

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian

Pada konteks pengembangan kerangka penelitian yang berfokus pada website PT. BPR BKK Purwokerto, langkah awalnya melibatkan analisis mendalam terhadap struktur dan konten website perusahaan. Analisis tersebut dapat mencakup evaluasi keseluruhan informasi website yang disajikan. Pemahaman mendalam terhadap karakteristik website ini akan memberikan wawasan penting terkait dengan pengalaman pengguna dan keefektifan komunikasi informasi.

Selanjutnya, dalam kerangka penelitian, perlu dilakukan identifikasi masalah-masalah yang terkait dengan website PT. BPR BKK Purwokerto. Hal ini dapat mencakup potensi masalah teknis, keamanan informasi, atau ketidaksesuaian antara konten website dengan tujuan bisnis perusahaan. Pengujian ini dapat dilakukan melalui analisis data yang terkait dengan kinerja websit. Pada proses merinci kerangka penelitian ini, diharapkan hasil identifikasi masalah terkait website dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Pengujian yang dilakukan pada aspek-aspek tertentu dari website PT. BPR BKK Purwokerto dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, memperbaiki potensi masalah, dan meningkatkan efisiensi komunikasi melalui platform online. Sehingga dengan demikian, fokus pada aspek website ini menjadi kunci dalam memberikan kontribusi pada upaya perusahaan dalam meningkatkan tujuan yang diinginkan.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merinci dan menggali lebih dalam kualitas layanan yang diberikan melalui website PT. BPR BKK Purwokerto. Metode yang digunakan dalam analisis kualitas layanan adalah *E-Servqual*, yang secara khusus difokuskan pada aspek pelayanan baik daring.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring dan kuesioner luring kepada pengguna website ini. Subjek penelitian adalah para pengguna website PT. BPR BKK Purwokerto, yang meliputi nasabah yang telah menggunakan layanan perbankan daring, serta calon nasabah yang tengah menjelajahi website untuk memahami proses peminjaman.

Untuk mendalami kualitas layanan, penelitian ini juga mencermati signifikansi website PT. BPR BKK Purwokerto sebagai suatu sistem informasi. Website ini memiliki peran penting sebagai saluran komunikasi antara bank dan nasabahnya. Melalui platform ini, nasabah dapat mengakses informasi terkait produk, layanan, dan prosedur perbankan. Sistem informasi yang efektif dan efisien di dalam website akan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan dan sistem informasi dalam website PT. BPR BKK Purwokerto dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan pengalaman pengguna. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi bank tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan daring mereka serta memperbaiki sistem informasi yang disediakan melalui website.

3.3 Alat dan Bahan Penelitian

3.3.1 Alat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan memiliki beberapa perangkat yang digunakan sebagai penunjang pengerjaan olah data serta laporan, perangkat yang digunakan terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak. Berikut tabel 3.1 dan table 3.2 merupakan beberapa perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk penelitian:

Tabel 3. 1 Penggunaan perangkat keras

Perangkat Keras	Rincian
Laptop	Untuk mengakses website yang diujikan menulis laporan.
Handphone	Menghubungi pihak yang bertanggung jawab pada objek penelitian.
Pulpen	Untuk menuliskan isi kuisisioner.

Tabel 3. 2 Penggunaan perangkat lunak

Perangkat Lunak	Rincian
<i>Google Chrome</i>	Untuk mencari sumber-sumber untuk penelitian, membuka websitayang akan diuji.
<i>Google Form</i>	Untuk membuat kuisisioner online
<i>Microsoft word</i>	Untuk menuliskan laporan penelitian.
<i>Aplikasi Smart PLS</i>	Untuk pengolahan data penelitian.

3.3.2 Bahan Penelitian

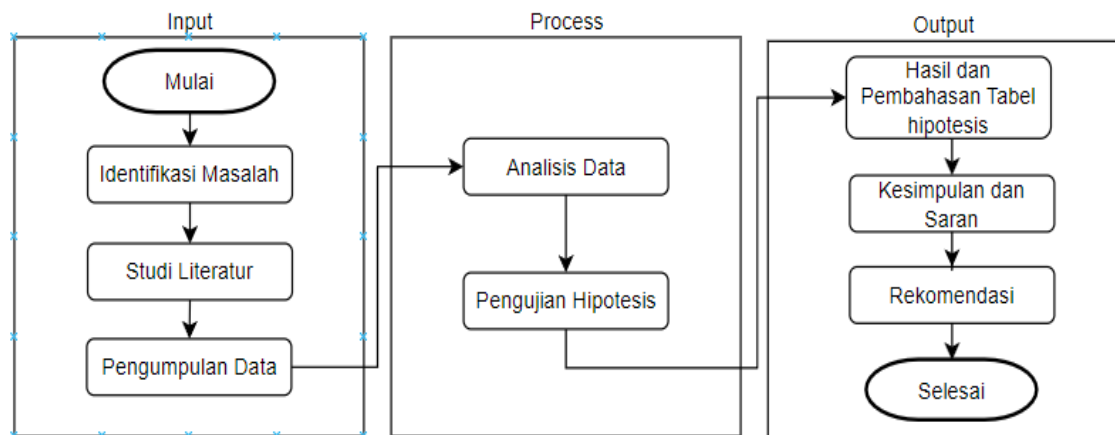
Bahan penelitian yang digunakan pada penelitian ini terlihat pada tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Penggunaan bahan penelitian

