupakan bank yang pertama kali memiliki fasilitas internet banking 6. Ketika ada masalah dengan online banking saya, BCA tulus & sungguh-sungguh membantu dalam memecahkan masalahnya		

			3. *Responsiveness* (kemampuan karyawan dalam membaca situasi dalam menyediakan jasa, apakah tepat waktu, cepat pelayanannya, dan lain-lain)	7. Dengan KlikBCA, Staf BCA membantu anda dalam memilih jalan yang terbaik dalam melakukan suatu transaksi. 8.Staf BCA, memberikan pelayanan yang cepat tentang internet banking BCA saya		
			4. *Empathy* (adanya bentuk kepedulian / bentuk perhatian terhadap nasabahnya)	9. Customer service BCA membantu saya setulus hati 10. Customer service BCA memahami kebutuhan spesifik saya 11. Customer service BCA memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan		

				nasabah mengenai penggunaan internet banking 12. Customer service BCA memiliki jam operasional pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya		
2	*Online Information System Quality*	Persepsi nasabah terhadap berbagai keunggulan dan kelemahan produk dan fitur yang beragam yang ada dalam sistem internet banking bank	1.*Ease of use* (kemudahan dalam menggunakan internet banking tersebut)	13. Layout (tataletak) informasi dalam KlikBCA mudah dipahami 14. Saya dapat dengan mudah log in ke account KlikBCA saya 15. Mudah bagi saya untuk menyelesaikan transaksi melalui KlikBCA 16. Saya tidak mengalami penundaan yang lama sewaktu mencari informasi mengenai BCA di dalam situs web KlikBCA	Skala Likert 1-5	Jun and Cai (2001) and Yang et al.(2004)

		tersebut.	2. *Accuracy* (Keakuratan dan ketepatan informasi yang ada)	17. Transaksi online denganKlikBCA selalu akurat 18. Informasi pada website KlikBCA akurat 19. Transaksi online saya dapat ditangani secara akurat		
			3.*Security/Privacy* (Keamanan sistem dan Privasi yang diberikan oleh Bank tersebut)	20. Saya percaya bahwa BCA tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi saya 21. Saya merasa aman bertaransaksi online dengan KlikBCA 22. Saya merasa aman dalam memberikan informasi sensitive untuk transaksi online melalui KlikBCA 23. Saya merasa risiko yang terkait dengan transaksi online melalui KlikBCA rendah		

			4.CTA (keindahan tampilan web, informasi yang up-to-date, dan informasi yang baik dan jelas)	24. Informasi mengenai account saya di dalam KlikBCA didokumentasikan dengan baik dan jelas 25. Informasi di dalam KlikBCA adalah up-to-date 26. Menurut saya web KlikBCA menarik secara estetika		
3	*Banking Service Product Quality*	Persepsi nasabah mengenai berbagai produk perbankan dan fitur layanan online yang dimiliki oleh bank tersebut.		27. KlikBCA menyediakan layanan perbankan online dengan fitur seperti yang saya inginkan 28. KlikBCA menyediakan sebagian besar fungsi layanan online yang saya butuhkan 29. Semua kebutuhan layanan online sudah ada dalam pilihan menu 30. KlikBCA, seperti pembayaran rekening listrik, tvkabel, internet, dan lain-lain 31. KlikBCA menyediakan	Skala Likert 1-5	Jun and Cai (2001) and Yang et al. (2004)

				berbagai macam paket layanan perbankan online 32. KlikBCA memberikan saya banyak layanan online gratis		
4	*Overall Internet Banking Service Quality*	persepsi nasabah terhadap layanan internet banking secara menyeluruh.		33. Secara keseluruhan, kualitas layanan online dari KlikBCA sangatbaik 34. Secara keseluruhan, KlikBCA bagi saya merupakan penyedia layanan internet banking yang sangat baik	Skala Likert 1-5	Yang et al. (2004)
5	*Customer Satisfaction*	Merupakan perasaan senang atau kecewa nasabah atas layanan yang diberikan bank yang meliputi pelayanan transaksi, produk, serta layanan internet banking secara keseluruhan.		35. Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman saya menggunakan KlikBCA 36. Secara keseluruhan, saya puas dengan transaksi berbasis internet yang dimiliki BCA 37. Secara keseluruhan, saya puas dengan produk/jasa yang ditawarkan oleh BCA 38. Secara keseluruhan, saya puas dengan BCA	Skala Likert 1-5	Yang et al. (2004)

3.3.2 Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert . Dalam penelitian ini penelitian menggunakan sebuah pernyataan dengan menggunakan lima alternatif jawaban mengenai kesetujuan responden. Dalam pengisiannya responden diminta mencentang (√) salah satu pernyataan positif yang sesuai dengan pengalaman pribadi dalam penggunaan internet banking. Jawaban akan dinilai :

STS ,TS ,TB ,S, SS :

STS	= Sangat Tidak Setuju	(1)
TS	= Tidak Setuju	(2)
TB	= Tidak Berpendapat	(3)
S	= Setuju	(4)
SS	= Sangat Setuju	(5)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber dan Jenis Data

Data yang diteliti diperoleh secara langsung melalui kuesioner online dan bukan online yang dibagikan kepada partisipan yang merupakan nasabah BCA yang memiliki *account* KlikBCA untuk diisi.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data yang bersifat kuantitaf yaitu data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari hasil penyebaran dan juga data yang diperoleh dari buku-buku yang dijadikan pedoman.

