

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan penulis lakukan adalah penelitian kuantitatif. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis berupa analisis *Statistik*.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah jenis penelitian *Explanatory* (penelitian penjelasan). Penelitian *Explanatory* (penelitian penjelasan) merupakan cara-cara yang menyoroti hubungan antara variable-variabel penelitian serta menguji hipotesa yang telah dirumuskan pada penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian jenis ini biasa disebut juga dengan penelitian pengujian hipotesis (*hypothesis testing*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menjelaskan pengaruh persepsi teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada di Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara dengan waktu Penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus-September 2021.

3.3. Populasi dan Sample

a. Populasi

Menurut William dan Cooper (1996) dalam Skripsi (Mahendra 2014) Populasi adalah kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesi yang berada di Kota Kendari dan

menggunakan layanan *Mobile Banking* berupa *BSI Mobile*. Peneliti memilih nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Kendari pengguna sistem pelayanan *mobile banking* sebagai populasi karena nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari merupakan pengguna aktif dari teknologi baru dan nasabah Bank Syariah Indonesia juga dianggap sebagai konsumen yang berpengaruh dalam penggunaan *mobile banking*. Hal ini didukung oleh perkembangan layanan *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia yang semakin hari semakin berinovasi.

b. Sampel

Sample yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive Sampling* dimana penetapan responden untuk dijadikan sample berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Kriteria-kriteria yang digunakan dalam memilih sampel sebagai berikut :

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan sistem pelayanan *mobile banking* (BSI Mobile)

Mengingat tidak terdapat data mengenai jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fasilitas *m-banking* secara pasti, Untuk penentuan jumlah responden pada kuesioner penelitian karena ukuran populasi yang ada tidak diketahui secara pasti, sehingga menggunakan Rumus Isac Michel (Siregar 2013)

$$\mathbf{n} = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p \times q}{e^2}$$

Keterangan : n = jumlah sample

Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan

peluang $\frac{\alpha}{2}$

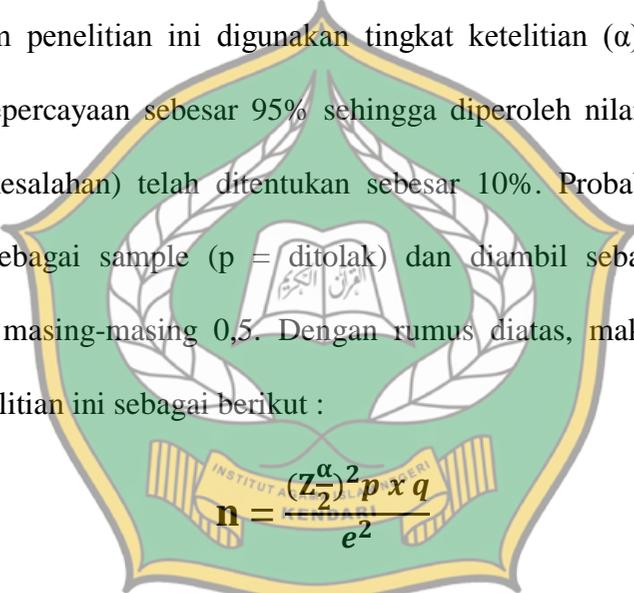
P = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sample

q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sample (1-p)

α = tingkat ketelitian

e = tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga diperoleh nilai Z = 1,96, dan e (tingkat kesalahan) telah ditentukan sebesar 10%. Probabilitas yang tidak diambil sebagai sample (p = ditolak) dan diambil sebagai sample (q = diterima) masing-masing 0,5. Dengan rumus diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut :


$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p x q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan rumus Isac Michel diatas, maka diketahui bahwa jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah sejumlah 96,04 dibulatkan menjadi 96 orang.

3.4. Data dan Sumber Data

Pengertian sumber data adalah informasi yang memiliki arti bagi penggunaannya. Teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti. Data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan tentang data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh sumbernya, diambil untuk pertama kalinya kepada pengumpul data. Sumber data primer pada penelitian ini adalah hasil dari jawaban angket atau kuesioner yang didapatkan dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kendari