Bahan	Rincian
<i>Website</i> PT. BPR BKK Purwokerto (Perseroda)	Objek dari penelitian ini.
Kuisisioner	Pertanyaan-pertanyaan yang diisi oleh responden.

3.4 Diagram Alur Penelitian

Proses penelitian merupakan peranan yang penting dalam sebuah penelitian, Proses penelitian terdiri dari beberapa tahapan susunan suatu pekerjaan yang diolah secara terstruktur. Proses dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 sebagai berikut.



Gambar 3. 1 Diagram alur penelitian



Proses penelitian memegang peranan krusial dalam menggarap sebuah kajian ilmiah. Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai sekadar langkah-langkah rutin, tetapi lebih dari itu, ia merupakan serangkaian tahapan terstruktur yang merinci langkah-langkah yang harus diambil guna memastikan keberhasilan penelitian. Tahapan-tahapan tersebut melibatkan pemilihan topik penelitian yang tepat, perumusan pertanyaan atau hipotesis penelitian, serta penyusunan kerangka konseptual yang menjadi landasan teoritis studi. Selain itu, proses penelitian juga mencakup desain penelitian, pengumpulan data dengan metode yang relevan, analisis data secara sistematis, dan penyajian temuan secara jelas.

Tahapan selanjutnya dalam proses penelitian melibatkan interpretasi hasil, penyusunan kesimpulan, dan pembuatan rekomendasi. Interpretasi hasil menjadi momen kritis di mana peneliti harus mampu merinci dan menjelaskan implikasi temuan secara mendalam. Kesimpulan yang dihasilkan kemudian dihubungkan kembali dengan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian yang diajukan. Selanjutnya, rekomendasi yang diusulkan merupakan langkah yang menunjukkan dampak praktis dari penelitian tersebut. Melalui proses penelitian yang terstruktur dan sistematis, peneliti dapat memberikan kontribusi yang lebih berarti dalam mengembangkan pemahaman di bidang tertentu serta memberikan landasan untuk penelitian selanjutnya.

3.4.1 Identifikasi Masalah

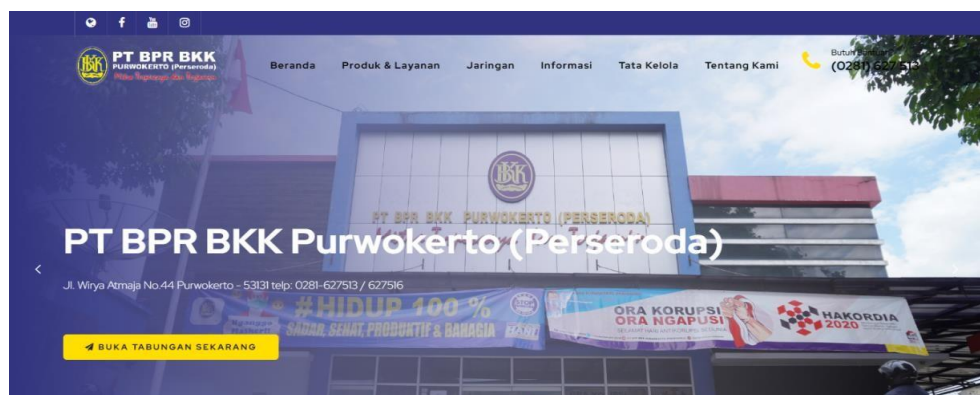
Proses identifikasi masalah dengan cara melakukan observasi berupa wawancara langsung kepada divisi IT di PT. BPR BKK Purwokerto, berikut ini hasil dari observasi yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3. 4 Hasil observasi