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner adalah teknik terstruktur untuk pengumpulan data yang terdiri dari rangkaian pertanyaan, baik secara tertulis maupun secara verbal yang dijawab oleh responden (Malhotra, 2010).

Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 200 kuesioner. Perhitungan minimal jumlah kuesioner yang disebarkan didapat dari jumlah pertanyaan dalam kuesioner dikali lima (38 pertanyaan x 5 = 190), sesuai dengan pendapat Hair et. al pada Aritonang (2005)

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali dimana penyebaran kuesioner pertama yang berjumlah 30 kuesioner merupakan kuesioner yang telah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Penyebaran kuesioner kedua adalah kuesioner yang telah valid untuk memperoleh data dalam pembuatan penelitian ini.

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara studi lapangan. Studi lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara acak melalui *Blackberry messenger* atau postingan dalam komunitas virtual kaskus.us , dimana dalam *bbm* atau postingan tersebut berisi sebuah alamat *link* yang akan terhubung pada halaman web yang berisikan kuesioner. Selanjutnya responden akan mengisikan jawabannya melalui halaman tersebut dengan menggunakan perangkat Blackberry atau komputer.

Langkah dalam proses pengambilan data ini, pada awalnya partisipan akan diberi penjelasan mengenai penelitian yang sedang dilakukan dan teknis pengisian

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

kuesioner. Setelah partisipan memahami tujuan penelitian dan teknis pengisian kuesioner, partisipan dapat mengisi kuesioner yang telah disediakan secara online melalui halaman web yang telah disiapkan oleh peneliti.

3.4.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampling techniques terdiri dari probability sampling dan nonprobability sampling techniques (Sekaran, 2010). Penelitian ini menggunakan convenience sampling yang merupakan salah satu tipe dari nonprobability sampling techniques dimana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2006). Semakin tinggi validitas, maka semakin menggambarkan tingkat sah sebuah penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara uji *Confirmatory Factor Analysis*. Asumsi dasar pada uji ini adalah data data harus saling berkorelasi sehingga digunakan alat uji *Bartlett of Sphericity* dan *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) yang dapat menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel (Ghozali, 2006). Untuk dapat melakukan analisis faktor nilai yang dikehendaki KMO harus lebih dari 0.50 dan untuk *Bartlett* tes harus ada pada tingkat signifikan < 0.005.

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kehandalan dari sebuah penelitian. Reliabilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2006). Tingkat kehandalan dapat dilihat dari jawaban terhadap sebuah pernyataan yang konsisten dan stabil. Cronbach Alpha merupakan ukuran dalam mengukur korelasi antar jawaban pernyataan dan suatu konstruk atau variable dinilai reliabel jika Cronbach Alpha nilainya lebih dari 0,6 (Ghozali, 2006).

Tabel 3.2 Teori uji realibilitas

Nilai Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 – 0,40	Agak Reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 – 0,80	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Multikolonieritas

Uji ini dilakukan untuk melihat ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (X) karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (X) (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini uji multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance*dan VIF. Nilai *tolerance* harus kurang dari 95% untuk menunjukan tidak ada korelasi antar variabel dan nilai VIF (VIF= 1/Tolerance) tidak lebih dari 10 (Ghozali, 2006).

3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Apabila grafik memperlihatkan tidak adanya pola tertentu antara variabel terikat dan residualnya maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian asumsi ini juga dapat dilakukan melalui uji Glejser, Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gurajati, 2003) Dari output dapat dilihat bahwa ada atau tidak ada variabel bebas yang memiki pengaruh signifikan terhadap nilai absolute dari residual, Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% berarti tidak ada variabel bebas yang memiki pengaruh signifikan terhadap nilai absolute dari residual.

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

3.5.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel penggangu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut uji t dan F nilai residual mengikuti distribusi normal dan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan cara melakukan analisis grafik (Ghozali, 2006). Normalitas dapat dilihat melalui penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Uji Normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, pada hal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S) (Ghozali, 2006). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis :

H0 : Data residual berdistribusi normal

HA: Dara residual tidak berdistribusi normal

Dari uji tersebut diperoleh nilai p-value harus lebih besar dari alpha 5%. Sehingga asumsi kenormalan pada residual persamaan regresi yang terbentuk telah terpenuhi.