b. Data Sekunder

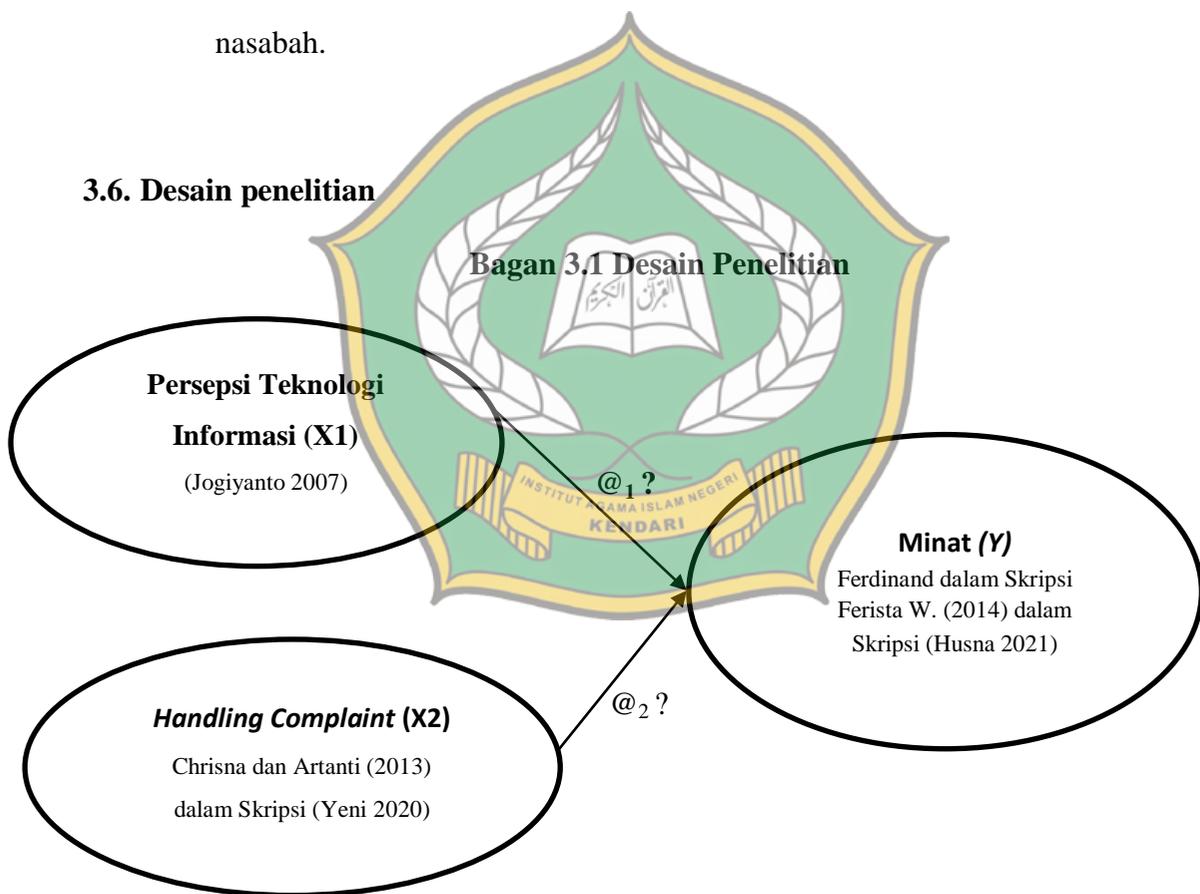
Sumber data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini seperti buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5. Variabel Penelitian