Pertanyaan Peneliti	Jawaban Divisi IT
Sejak kapan PT.BPR Purwokerto menggunakan website?	Website digunakan pada tahun 2015.
Siapa developer dari website tersebut ?	Developer dari websitenya ialah bapak Wawan namun, sekarang website di lanjutkan tanggungnya oleh mas Andriselaku divisi IT di PT. BPR BKK Purwokerto.
Sejauh ini apakah pernah ada kendala terkait website ?	Sejauh ini belum ada kendala yang serius yang terjadi pada website, karna website hanya sebatas media sistem informasi seputar produk dan layanan jasa yang ada di PT. BPR BKK Purwokerto.
Apakah semua nasabah pernah mengakses website ?	Tidak semua, dari 40-50 nasabah yang berkunjung setiap harinya palingan yang sudah pernah mengakses website hanya 10%, karna rata-rata nasabah bank BPR merupakan lansia yang notabennya gaptek terhadap teknologi
Terdapat layanan apa saja didalam website ?	Ada layanan buka tabungan, deposito, pinjaman, dan masih banyak lagi semuanya bisa di cek pada website.
Apakah nasabah atau pengguna dapat menanyakan terkait produk atau layanan pada website ?	Bisa, karna didalam website terdapat kontak perusahaan kita dan juga bisa menghungi email kita yang sudah tertera pada website.
Selain website, apakah media yang digunakan oleh bank BPR untuk mempromosikan produk dan layanannya ?	Ada, selain menggunakan website kita juga menggunakan instagram dan facebook untuk menyebarkan informasi terkait produk dan layanan yang kita miliki.
Tanda Tangan	
 	

3.4.2 Studi Literatur

Studi ini digunakan guna memberikan gambaran berupa teori atau konsep yang berhubungan dengan metode servqual pada website PT. BPR BKK Purwokerto. Studi literatur sangat penting karna berkaitan dengan objek yang akan diuji seperti memahami tampilan pada website, memahami fitur-fitur yang ada didalamnya, dan data apa saja yang dapat diambil pada website. Hal ini berguna untuk memberikan gambaran terkait pembuatan kuisisioner dan pengolahan data nantinya, berikut tampilan yang ada pada website:



Gambar 3. 2 Tampilan beranda

Pada gambar 3.2 tertera tampilan buka tabungan, beranda, produk & layanan, jaringan, informasi, tata kelola dan tentang kami.



Gambar 3. 3 Tampilan produk dan layanan

Pada gambar 3.3 terdapat tampilan produk & layanan yang berisi tabungan, kredit, deposito, PPOB, check pengajuan dan simulasi.

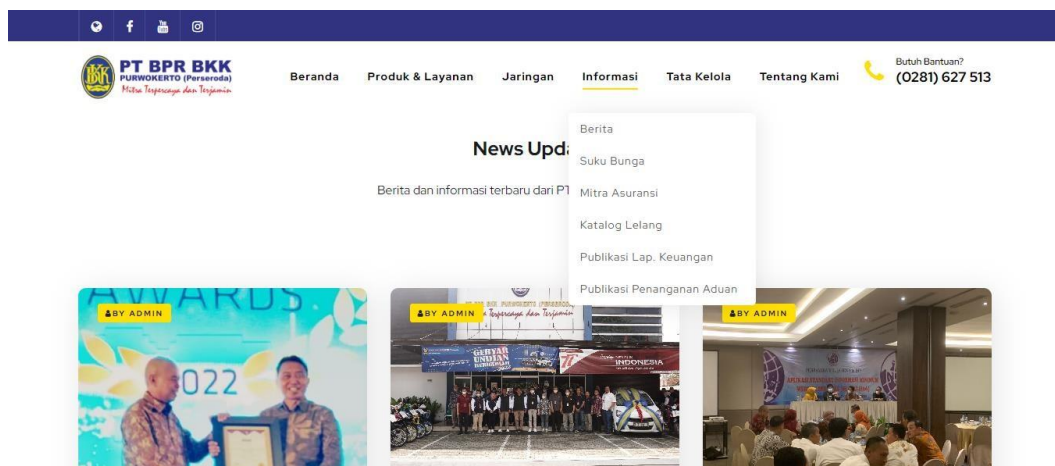
Jaringan Kantor BPR BKK Purwokerto

PD PBR BKK Purwokerto Memiliki 24 kantor Unit Yang Tersebar di 24 kecamatan di Kabupaten Banyumas



Gambar 3. 4 Tampilan jaringan

Pada gambar 3.4 terdapat tampilan jaringan yang menginformasikan penyebaran cabang dari PT. BPR BKK Purwokerto



