BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris kuantitatif yaitu pendekatan yang memungkinkan pencatatan hasil penelitian dalam bentuk angka dan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statisika, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Ruang lingkup penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money* di Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mulai dilakukan pada tanggal 06 April-10 April 2015 di Bank Mandiri Cabang Jemursari Jl. Jemursari No. 81 Surabaya Jawa Timur. Telp (031) 8474247-8474458. Fax. 8474376.

C. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata.[37] Hubungan nyata ini lazim dibaca dan dipaparkan dengan bersandar kepada variabel. Adapun hubungan nyata lazim dibaca dengan memerhatikan data

[37] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 47.

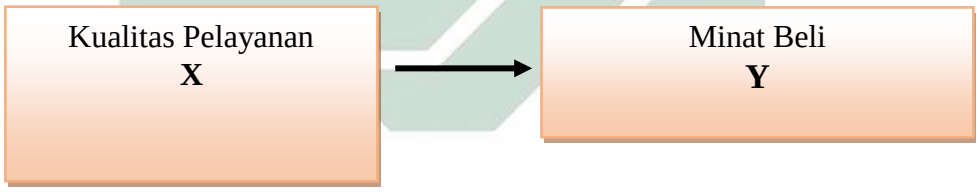
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang variabel itu. Variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberi nilai angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif).[38] Variabel merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti.

Variabel dalam penelitian ini ada 2 macam yaitu variabel independen, atau yang sering disebut variabel bebas dan variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel independen.[39]

Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan (x) sedangkan variabel dependennya adalah minat beli (y).

Untuk lebih jelasnya, berikut skema variabel ditunjukkan pada gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1

Skema Variabel Penelitian

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat) yaitu Minat Beli (Y).

[38] Ibid.,48.
[39] Ibid.,49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y = Minat Beli sebagai variabel dependen (terikat) yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas) yaitu Kualitas Pelayanan.

D. Populasi dan Sampel

Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.[40] Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kota Surabaya berusia 18 tahun hingga 60 tahun (Pernah menggunakan *e-money* di kota Surabaya)

Pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.[41] Sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri yang menggunakan *e-money*.

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Bank Mandiri kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya yaitu sebanyak

[40] Ibid.,147.
[41] Ibid.,148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.450 nasabah, selanjutnya berdasarkan populasi tersebut dapat ditentukan sampel yang mewakili penelitian ini.

2. **Sampel Penelitian**

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus Slovin [42] yaitu sebagai berikut :

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

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalah pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,10 atau 10%)

$$n = \frac{1.450}{1 + (1.450 \times 0{,}10^2)}$$

$$n = 133 \approx 135$$

Dari hasil perhitungan penentuan sampel dengan rumus slovin diperoleh sampel minimal 133 orang, dengan demikian pada penelitian penulis mengambil sampel sebanyak 135 orang.

[42] Ety Rochayety dkk., *Metodologi Penelitian Bisnis dan Aplikasi SPSS.,*(Jakarta: Mitra Wacana Media).,36.,2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Teknik Analisis Data

1). Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen[43] dapat dilakukan sebagai berikut :

a. Uji validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis untuk hasil uji coba :

   - H_0 = Skor butir indikator berkorelasi positif dengan skor faktor (total)

   - H_1 = Skor butir indikator tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (total)

2. Menentukan r tabel

   Melihat r tabel dengan tigkat signifikansi 5 %;df (Santoso$_2$, 2000:277)

3. Mencari r hitung (hasil).

   Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator/butir dapat dilihat pada hasil olahan komputer pada lampiran pada kolom *corrected item – total correlation* harus di atas r tabel tabel.

4. Mengambil keputusan :

   a. Dasar pengambilan keputusan:

[43] Sugiyono.,*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,*.(Bandung: Alfabeta).,126.,2010.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Jika r hitung positif dan ¯ r tabel, maka butir tersebut valid
- Jika r hitung negatif dan atau ¯ r tabel, maka butir tersebut tidak valid.

b. Keputusan.

Karena r hitung dari instrumen tersebut positif dan lebih besar dari r tabel, maka butir-butir kuesioner/instrumen tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya karena semua butir ternyata valid, maka diteruskan pada uji reliabilitas, dengan langkah-langkah yang hampir sama dengan uji validitas yaitu:

1) Menentukan hipotesis untuk hasil uji coba :
   - H_0 = Skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktornya.
   - H_1 = Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktornya.
2) Menentukan r tabel.