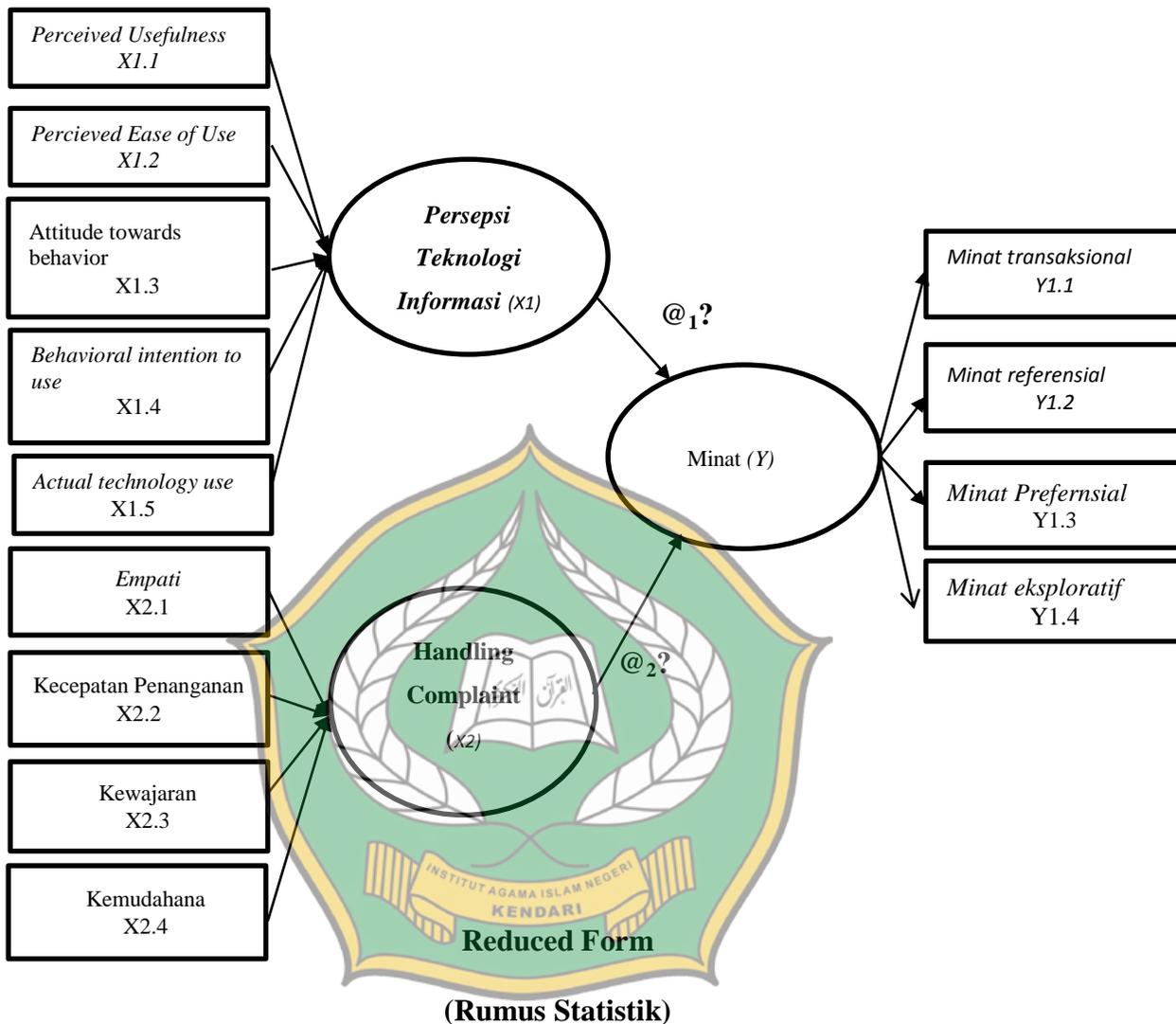
- a. Variabel bebas (*Independent*) adalah variable yang variasi nilainya akan mempengaruhi variable lain. Variable bebas diberi notasi "X". Dalam penelitian ini, variable bebas terdiri dari : Persepsi Tegnologi Informasi (X1) dan Handling Complaint (X2).

b. Variabel terikat (*dependent*) adalah variable yang variasi nilainya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variasi nilai variable yang lain. Variabel dependen Variabel ini disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen atau sering disebut variabel terikat dalam bahasa Indonesia. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau variabel akibat yang disebabkan oleh variabel bebas sebagai variabel penyebab. Variabel terikat diberi notasi “Y”. Dalam penelitian ini, variable terikat yaitu minat nasabah.

3.6. Desain penelitian



Bagan 3.2 Hubungan Antar Variabel



$$Y = f(x)$$

$$1) x_1 \xrightarrow{a} y$$

Dik: $Y = f(x)$

$$y = f(a_0x_0, a_1x_1, a_1x_2, y, e \dots) (1)$$

$$2) x_2 \xrightarrow{a} y$$

Dik: $Y = f(x)$

$$y = f(a_0x_0, a_1x_1, a_2x_2, y, e \dots) (2)$$

3.7. Teknik Pengumpulan Data

a. Kueisioner

Menurut (Sugiyono 2015) Kueisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kueisioner ditujukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kendari yang menggunakan aplikasi Mobile Banking (*BSI mobile*).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat primer. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti menggunakan kuisisioner. Kuesisioner atau angket adalah pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti dalam menganalisis dan mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik responden atas pertanyaan yang diberikan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner tertutup dimana responden tidak diberi kesempatan dalam mengeluarkan pendapat pribadinya pada kueisioner, namun hanya dapat memilih jawaban yang sudah disediakan.