Gambar 3. 5 Tampilan informasi

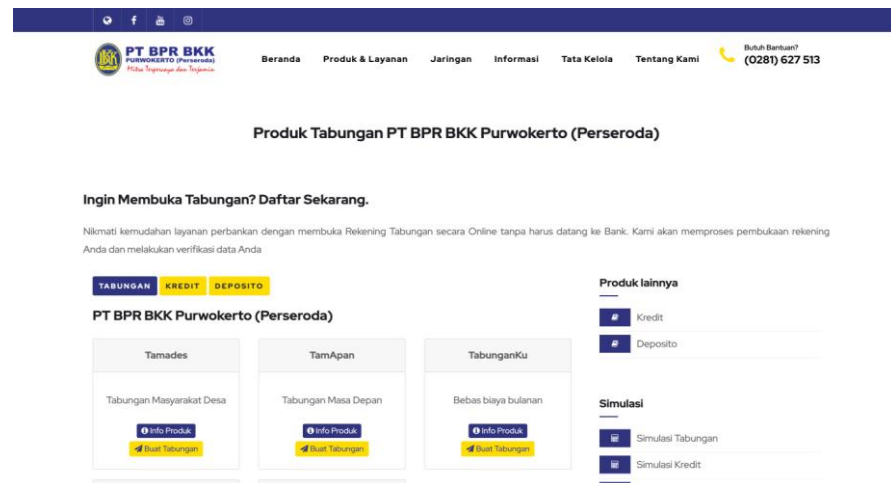
Pada Gambar 3.5 terdapat tampilan informasi yang didalamnya berisi berita, suku bunga, mitra asuransi, katalog lelang, publikasi laporan keuangan dan publikasi penanganan aduan.



Gambar 3. 6 Tampilan tentang kami

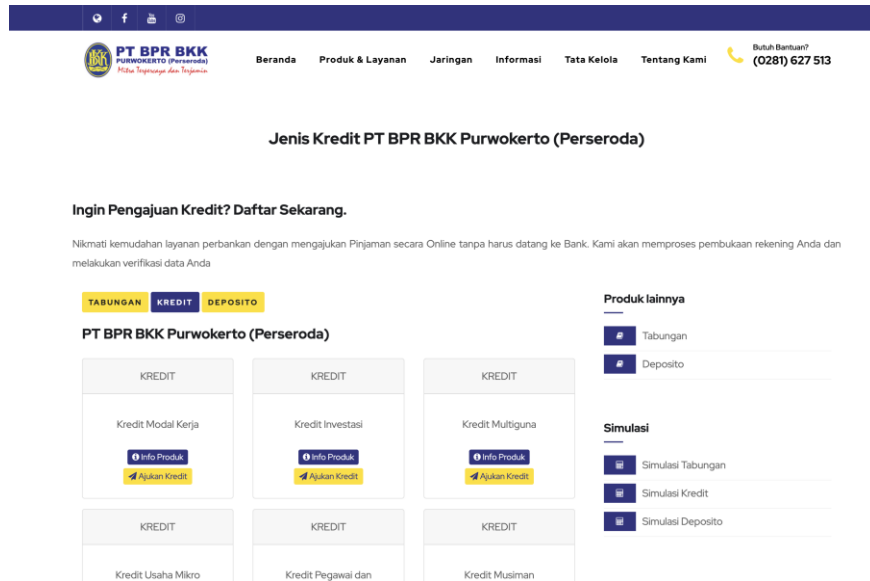
Pada gambar 3.6 terdapat tampilan tentang kami yang didalamnya berisi sejarah, visi misi dan juga kontak kami.

Sementara itu adapun beberapa fitur yang dapat digunakan oleh nasabah PT BPR BKK Purwokerto untuk melakukan pembuatan tabungan, pengajuan kredit, serta deposito didalam layanan website seperti berikut:



