



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena seluruh variabel diukur menggunakan data berbentuk angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik. Menurut Sugiyono (2022) metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, serta bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat (*causal-effect*) antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, yaitu pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel penelitian. Dengan demikian, penelitian ini dirancang untuk menguji sejauh mana variabel independen berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tembilahan. Lokasi ini dipilih karena BRI Cabang Tembilahan memiliki



jumlah pengguna BRImo yang cukup tinggi serta masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, sehingga relevan untuk diteliti terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dilihat dari waktu pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan data *cross section*, yaitu data yang dikumpulkan pada satu periode waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih tiga bulan, mulai dari Desember 2025 hingga Maret 2026. Rentang waktu tersebut mencakup kegiatan survei, pengurusan izin penelitian, penyebaran kuesioner, serta pengolahan data penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, yang menjadi pupolasi adalah nasabah yang pengguna Aplikasi *M-banking* Brimo pada PT.Bank Raykat Indonesia Cabang Tembilahan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *sampling insidental*, teknik *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2022). Dalam



penelitian ini total populasi tidak diketahui secara pasti, karena jumlah nasabah bersifat dinamis yang dapat mengalami perubahan jumlah data setiap harinya, sehingga tidak tersedia data yang akurat. Selain itu, adanya kebijakan kerahasiaan data dari pihak bank yang menyebabkan peneliti tidak dapat mengakses database internal mengenai jumlah total populasi secara menyeluruh, sehingga perhitungan besar sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow, sebagai berikut: (Wahyudi, 2023).

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai Standart 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi 50% = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka di dapat jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04 = 100$$

Dari hasil perhitungan tersebut, total sampel minimal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 96,04, dibulatkan menjadi 100 responden. Mengenai jumlah sampel yang sesuai dalam penelitian atau yang sering disebut aturan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

sepersepuluh yaitu 10% dari jumlah populasi (Taniredja & Mustafidah, 2011). Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan tingkat 10% dalam menentukan sampel, hal ini juga diperkuat oleh teori Rosco yang menyebutkan bahwasannya ukuran sampel yang layak dalam suatu penelitian yaitu antara 30-500 sampel dan jika dalam penelitian tersebut menggunakan analisis multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2020).

3.4 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2022). Pada penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu variabel dependen 1 (kepuasan pengguna), variable independen 4 (sistem informasi akuntansi), variabel Independen (kualitas alayanan), variabel Independen (kepercayaan) dan variabel Independen (keamanan).

3.4.1 Variabel Dependen (Y)

3.4.1.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang ataupun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal. Apabila pengguna merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna. Kepuasan



pengguna juga menjadi dasar bagi penyedia layanan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai (Putra, 2021).

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan pengguna diukur melalui 3 indikator utama yaitu:

- Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk.
- Puas dengan pengalaman bertransaksi situs.
- Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.

Adopsi kuesioner untuk variabel kepuasan pengguna ini mengacu pada penelitian Rahayu (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani” Kuesioner tersebut digunakan karena sesuai dengan indikator yang dibutuhkan dalam penelitian ini. jumlah butir pertanyaan pada variabel ini sebanyak 7 item, yang disusun untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *M-banking* secara menyeluruh.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala ini memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dengan lima pilihan jawaban, yaitu: 1. Sangat tidak Setuju (STS), 2. Tidak Setuju (TS), 3. Netral (N), 4. Setuju (S), 5. Sangat Setuju (SS).



3.4.2 Variabel Independen (X)

3.4.2.1 Sistem Informasi Akuntansi (X1)

Sistem Informasi Akuntansi merupakan jaringan dari seluruh prosedur, formulir-formulir, catatan-catatan, dan alat-alat yang digunakan untuk mengolah data keuangan menjadi suatu bentuk laporan yang akan digunakan oleh pihak manajemen dalam mengendalikan kegiatan usahanya dan selanjutnya digunakan sebagai alat pengambilan keputusan manajemen. SIA merupakan sub sistem yang merupakan satu kesatuan sistem *business process* yang saling terkait satu sama lain (Marina & others, 2017).

Dalam penelitian ini, variabel sistem informasi akuntansi diukur melalui 6 indikator utama yaitu:

- a. Relevan.
- b. Reliabel.
- c. Lengkap dan tepat waktu.
- d. Dapat dipahami.
- e. Dapat diverifikasi.
- f. Dapat diakses

Adopsi kuesioner untuk variabel sistem informasi akuntansi ini mengacu pada penelitian Islami (2025) yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Budaya Organisasi, Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Tembilahan.” Kuesioner tersebut dipilih karena memiliki indikator yang sesuai dengan variabel sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam penelitian ini. Jumlah butir pertanyaan pada variabel ini sebanyak 7 item.



Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala ini memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dengan lima pilihan jawaban, yaitu: 1. Sangat tidak Setuju (STS), 2. Tidak Setuju (TS), 3. Netral (N), 4. Setuju (S), 5. Sangat Setuju (SS).