   Melihat r tabel dengan tigkat signifikansi 5 %;df
3) Mencari r hitung (hasil).

   Dalam hal ini r hitung adalah angka *alpha* terletak diakhir olahan komputer pada Lampiran pada bagian akhir *output* r hitung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Mengambil keputusan :

a. Dasar pengambilan keputusan:

- Jika r alpha/hitung positif dan atau¯ r tabel, maka butir tersebut reliabel
- Jika r alpha/hitung negatif dan atau¯ r tabel, maka butir tersebut tidak reliabel.

b. Keputusan:

- Karena r alfha/hitung dari instrumen tersebut positif dan lebih besar dari r tabel, maka butir-butir kuesioner/instrumen dinyatakan reliabel.

2). Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model yang dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut atau tidak[44]. Agar model dapat dianalisis dan memberikan hasil yang representative maka model tersebut harus memenuhi asumsi dasar klasik yaitu tidak terdapat gejala multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam penelitian ini, uji normalitas

[44] Sekaran Uma.,*Research Methods for Bussiness.,*(Jakarta: Salemba Empat).,87.,2006.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0.05. Data dinyatakan terdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0.05.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variable independent diperlukan uji multikolinearitas. Bila terdapat korelasi maka terdapat multikolinearitas. Model regresi ini diharapkan tidak terdapat korelasi antar variable independennya atau tidak terdapat multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dar besar VIF (variance inflation factor) dan tolerance.

Model regresi bebas dari masalah multikolinearitas jika :

a. Memiliki nilai VIF kurang dari 5

b. Memiliki angka tolerance mendekati 1

3. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas merupakan keadaan dimana seluruh residual atau error tidak memiliki varian yang sama untuk seluruh pengamatan atas variable independent. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji White Heteroskedasticity. Masalah Heteroskedastisitas terjadi jika ada variabel yang secara statistic signifikan. Hipotesa terhadap pengujian adalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H0 : tidak ada heteroskedastisitas

H1 : ada heteroskedastisitas

Keputusan :

Jika signifikan ¯ 0.05, maka H0 ditolak (ada heteroskedastisitas)

Jika signifikan ¯ 0.05, maka H0 tidak ditolak (tidak ada heteroskedastisitas)

E. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah lebih ditekankan kepada *Service Quality* yang merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan juga bisa dilihat dari fasilitas yang diperoleh nasabah *e-money* dari bentuk *Service Quality* Bank Mandiri.

Service Triangle[45] adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik fokus (Albrecht and Zemke, dalam Budi W. Soetjipto, 1997), yaitu:

a. Strategi Pelayanan (*Service Strategy*)

[45] Drs. Zulian Yamith,.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.,*(Ekosiana:Yogyakarta).,2013.,23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang efektif, perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu membuat pelanggan melakukan pembelian uang bahkan mampu meraih pelanggan baru.

b. (*Service People*)

Orang yang berinteraksi secara langsung maupun yang tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*emphaty*), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Untuk itu perusahaan harus pula memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondunsif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi, sistem penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi.

c. Sistem Pelayanan (*Service System*)

Sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Desain ulang sistem pelayanan tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berarti harus merubah total sistem pelayanan, tetapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik krisis penentu kualitas pelayanan.

2. Minat Beli

Merupakan minat beli nasabah terhadap produk *e-money* yang merupakan salah satu produk Bank Mandiri yang 4 tahun terakhir mengalami peningkatan secara signifikan. Minat beli nasabah diindikasikan terus beranjak meningkat apabila terdapat pelayanan kualitas yang baik oleh Bank Mandiri kcp Jemursari Surabaya.