3.5.2.4 Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah sepsifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat, atau kubik. (Ghozali 2011:166)

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

3.5.3 Uji Regresi

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara :

H_1: *Online Customer Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Overall Internet Banking Service Quality.*

H_2: *Online Information System Quality* berpengaruh positif terhadap *Overall Internet Banking Service Quality.*

H_3: *Banking Service Product Quality* berpengaruh positif terhadap *Overall Internet Banking Service Quality.*

H_4 : *Overall Internet Banking Service Quality* berpengaruh postif terhadap *Customer Satisfaction.*

Berkaitan dengan penelitian ini maka variabel dependen dan independen adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependen yaitu :

Y_1 = *Overall Internet Banking Service Quality*

Y_2 = *Customer Satisfaction*

2. Variabel independen yaitu :

X_1 = *Online Customer Service Quality*

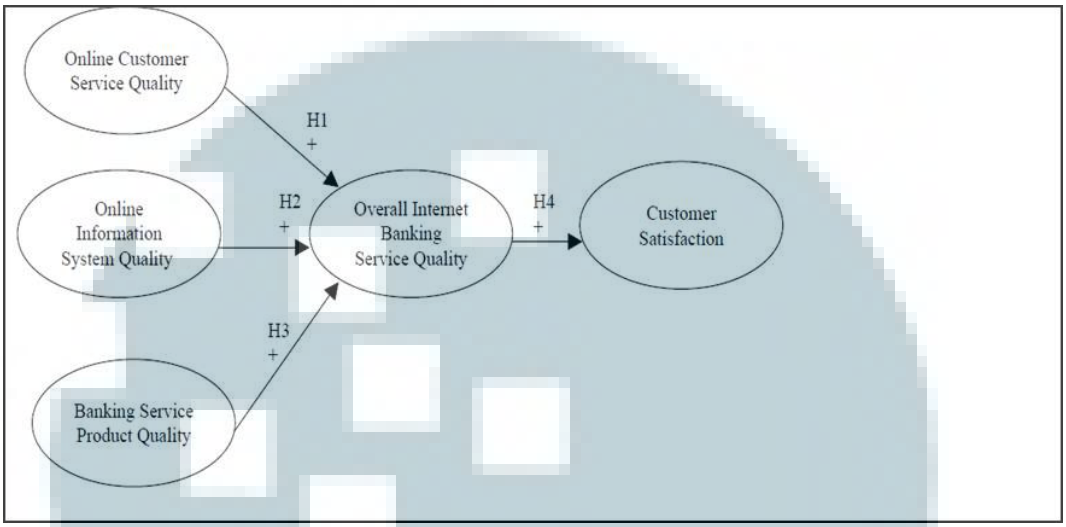
X_2 = *Online Information System Quality*

X_3 = *Banking Service Product Quality*

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

X_4 = *Overall Internet Banking Service Quality*

Gambar 3.2 Model penelitian



Sumber: Michel Rod, Nicholas J. Ashill, Jinyi Shao and Janet Carruthers."*An examination of the relationship between service quality dimesnsions, overall internet banking service quality and customer satisafction*", *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 27 No.1, pp. 103-126

Berdasarkan model diatas , melalui analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Di mana :

a = konstanta

Y_1 = *Overall Internet Banking Service Quality*

b_1 = koefisien regresi dari *Online Customer Service Quality*

X_1 = *Online Customer Service Quality*

b_2 = koefisien regresi dari *Online Information System Quality*

X_2 = *Online Information System Quality*

b_3 = koefisien regresi dari *Banking Service Product Quality*

X_3 = *Banking Service Product Quality*

e = error

Setelah model diperoleh maka selanjutnya dilakukan pengujian parameter untuk mengetahui kelayakan model regresi untuk diinterpretasikan. Pengujian yang dilakukan melalui uji t sebagai berikut:

H_0: $\beta_i = 0$; i=1,2,3

(Tidak terdapat pengaruh variabel bebas ke-i terhadap *Overall Internet Banking Service Quality*)

H_1 : $\beta_i \neq 0$;

(Terdapat pengaruh variabel bebas ke-i terhadap *Overall Internet Banking Service Quality*)

Statistik Uji : $t = \frac{bj}{s(bj)}$

Wilayah kritik : Tolak H_0 jika |t| hitung > $t_{(\alpha, n-k-1)}$ atau P-value < α

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012

Taraf Uji : 5%

Melalui analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut:

$Y_2 = a + b_4X_4 + e$

Di mana :

Y_2 = *Customer Satisfaction*

b_4 = koefisien regresi dari *Overall Internet Banking Service Quality*

X_4 = *Overall Internet Banking Service Quality*

e = error

Setelah model diperoleh maka selanjutnya dilakukan pengujian parameter untuk mengetahui kelayakan model regresi untuk diinterpretasikan. Pengujian yang dilakukan melalui uji t sebagai berikut:

H_0: $\beta_1 = 0$

(Tidak terdapat pengaruh variabel *Overall Internet Banking Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*)

H_1 : $\beta_1 \neq 0$;

(Terdapat pengaruh variabel *Overall Internet Banking Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*)

Statistik Uji : $t = \frac{bj}{s(bj)}$

Wilayah kritik : Tolak H_0 jika |t| hitung > $t_{(\alpha, n-k-1)}$ atau P-value < α

Taraf Uji : 5%

Analisis hubungan ..., Yudi Hermawan, FB UMN, 2012