3.4.2.2 Kualitas Layanan (X2)

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan konstruk dan kompleks, dan paling diinvestigasikan pada disiplin ilmu pemasaran. Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relative istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan. Berarti bawa kualitas layanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa (Sa'adah & Munir, 2020).

Terdapat 5 Indikator pada variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurances*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti Langsung (*Tangibles*)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

Adopsi kuesioner untuk variabel kualitas layanan ini mengacu pada penelitian Siregar (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada Bank Mandiri Kcp Medan Zainul Arifin.” Instrumen tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan pertanyaan penelitian karena sesuai dengan indikator variabel kualitas layanan yang digunakan. Jumlah butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan adalah sebanyak 5 item.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala ini memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dengan lima pilihan jawaban, yaitu: 1. Sangat tidak Setuju (STS), 2. Tidak Setuju (TS), 3. Netral (N), 4. Setuju (S), 5. Sangat Setuju (SS).

3.4.2.3 Kepercayaan (X3)

Kepercayaan merupakan pengetahuan konsumen mengenai sesuatu objek, atributnya, dan manfaatnya, atau dalam arti kemauan seseorang untuk mempercayakan sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Kepercayaan konsumen dapat diciptakan dengan kejujuran produsen dalam menyampaikan komposisi atau bahan-bahan yang digunakan pada suatu produk tertentu, demikian juga dengan penyampaian efek samping atas penggunaan produk atau jasa yang bersangkutan. Pengembangan produk atau jasa yang dilakukan secara terus menerus merupakan suatu bentuk kepedulian pihak



perusahaan untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang aman dan bermanfaat bagi konsumen (Permata, 2019).

Dalam penelitian ini, variabel kepercayaan diukur melalui 3 indikator utama yang digunakan, yaitu:

- a. Keyakinan
- b. Kemampuan
- c. Keterbukaan

Adopsi kuesioner untuk variabel kepercayaan ini mengacu pada penelitian Hidayati (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah.” Instrumen tersebut digunakan sebagai acuan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini. Jumlah butir pertanyaan pada variabel ini sebanyak 6 item, yang digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan responden terhadap layanan *M-banking*.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala ini memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dengan lima pilihan jawaban, yaitu: 1. Sangat tidak Setuju (STS), 2. Tidak Setuju (TS), 3. Netral (N), 4. Setuju (S), 5. Sangat Setuju (SS).

3.4.2.4 Keamanan (X4)

Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam *online banking* berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking* (Hidayati, 2023).

Dalam penelitian ini, variabel keamanan diukur melalui 2 indikator utama yaitu:

- a. Jaminan keamanan
- b. Kerahasiaan data (*data confidentiality*)

Adopsi kuesioner untuk variabel keamanan ini mengacu pada penelitian Siregar (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada Bank Mandiri Kcp Medan Zainul Arifin.” Instrumen tersebut dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan indikator penelitian. Jumlah butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel keamanan adalah sebanyak 4 item.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala ini memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan dengan lima pilihan jawaban, yaitu: 1. Sangat tidak Setuju (STS), 2. Tidak Setuju (TS), 3. Netral (N), 4. Setuju (S), 5. Sangat Setuju (SS).

3.5 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner (angket). Koesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang efesien bila peneliti tahu dengan pasti



variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Koesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet. Penyebaran kuesioner dilakukan pada nasabah yang menggunakan aplikasi Brimo *M-banking* BRI cabang Tembilahan yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian dalam pengukurannya setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian dari 1 sampai 5 skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* (Sugiyono, 2022).

3.6 Analisis Data

Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Dalam tahap-tahap analisis data yang digunakan untuk mengukur kebenaran dari hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Tahap-tahap pengujian dilakukan dengan perhitungan profil responden, distribusi jawaban responden, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis agar hasil penelitian dapat dianalisis secara sistematis. Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 26 (Sugiyono, 2022).

3.6.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan, penyusunan data dalam bentuk



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- Universitas Islam Indragiri**

numerik dan grafik. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian sekaligus mensupport variabel yang diteliti. Kegiatan yang berhubungan dengan statistik deskriptif seperti menghitung mean (rata-rata), median, modus, mencari deviasi standar dan melihat kemencengan distribusi data dan sebagainya (Wahyuni, 2020). Contoh statistik deskriptif yang sering muncul adalah, tabel, diagram, grafik dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan statistik deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap data penelitian yang didapat dari data primer atau hasil angket yang disampaikan kepada responden. Hasil tersebut diberikan skor nilai. Terhadap hasil dari skor nilai tersebut dilakukan uji validitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid dan menguji konsistensi butir-butir pertanyaan sehingga dapat menggambarkan indikator yang diteliti. Hasil pengujian validitas dapat memberikan gambaran mengenai ketepatan instrumen penelitian yang digunakan.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur validnya suatu data. Valid berarti instrumen yang tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018). Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak



valid suatu kuesioner, untuk mengetahui apakah suatu item dikatakan valid tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien r hitung dengan koefisien r tabel. Untuk mengukur tingkat validitas suatu kuesioner adalah menggunakan $\alpha = 0,05$ (5%) dengan diketahui jika r hitung $> r$ tabel kuesioner adalah tidak valid/gugur dan sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel kuesioner adalah valid/diterima.