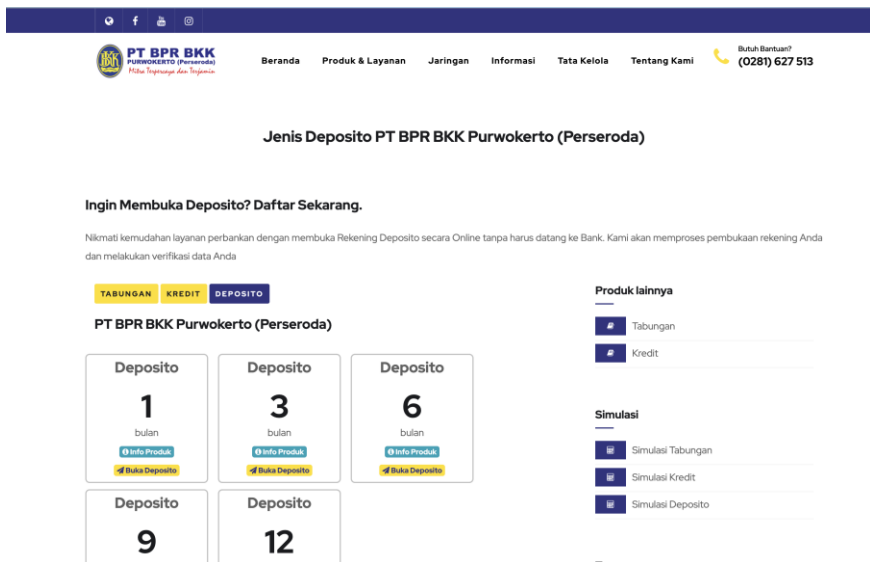
Gambar 3. 7 Fitur pembuatan tabungan

Pada gambar 3.7 terdapat fitur untuk melakukan pembuatan tabungan



Gambar 3. 8 Fitur pembuatan kredit

Pada gambar 3.8 terdapat fitur untuk melakukan pengajuan kredit



Gambar 3. 9 Fitur pembuatan deposito

Pada gambar 3.9 terdapat fitur untuk pembuatan Tabungan deposito

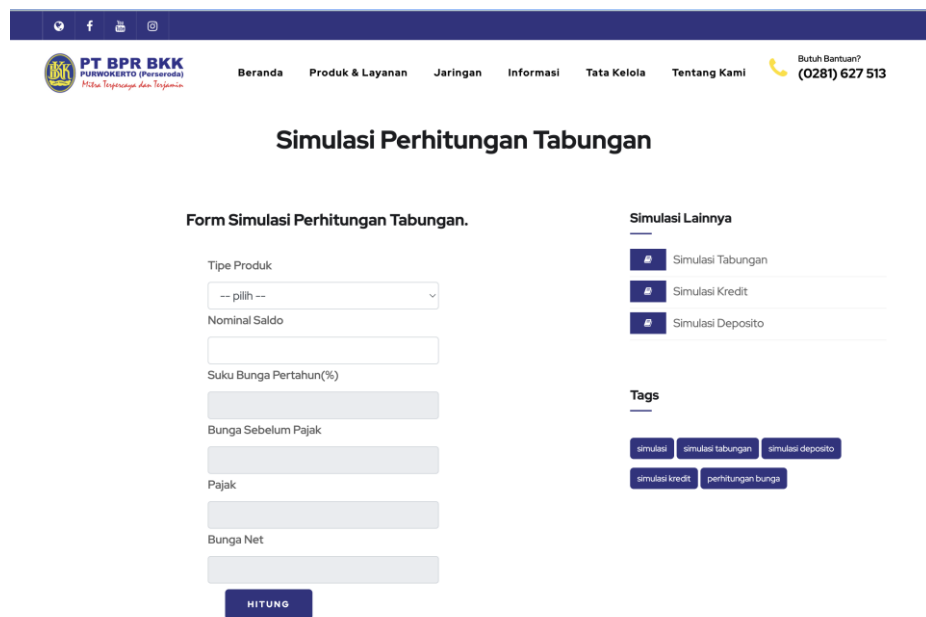
Adapun fitur untuk melakukan pengecekan mengenai proses pengajuan yang telah dilakukan oleh pengguna sebagai berikut :



Gambar 3. 10 Fitur cek pengajuan

Pada gambar 3.10 terdapat fitur untuk melakukan pengecekan pengajuan

Serta fitur terakhir yang dimiliki pada layanan website milik PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) yaitu adalah fitur simulasi tabungan sebagai berikut :



Gambar 3. 11 Fitur simulasi tabungan

Pada gambar 3.11 terdapat fitur untuk melakukan perhitungan simulasi Tabungan

3.4.3 Pengumpulan Data

3.4.3.1 Penyusunan Data Pengukuran

Penelitian ini perlu adanya sistematika pengukuran atau dapat disebut sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data yang di peroleh dari responden, maka dari itu perlu adanya kuisisioner yang nantinya dibagikan kepada responden, pertanyaan dalam kuisisioner berdasarkan pada penerapan analisis terhadap website PT. BPR BKK Purwokerto terlihat pada tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Penyesuaian kuesioner

No	Konstruk	Variabel	Pernyataan	Refrensi
1.	<i>Fullfilment</i> (Pemenuhan)	F1	<i>Website</i> mempunyai tampilan menarik dan mudah dimengerti	[30]
		F2	<i>Website</i> memiliki informasi gangguan sistem yang diumumkan	[30]
		F3	Ketepatan janji terhadap aduan	[30]
2.	<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	R1	Pengunjung dapat menggunakan <i>website</i> dengan mudah	[30]
		R2	Kecepatan dalam merespon	[30]
3.	<i>Compensation</i> (Kompensasi)	C1	<i>Website</i> memberikan informasi terkait produk yang dipunyai	[30]
		C2	<i>Website</i> memberi kompensasi jika ada data yang hilang	[30]