Skala yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variable yang sedang diukur. Cara menghitung kuisisioner dengan skala *likert* sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala Linkert

Opsi	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5

Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan 2 cara yang pertama melakukan penyebaran kuesioner secara langsung atau memberikan langsung lembaran dalam bentuk kertas kuesioner kepada responden nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kendari. Yang kedua dengan cara menggunakan Google Form atau Google Formulir yang dapat dilakukan peneliti membuat pertanyaan atau pernyataan sesuai Kuesioner kemudian membagikan link google form kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kendari. Hal ini mempermudah peneliti dalam penyebaran kuesioner dikarenakan jarak dan waktu dalam memperoleh data.

a. Observasi

Menurut Siregar (2013) observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015) Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dalam bentuk dokumen, gambar serta keterangan yang dapat digunakan dalam penelitian.

3.8. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data-data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila : (Siregar 2017)

1. Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
2. Koefisien korelasi *product moment* > rtabel (α ; n-2) n = jumlah sampel
3. Nilai sig $\leq \alpha$

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasiproduct moment sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{hitung}* = koefisien korelasi
n = jumlah responden
x = jumlah skor item
y = jumlah skor total (seluruh item)

b. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Reliabilitas adalah tingkat ketepatan,

ketelitian, atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan (Siregar 2017). Untuk menguji reabilitas instrument rumus yang digunakan adalah koefisien alpha cronbach sebagai berikut : (Silalahi 2015)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan:

α = koefisien alpha cronbach

K = jumlah item pertanyaan

$\sum S_i^2$ = jumlah varian skor item

S_x^2 = varian skor uji seluruh item k

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, yaitu: (Silalahi 2015)

1. Jika hasil uji reliabilitas menunjukkan $\alpha > 0,7$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *satisfactory internal consistency reliability*, sehingga layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian
2. Jika hasil reliabilitas $\alpha < 0,6$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability* sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan sama dengan atau lebih besar dari 0,6 maka instrumen reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui agar dapat perkiraan yang efisien dan tidak bisa, maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat menggunakan analisa grafik normal P-P lot. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik menyebar sekitar garis, dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Caranya adalah dengan melihat *Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi data adalah normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal. Adapun cara analisis yang dilakukan adalah dengan menggunakan grafik normal plot, dengan ketentuan dimana :

1. Jika penyebaran data mengikuti garis normal, maka data berdistribusi normal
2. Jika penyebaran data tidak mengikuti garis normal, maka data berdistribusi tidak normal

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam Uji Normalitas adalah sebagai berikut :

1. Jika Asymp sig < 0,05 maka distribusi data tidak normal
2. Jika Asymp sig > 0,05 maka distribusi data normal

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk mengidentifikasi suatu model regresi yang dapat dikatakan baik atau tidak. Serta menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau terjadi kesalahan. Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinieritas dapat diketahui variance inflation faktor (VIF) yang dapat dihitung melalui SPSS batas dari tolerance value adalah 0,01 dan batas VIF adalah 10, jika tolerance value dibawah 0,10 dan nilai VIF nya diatas 10 maka terjadi multikolinieritas. Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam menganalisis asumsi multikolinieritas dapat dilihat pada nilai VIF dan Tolerance dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas

2. Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas

Selain itu :

1. Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi Multikolinearitas

2. Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$ maka dinyatakan terjadi Multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi stisklasik heteroskedastisitas, penyimpangan asumsi stisklasik heteroskedastisitas disini adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Suatu persamaan regresi dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila titik *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan menyebar dibawah sumbu Y. Uji ini Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas atau yang terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Cara menganalisis asumsi heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot dimana :

1. Jika penyebaran data pada scatterplot teratur dan membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan terjadi problem heterosdastisitas.
2. Jika penyebaran data pada scatterplot tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem heterosdastisitas.

Selain melihat dari grafik dalam uji Heteroskedastisitas dapat juga dilihat melalui nilai signifikansi dengan dasar keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi Heteroskedastisitas
 2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi Heteroskedastisitas
- d. Uji Linearitas

Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi. Asumsi linearitas adalah peningkatan atau penurunan kuantitas di satu variabel diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas pada variabel lainnya. Uji linearitas dalam penelitian ini menggunakan Anova (Jubilee 2014). Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi deviation from linearity $> 0,05$, maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dan Variabel Y.
2. sebaliknya Jika nilai signifikansi deviation from linearity $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dan Variabel Y.