3.6.2.2 Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas adalah jika hasil penelitian terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji Reliabilitas adalah instrumen yang bisa digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji apakah hasil penelitian (kuesioner) dapat dipercaya Sugiyono (2018). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan uji statistik, variabel yang reliabel jika memberikan nilai Croanbach Alpha $> 0,60$ dan tidak reliabel jika memberikan nilai Croanbach Alpha $< 0,60$.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menjamin hasil penelitian valid, data digunakan bersifat teoritis namun tetap bebas dari bias dan memiliki kestabilan, serta menghasilkan perhitungan koefisien regresi yang optimal dan valid. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi yang digunakan untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi dasar analisis data. (Sugiyono, 2018)

Tujuan utama dari uji asumsi klasik adalah untuk memastikan bahwa data penelitian memenuhi syarat-syarat statistik yang mendasari penggunaan analisis regresi. Model regresi yang baik harus bebas dari penyimpangan asumsi seperti



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

tidak normalnya distribusi data, adanya korelasi antar variabel independen, ketidaksamaan varians error, atau adanya korelasi antar residual. Pengujian asumsi kalsik ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan melalui uji statistik, yaitu dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov (Sugiyono, 2018). Konsep dasar dari uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Suatu variabel dikatakan normal jika nilai signifikan atau probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$.

Data berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-smirnov adalah jika hasil pengujian didapat nilai asymp.sig (2 – tailed) $> 0,05$, data berdistribusi normal berdasarkan uji Histogram adalah jika hasil pengujian didapat sebuah grafik histogram berbentuk lonceng sempurna sedangkan data normal menurut uji Probability Plot adalah jika hasil pengujian data data didapat titik-titik menyebar sepanjang garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data telah memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat digunakan untuk pengujian statistik selanjutnya dalam penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah ada korelasi atau hubungan antar variabel. Cara yang digunakan untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas berdasarkan pada nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai tolerance $>0,10$ atau sama dengan VIF <10 . Sehingga dapat digunakan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian tidak mengalami gangguan multikolinearitas dan menghasilkan estimasi yang lebih akurat (Sugiyono, 2018).

3.6.3.3 Uji Heteroskedastitas

Uji heterokedasitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokodesitas dan jika mengalami perbedaan maka disebut dengan heteroskedasitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedisitas atau yang tidak terjadi heteroskedasitas. Hal ini dapat diketahui dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot disekitar nilai residual dan variabel dependen suatu peneleitian, jika ada pola tertentu berarti telah terjadi gejala heterokedasitas, Jika hasil uji glesjer didapat hasil nilai signifikansi variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan pada model regressi tidak terjadi kesamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya yang menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas dalam model telah terpenuhi (Sugiyono, 2018).



3.6.4 Uji Hipotesa

3.6.4.1 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Jadi, analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2022). Beberapa pengaruh yang dihasilkan dari hasil pengolahan data 1) pengaruh positif dan signifikan 2) pengaruh positif dan tidak signifikan 3) pengaruh negative dan signifikan serta 4) pengaruh negative dan tidak signifikan, yang menunjukkan arah hubungan antar variabel. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut (dengan asumsi 5 buah variabel bebas dan 1 variabel terikat) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

Y	= Kepuasan Pengguna
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien Regresi
X1	= Sistem Informasi Akuntansi
X2	= Kualitas Layanan
X3	= Kepercayaan
X4	= Keamanan
ϵ	= Error (tingkat kesalahan)



3.6.4.2 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan dan penolakan hipotesa dilakukan dengan kriteria. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesa diterima. ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesa ditolak. Ini berarti secara parsial independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

3.6.4.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Dengan kata lain, uji ini digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan sudah layak atau tidak untuk menjelaskan hubungan antarvariabel. Hasil pengujian ini menjadi dasar dalam menentukan apakah model penelitian dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Dengan demikian, uji F memiliki peran penting dalam menguji kelayakan model regresi yang digunakan.

Purba & others (2021), menyatakan dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

- Sebaliknya, jika nilai F hitung $< F$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka secara simultan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.6.4.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien (R^2) determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar kemampuan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara bersama-sama menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen sehingga dapat digunakan untuk melihat tingkat kekuatan model dalam penelitian (Sugiyono, 2018).

Jika koefisien determinasi sama dengan nol ($R^2=0$) berarti bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap variabel dependennya. Sebaliknya, apabila koefisien determinasi sama dengan satu ($R^2=1$), berarti variabel dependen 100% dipengaruhi oleh variabel independen. Oleh sebab itu, nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Ini menunjukkan bahwa semakin besar nilai R^2 maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.