4.	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	E1	<i>Website</i> memiliki layanan untuk membuka tabungan	[30]
		E2	<i>Website</i> memiliki fitur menarik	[30]
		E3	<i>Website</i> memuat halaman dengan cepat	[8]
5.	<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	SA1	<i>Website</i> memiliki sistem yang dapat beroperasi 24 jam dengan baik	[30]
		SA2	<i>Website</i> memiliki sistem keamanan yang tinggi	[30]
6.	<i>Privacy</i> (Privasi)	P1	Apakah merasa aman menggunakan <i>website</i>	[30]
		P2	Data peminjam terjaga	[8]
7.	<i>Contact</i> (Kontak)	CN1	<i>Website</i> memiliki layanan pesan	[30]
		CN2	<i>Website</i> memiliki layanan aduan	[30]

3.4.3.2 Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel

Proses penelitian perlu adanya perhitungan sampel terhadap suatu populasi pengguna *website* PT. BPR BKK Purwokerto, berdasarkan dari wawancara pada tabel 3.4 nasabah yang menggunakan dan mengakses *website* 40-50 nasabah setiap harinya, itu artinya terdapat 800-1000 perbulan. Untuk mendapatkan jumlah sampel pada penelitian ini, maka akan digunakan rumus *Slovin* Berikut ini :

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

Indikator:

n = merupakan jumlah sampel yang diinginkan

N = ukuran banyaknya populasi

e = nilai error (besar kesalahan) ukuran populasi

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,1)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari N = 1.000

e = 10% jika dijadikan decimal 0,1

hasil dari perhitungan diatas ditemukan sampel n =

90,9. maka akan dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.4.3.3 Penentuan Skala Penilaian

Penelitian ini menggunakan lembar validasi untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan website PT. BPR BKK Purwokerto (Perseroda). Media digital berbasis Google Form menjadi alat yang dipakai untuk memuat sejumlah pernyataan yang merujuk pada variabel penelitian. Setiap pernyataan dirancang dengan lima opsi jawaban, yang disusun sesuai dengan format dan struktur skala Likert, dengan rentang skor 1-5 [31]. Berikut disajikan tabel 3.6 yang merupakan tabel skala likert.

Tabel 3. 6 Skala likert penelitian [31]

Skala	Identifikasi
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.4.4 Analisa Data

Analisis pengolahan data yang dilakukan pada penelitian kali ini dibantu dengan menggunakan *software* pengolah data yaitu *Smart-PLS*, sebuah perangkat lunak yang telah terbukti efektif dalam melakukan analisis jalur (*path modeling*) dan memodelkan persamaan struktural. SmartPLS memberikan kemampuan untuk mengevaluasi dan menguji hubungan kompleks antara variabel-variabel konseptual dalam konteks penelitian ini. Keunggulan SmartPLS terletak pada kemampuannya untuk menangani model yang relatif kecil hingga menengah dengan data yang bersifat kuantitatif, sehingga memberikan wawasan mendalam untuk pengambilan keputusan dalam ranah penelitian. Dalam penggunaannya, Smart-PLS digunakan untuk melakukan beberapa uji dalam penelitian ini yaitu:

3.4.4.1 Uji Outer Loadings

Dalam analisis jalur dengan metode *Partial Least Squares* (PLS) menggunakan SmartPLS, *outer loadings* mencerminkan kekuatan hubungan antara indikator dan konstruk yang diukur. *Outer loadings* yang tinggi, umumnya di atas 0,7, menunjukkan kontribusi signifikan dari indikator tersebut, sementara yang rendah dapat menandakan masalah. Perhitungan *outer loadings* melibatkan rumus:

$$OL = \sqrt{\frac{\text{Rata - rata varian yang diekstraksi} \times \text{kuadrat loading indikator}}{\text{kuadrat loading indikator}}}$$

Rata-rata dari varian yang diekstraksi mengukur sejauh mana varian yang dijelaskan oleh konstruk, dan Kuadrat *Loading Indikator* adalah hasil kuadrat dari *loading* masing-masing indikator. Evaluasi hati-hati terhadap *outer loadings* penting untuk memastikan kevalidan dan keandalan model PLS.

3.4.4.2 Cross Loadings

Uji *cross-loadings* dalam analisis jalur dengan menggunakan SmartPLS bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu indikator dapat mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Uji ini memberikan gambaran tentang kontribusi setiap indikator terhadap konstruk utama, dan sejauh mana indikator tersebut memiliki keterkaitan yang lebih tinggi dengan konstruk tertentu daripada konstruk lainnya. Hasil uji *cross-loadings* mencerminkan tingkat validitas konvergen indikator, di mana indikator dengan beban silang yang tinggi pada konstruk yang diharapkan menunjukkan validitas yang baik. Rumus dari uji *Cross Loading* adalah sebagai berikut:

$$CL(i, j) = \sqrt{\frac{\text{loading}^2(i, j)}{\sum \text{loading}^2(i, k)}}$$

di mana *loading*(i,j) merupakan beban *loading* antara indikator i dan konstruk latent j, dan k mencakup semua konstruk latent yang diukur oleh indikator i. Uji *cross-loadings* yang cermat menjadi penting untuk memastikan akurasi pengukuran konstruk dan mengidentifikasi indikator yang memerlukan penyesuaian agar konsisten dengan konstruk yang diukur.