3. *E-money*

E-money atau uang elektronik mengacu pada definisi yang dikeluarkan oleh *Bank for International Settlement* (BIS) dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober 1991 yang mendefinisikan sebagai *"Stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession"* Produk *stored-value* atau prepaid dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronis yang dimiliki seseorang. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer. Uang elektronik memiliki nilai tersimpan (*stored-value*) atau prabayar (*prepaid*) dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang. Nilai uang dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang dikumpulkan yakni data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun dalam penelitian adalah data mengenai *Company Profile* dan data nasabah yang menggunakan *e-money* serta data tingkat minat beli terhadap *e-money*.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas: sumber data primer dan sumber data sekunder.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian.[46] Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wawancara seputar kualitas pelayanan dengan manajer atau staf dari Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

[46] Iqbal Hasan., *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2004), 19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.[47]

Data sekunder diklasifikasikan menjadi dua:[48]

1) Internal data, yaitu tersedia tertulis pada sumber data sekunder, misal berupa faktur, laporan penjualan, pengiriman, *operating statements*, *general and departemental budgets*, laporan hasil riset yang lalu dan sebagainya.
2) Eksternal data, yaitu data yang diperoleh dari sumber luar. Misal data sensus dan data register, serta data yang diperoleh dari badan atau lembaga yang aktivitasnya mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan/dalam berbagai masalah.

Data sekunder diperoleh dari sumber data sekunder, yaitu sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah laporan-laporan atau data-data berupa data kuantitatif yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri Jemursari Surabaya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.[49] Dan dalam

[47] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana 2009), 122.
[48] Ibid, 122.
[49] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 138.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rangka memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa:

1. Dokumentasi

   Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumentasi tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

   Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti data, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya.[50] Pada penelitian ini teknik dokumentasi ini diperoleh dari data mengenai angket kepada nasabah tentang kualitas pelayanan terhadap minat beli produk *e-money* di Bank Mandiri.

2. Wawancara

   Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang

[50] Ibid hal 130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diwawancara. Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. [51]Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara.[52] Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Responden adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Materi wawancara adalah persoalan yang ditanyakan kepada responden, berkisar antara masalah atau tujuan penelitian. Pedoman wawancara adalah instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara.

3. Angket/Kuisioner

Angket/Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Menurut Masri Singarimbum, pada penelitian survey penggunaan angket merupakan hal yang paling pokok untuk pengumpulan data di lapangan. Hasil kuisioner inilah yang akan diangkakan (kuantifikasi), disusun tabel-tabel dan analisa secara statistik untuk menarik kesimpulan penelitian.

[51] Ibid, 138.
[52] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana 2009), 126.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini menggunakan kuantitatif statistik yaitu metode analisis regresi dengan menggunakan data-data yang sudah ada. [53] Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana yang dibantu oleh komputer yaitu SPSS 19.0.

Alasan menggunakan regresi linier berganda adalah untuk mendapatkan tingkat akurasi dan dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Minat Beli).

Berikut teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dilakukan dengan mengukur tingkat korelasi antara variabel independen dan dependen, menggunakan analisis regresi linier berganda. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan SPSS 12.00[54].

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama atau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Secara umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = kinerja pegawai

[53] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2010), 206.
[54] Abdul Muhid., *Analisis Statistik.,* (Surabaya:LEMLIT IAIN Sunan Ampel).,76.,2010.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a = *Konstanta*

$b_1 - b_3$ = *Koefisien regresi*

X_1 = service system

X_2 = service people

X_3 = service strategy

e = Variabel pengganggu

2. **Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, yang meliputi :

a). Nilai F Hitung (Uji Simultan)

Dalam penelitian ini uji simultan digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau *fit.*

H_0 Diterima : jika F hitung $\bar{}$ F tabel (sig.$\bar{}$ 0,05)

H_0 tolak : jika F hitung $\bar{}$ F tabel (sig.$\bar{}$ 0,05)

Ho = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

H1 = Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

b). Nilai T hitung (Uji Parsial)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini uji parsial digunakan untuk menguji secara parsial (per variabel) terhadap variabel terikatnya. Apakah variable bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak.

H_0 Diterima : jika t hitung ≤ t tabel (sig. ≥ 0,05)

H_0 tolak : jika t hitung ≥ t tabel (sig. ≤ 0,05)

i. Ho = *Service system* tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

   H1 = *Service system* berpengaruh secara parsial terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

ii. Ho = *Service people* tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

   H1 = *Service people* berpengaruh secara parsial terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

iii. Ho = *Service strategy* tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H1 = *Service strategy* berpengaruh secara parsial terhadap minat beli *e-money* Bank Mandiri cabang Jemursari Surabaya.

Untuk pengolahan data digunakan program komputer *Statistical Package Social Science* (SPSS).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id