Selain menggunakan dasar keputusan diatas dalam menentukan hasil ujilinearitas dapat menggunakan dengan nilai F. dengan dasar keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat

e. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi menyatakan bahwa uji korelasi dilakukan guna mengetahui jika didalam sebuah model regresi linear terdapat hubungan yang kuat baik positif atau negative antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Standar dasar pengambilan keputusan dalam uji autokorelasi *durbin Watson* (DW) yang dijelaskan dalam buku “*Discovering Statistics Using SPSS[®] Third Edition*” oleh Field (2009) mengungkapkan bahwa “*The Size of the Durbin Watson statistic depends upon the number of predictor in the model and the number of observation. For accuracy, you should look up exact acceptable values less than 1 or greater than 3 are definitely cause for concern ; however, values Closer to 2 may still be problematic depending on your sampel and model.* Artinya bahwa nilai statistik Durbin-watson yang lebih kecil dari 1 atau lebih besar dari 3 diindikasi terjadi autokerasi sehingga nilai statistic Durbin-Watson diantara 1 sampai 3 dinyatakan tidak terjadi autokorelasi. Hal ini dapat dilihat dengan standar keputusan sebagai berikut :

1. Jika $DW < 1$ atau $DW > 3$ maka terdapat autokorelasi dalam uji regresi

2. Jika $1 < DW < 3$ maka tidak terjadi autokorelasi dalam uji regresi linear

3. Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Tujuan analisis regresi linear berganda adalah untuk melihat hubungan variabel X dan variabel Y. Satu variabel yang berupa variabel terikat atau tergantung yang diberi simbol Y dan variabel kedua dan ketiga yang berupa variabel bebas yang diberi simbol X_1, X_2, \dots, X_n .

Persamaan regresi linear berganda, yakni:

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

Keterangan :

Y = Minat nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Persepsi teknologi informasi

X_2 = *Handling complaint*

e = Error

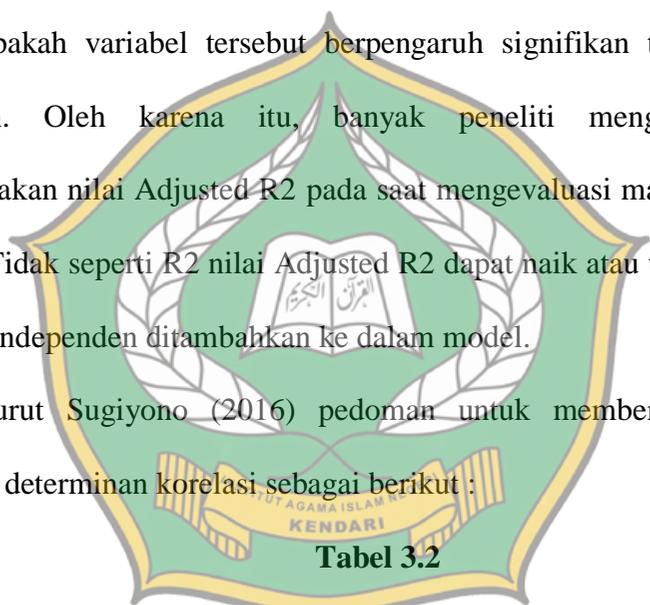
4. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah biasa terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R² pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R² pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R² nilai Adjusted R² dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Menurut Sugiyono (2016) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinan korelasi sebagai berikut :



Tabel 3.2

Interpretasi Hubungan Antar Variabel

Nilai	Interpretasi
0.0 – 0.19	Sangat Tidak Erat
0.2 – 0.39	Tidak Erat
0.4 – 0.59	Cukup Erat
0.6 – 0.79	Erat
0.8 – 0.99	Sangat Erat

Sumber : (Sugiyono 2016)

5. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan pada dua variable yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Pada penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi dan handling complaint terhadap minat menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan uji statistic *Chi Square*. Uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variable yang satu (variable independen) dan variable lainnya (variable dependen). Uji korelasi ini untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi dan handling complaint terhadap minat menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. Perhitungan secara komputerisasi dengan interpretasi menggunakan *p-value* 0,05 dengan presisi 5% maka dikatakan bermakna jika $p\text{-value} < 0,05$

6. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T adalah uji hipotesis yang menggunakan distribusi T. Uji T digunakan untuk menguji signifikan secara parsial pengaruh variabel independen (bebas) yaitu, teknologi informasi (X_1) dan handling complaint (X_2) terhadap variabel dependen (terikat) yaitu minat nasabah (Y). Pada penelitian ini, uji T dilakukan menggunakan uji dua sisi dan digunakan untuk menguji hipotesis 1 dan 2, dengan tarafsignifikansi $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $\leq 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya teknologi informasi (X_1), atau handling complaint (X_2) berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Y).
- b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya teknologi informasi (X_1), atau handling complaint (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Y).

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara persepsi teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

- a. H_o diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel} \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
- b. H_o ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel} \Rightarrow$ Ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi informasi dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.