3.4.4.3 *Fornell-larcker*

Uji ini digunakan untuk menilai validitas konstruk model pengukuran dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori. Proses ini melibatkan penghitungan varians yang diekstraksi (AVE) untuk setiap konstruk dalam model. Nilai AVE mencerminkan sejauh mana suatu konstruk dapat menjelaskan variasi indikator terkait. Untuk memeriksa validitas diskriminan, uji Fornell-Larcker membandingkan nilai AVE dengan korelasi kuadrat antara konstruk ini dan konstruk lain dalam model. Jika nilai AVE suatu konstruk lebih besar dari kuadrat korelasinya dengan konstruk lain, maka dapat

disimpulkan bahwa konstruk tersebut mempunyai validitas diskriminan yang cukup. Rumus AVE dihitung dengan menjumlahkan kuadrat seluruh muatan faktor yang terkait dengan suatu konstruk dan membaginya dengan jumlah total varians yang dijelaskan oleh indikator tersebut. Ekspresi tersebut dapat dirumuskan sebagai:

$$AVE = \frac{\sum(\text{Beban faktor}^2)}{\sum(\text{Varians indikator})}$$

Hasil Uji *Fornell-Larcker* memberikan pemahaman yang lebih baik terkait seberapa baik konstruk dalam model pengukuran dapat dibedakan dan sejauh mana validitas diskriminan dapat dipertahankan.

3.4.4.4 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai seberapa andal suatu alat ukur dalam mengukur variabel penelitian. Dalam penelitian ini reliabilitas instrumen diuji menggunakan *Cronbach alpha*. Hasil uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen yang baik. Artinya pertanyaan dan pernyataan dalam instrumen memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini memastikan bahwa data yang diperoleh dari peralatan dianggap konsisten dan dapat diandalkan. Rumus *alfa Cronbach's*:

$$a = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

dengan:

n: jumlah item dalam instrumen

k: jumlah tes atau pertanyaan dalam instrumen

$\sigma_{y_i}^2$: varians dari setiap tes atau pertanyaan

σ_x^2 : varians total skor instrumen

3.4.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis pada penelitian memiliki tujuh variabel yaitu *efficiency*, *fulfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact* Untuk melakukan tingkat kualitas layanan pada *website* PT.BPR BKK Purwokerto.Maka dapat dilihat pada tabel 3.7 hipotesisnya sebagai berikut :

3.4.5.1 Hipotesis Simultan

Tabel 3. 7 Hipotesis penelitian simultan

Hipotesis	Pesan
H0	Tidak memiliki pengaruh signifikan disetiap dimensi E-Servqual yaitu <i>Efficiency</i> , <i>Fullfilment</i> , <i>System availability</i> , <i>Privacy</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Compensation</i> dan <i>Contact</i> secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
H1	Memiliki pengaruh signifikan disetiap dimensi E-Servqual yaitu <i>Efficiency</i> , <i>Fullfilment</i> , <i>System availability</i> , <i>Privacy</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Compensation</i> dan <i>Contact</i> secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

3.4.5.2 Hipotesis Parsial

Tabel 3. 8 Hipotesis penelitian parsial *efficiency*

Hipotesis	Pesan
H0	Tidak memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Efficiency</i> terhadap kepuasan nasabah.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Efficiency</i> terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 3. 9 Tabel penelitian parsial *fullfilment*

Hipotesis	Pesan
H0	Tidak memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Fullfilment</i> terhadap kepuasan nasabah.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Fullfilment</i> terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 3. 10 Tabel penelitian parsial *system availability*

Hipotesis	Pesan
H0	Tidak Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>System Availability</i> terhadap kepuasan pelanggan.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>System Availability</i> terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 3. 11 Tabel penelitian parsial *privacy*

Hipotesis	Pesan
H0	Tidak Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Privacy</i> terhadap kepuasan nasabah.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Privacy</i> terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 3. 12 Tabel penelitian parsial *responsiveness*

Hipotesis	Pesan
H0	Tidak Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan nasabah.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 3. 13 Tabel penelitian parsial *compensation*

Hipotesis	Pesan
H0	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Compensation</i> terhadap kepuasan nasabah.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Compensation</i> terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 3. 14 Tabel penelitian parsial *contact*

Hipotesis	Pesan
H0	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Contact</i> terhadap kepuasan pelanggan.
H1	Memiliki pengaruh signifikan pada dimensi <i>Contact</i> terhadap kepuasan pelanggan.

3.4.5.3 Uji *R-Square*

Uji *R-squared* adalah metrik dalam analisis regresi yang mengukur seberapa baik model regresi menjelaskan variasi data. Dalam konteks ini, *R-squared* mewakili proporsi variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model. Nilai *R-squared* berkisar antara 0 hingga 1, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang menjelaskan pola

hubungan antar variabel dengan lebih baik. Persamaan *R-squared* dapat dinyatakan sebagai::

$$R^2 = 1 - \frac{\text{Variabilitas Residual}}{\text{Variabilitas Total}}$$

Variabilitas Residual merupakan jumlah kuadrat deviasi antara nilai yang diprediksi oleh model dan nilai observasi aktual, sementara Variabilitas Total mencakup keseluruhan variasi dalam data. Oleh karena itu, interpretasi *R-Square* sebaiknya dilakukan secara hati-hati, mempertimbangkan aspek keakuratan prediksi model dan pertimbangan kontekstual penelitian. *R-Square* memberikan pandangan yang berguna tentang kecocokan model, tetapi sebaiknya dianalisis bersamaan dengan informasi lainnya untuk penilaian yang lebih holistik terhadap kinerja model regresi.

3.4.5.4 *F-Square*

F-square merupakan ukuran pengaruh dalam analisis varians (ANOVA) yang menilai seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen. *F-square* dihitung dengan membagi varians yang dijelaskan oleh variabel independen dengan total varians dari variabel dependen. Secara matematis rumus *f-squared* adalah:

$$f^2 = \frac{R^2}{1 - R^2}$$

R^2 merupakan koefisien determinasi yang mencerminkan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Interpretasi *f-square* berkisar antara 0 sampai dengan 1, nilai yang mendekati 1 menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan nilai yang mendekati 0 menunjukkan besarnya pengaruh. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk pemahaman komprehensif dan interpretasi hasil analisis yang benar.

3.4.5.5 Uji T

Uji-T adalah metode statistik yang umum digunakan untuk menilai signifikansi perbedaan rata-rata antara dua variabel data. Dalam konteks penelitian, uji-t sering digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara dua variabel yang dibandingkan. Hasil uji-t dievaluasi menggunakan p-value yang dihasilkan. Jika nilai p lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan (biasanya 0,05), dan dapat menolak hipotesis nol yang menyatakan tidak ada perbedaan antar variabel. Sebaliknya jika p-value lebih besar dari tingkat signifikansi maka hipotesis nol tidak dapat ditolak. Rumus uji T untuk perbandingan adalah:

$$T = \frac{mean1 - mean2}{\frac{s(diff)}{\sqrt{n}}}$$

di mana mean adalah rata-rata kelompok, s(diff) adalah varians masing-masing kelompok, dan akar n adalah ukuran sampel masing-masing kelompok. Hasil uji T memberikan gambaran signifikansi statistik perbedaan rata-rata dan memiliki implikasi penting dalam interpretasi hasil penelitian.

3.4.6 Hasil dan Pembahasan

Tahap ini, penelitian melakukan pengujian hipotesis untuk menguji kebenaran atau ketidakbenaran dari pernyataan-pernyataan penelitian yang diajukan sebelumnya. Pengujian hipotesis menjadi langkah kritis dalam mengevaluasi signifikansi statistik dari hubungan antar variabel yang diteliti. Metode pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan penggunaan teknik SmartPLS. Proses ini melibatkan beberapa langkah, termasuk pemilihan model, pengujian signifikansi jalur, dan evaluasi kesesuaian model secara keseluruhan. Setelah proses perhitungan selesai, hasil pengujian hipotesis akan

dikemukakan dan diinterpretasikan secara rinci. Hasil ini memberikan gambaran yang jelas tentang apakah hipotesis-hipotesis penelitian dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang dianalisis. Diharapkan pada tahap ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman mendalam terhadap hubungan antar variabel dan menjelaskan implikasi temuan tersebut terhadap konsep atau fenomena yang diteliti.

3.4.7 Kesimpulan dan Saran

Hasil analisis *E-Servqual* memberikan pemahaman yang mendalam tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi oleh layanan elektronik yang disediakan oleh website BPR BKK Purwokerto. Adanya kelebihan dalam aspek-aspek tertentu dapat dijadikan sebagai poin positif untuk diperkuat dan dijaga, sementara kelemahan atau area yang memerlukan perbaikan dapat diidentifikasi sebagai langkah-langkah perbaikan kedepannya. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi berupa hasil uji hipotesis untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik ataupun sistem informasi pada sektor perbankan, khususnya pada lembaga keuangan seperti BPR BKK Purwokerto, yang dapat menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan.