

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

III.1.1 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk pada sebuah penelitian yang digunakan untuk mengukur dan mengobservasi suatu variabel yang akan diamati.

Definisi operasional variabel yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah sebuah perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan layanan transaksi di aplikasi DANA.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan ialah tingkat layanan serta fitur yang diberikan oleh aplikasi DANA dalam memenuhi kebutuhan dan juga keinginan agar terciptanya kepuasan pengguna aplikasi DANA.

3. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan serta harapan seorang konsumen pada suatu produk atau layanan yang ingin digunakan, dalam hal ini ialah ketersediaan konsumen dalam menggunakan layanan aplikasi DANA.

4. Keamanan

Keamanan merupakan sebuah usaha penyedia layanan dalam memberikan proteksi terhadap penggunanya. Dalam hal ini ialah keamanan dalam bertransaksi yang dilakukan pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi DANA.

III.1.2 Pengukuran Variabel

Pada penelitian yang dilakukan pengukuran variabel penelitian menggunakan skala likert serta penentuan indikator menggunakan teori dari dimensi terkait. Indikator dari variabel-variabel yang terkait terdiri dari:

Tabel 3. Pengukuran Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Customer Expectations</i> (Harapan konsumen)	Kesesuaian harapan	<i>Likert</i>
	<i>Perceived Value</i> (Nilai yang dirasakan)	Ketersediaan untuk memberikan rekomendasi	<i>Likert</i>
	<i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dirasakan)	Minat untuk menggunakan kembali	<i>Likert</i>
Kualitas Layanan (X ₁)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Prosedur layanan	<i>Likert</i>
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tampilan yang unggul	<i>Likert</i>
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Layanan yang responsif	<i>Likert</i>
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kapabilitas dalam mengurangi risiko	<i>Likert</i>
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Atensi khusus	<i>Likert</i>
Kepercayaan (X ₂)	<i>Perceived Competence</i> (Kompetensi yang dirasakan)	Kemampuan dalam melayani, serta mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain	<i>Likert</i>
	<i>Integrity</i> (Integritas)	Informasi layanan dan keamanan yang diberikan sesuai dengan fakta	<i>Likert</i>
	<i>Benevolence</i> (Ketulusan)	Ketulusan penyedia layanan dalam mewujudkan kepuasan konsumen	<i>Likert</i>

	<i>Honesty</i> (Kejujuran)	Layanan yang diberikan dapat dipercaya konsumen	<i>Likert</i>
Keamanan (X_3)	<i>Credit</i> (Reputasi)	Reputasi dalam memberikan kesesuaian layanan	<i>Likert</i>
	<i>Privacy</i> (Privasi)	Ketidak khawatiran pengguna dalam memberikan informasi pribadi	<i>Likert</i>

Sumber: data diolah (2022)

III.2 Populasi dan Sampel

Pada proses melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menetapkan populasi serta sampel penelitian supaya mempermudah peneliti untuk mendapatkan data.

III.2.1 Populasi

Populasi ialah generalisasi sebuah wilayah yang mencakup sebuah objek maupun subjek dan memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti untuk kriterianya dan dipelajari serta mengambil kesimpulan. (Sugiyono, 2018:80). Untuk penelitian ini peneliti menentukan populasi yaitu pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di DKI Jakarta.

III.2.2 Sampel

Sampel ialah sebagian dari sejumlah populasi yang diambil sebagai pengamatan serta diukur karakteristiknya untuk dipelajari dan diambil kesimpulan dalam mewakili populasi, berdasarkan hal tersebut sampel yang dipilih dalam populasi diwajibkan memiliki sifat yang representatif (Sugiyono, 2018:81).

Pada penentuan sampel penelitian ini, metode yang dipilih peneliti untuk digunakan yakni metode *Non Probability Sampling* yaitu metode *purposive sampling*, *Non Probability Sampling* ialah metode dalam mengambil sampel yang mana setiap elemen ataupun anggota populasi tidak diberi peluang ataupun kesempatan sama untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan *purposive sampling*

ialah metode dalam mengambil sampel yang berdasar pada hasil peninjauan tertentu peneliti yang disesuaikan pada kriteria dalam menentukan sampel yang akan diteliti. (Sugiyono, 2018:84-85).

Adapun pertimbangan kriteria yang dimaksud untuk menentukan sampel, yaitu:

1. Responden laki-laki maupun perempuan dengan minimal usia 17 tahun
2. Responden yang pernah bertansaksi menggunakan dompet digital DANA lebih dari 2 kali
3. Responden yang berdomisili di DKI Jakarta

Agar mengetahui jumlah sampel yang digunakan dari jumlah keseluruhan populasi yang tidak ketahu totalnya, maka menggunakan rumus *Lem eshow* untuk menghitung jumlah sampel yang akan diteliti, yaitu

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan :

N = Minimal jumlah sampel yang diperlukan

$Z\alpha$ = Nilai standar dari distribusi = 5% = 1,96

P = Proporsi (50%) = 0,5

Q = 1 – P = 1 – 0,5 = 0,5

L^2 = Tingkat presini atau ketelitian (10%) = 0,1

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, maka $n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,04$

Menurut perhitungan menggunakan rumus Lemeshow hasilnya adalah 96,04 maka dari itu total sampel pada penelitian ini yang akan dipergunakan yakni 100 orang responden berdasarkan pada pembulatan dari hasil rumus tersebut. Berdasarkan (Ghozali, 2020:47) metode *Partial Least Square* (PLS) pada umumnya sampel yang digunakan berjumlah sekitar 30-100 responden, oleh karena itu peneliti menetapkan akan menggunakan 100 responden pengguna DANA di DKI Jakarta.

III.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses melakukan penghimpunan data peneliti menggunakan karakteristik data yang sudah ditentukan dalam mewakili populasi agar relevan dengan variabel yang diteliti agar dapat mendukung kegiatan penelitian, berikut ini teknik dalam penghimpunan data yang dilakukan, yaitu:

III.3.1 Jenis Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan model penelitian dengan data yang dipakai merupakan data konkrit berupa angka yang diukur dengan alat uji penghitungan statistik. (Sugiyono, 2018:13). Pada penelitian ini data kuantitatif didapat menggunakan penyebaran kuesioner melalui skala likert.

III.3.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yakni data yang diperoleh melalui pemberian sumber data secara langsung kepada penghimpun data (Sugiyono, 2018:137). Peneliti memperoleh data dengan menghimpun melalui kuesioner yang disebar untuk diisi oleh pengguna layanan dompet digital DANA di DKI Jakarta dengan menggunakan google form dengan total kurang lebih 100 responden dengan kuesioner pernyataan untuk mengetahui informasi beserta jawaban terkait penelitian yang dilakukan.

III.3.3 Pengumpulan Data

Dalam proses mengumpulkan data, kuesioner disebar oleh peneliti berbentuk *google form* kepada pemakai dompet digital DANA di DKI Jakarta, kuesioner yang disebar berisi beberapa pernyataan untuk mengukur variabel yang sedang diteliti meliputi, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengukuran yang digunakan yakni skala *likert*.

av Dengan menggunakan skala likert maka setiap butir pernyataan memiliki lima kategori bobot jawaban dengan penilaian yang berbeda diawali dengan sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Tabel 4. Skala Likert

Kode Penilaian	Keterangan	Bobot
----------------	------------	-------

Reihan Fito Ananta, 2022

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2018:94)

Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor Butir Pernyataan	Jumlah Pernyataan
Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Customer Expectations</i> (Harapan konsumen)	Kesesuaian harapan	1, 2	2
	<i>Perceived Value</i> (Nilai yang dirasakan)	Ketersediaan untuk memberikan rekomendasi	3, 4	2
	<i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dirasakan)	Minat untuk menggunakan kembali	5, 6	2
Kualitas Layanan (X ₁)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Prosedur layanan	7, 8	2
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tampilan yang unggul	9, 10	2
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Layanan yang responsif	11, 12	2
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kapabilitas dalam mengurangi bahaya risiko	13, 14	2

	<i>Emphaty</i> (Empati)	Atensi khusus	15, 16	2
Kepercayaan (X ₂)	<i>Perceived Competence</i> (Kompetensi yang dirasakan)	Kemampuan dalam melayani, serta mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain	17, 18	2
	<i>Integrity</i> (Integritas)	Informasi layanan dan keamanan yang diberikan sesuai dengan fakta	19, 20	2
	<i>Benevolence</i> (Ketulusan)	Ketulusan penyedia layanan dalam mewujudkan kepuasan konsumen	21, 22	2
	<i>Honesty</i> (Kejujuran)	Layanan yang diberikan dapat dipercaya konsumen	23, 24	2
Keamanan (X ₃)	<i>Credit</i> (Reputasi)	Reputasi dalam memberikan kesesuaian layanan	25, 26, 27	3
	<i>Privacy</i> (Privasi)	Ketidakkhawatiran pengguna dalam memberikan	28, 29, 30	3

informasi pribadi	
Total	30

Sumber: data diolah (2022)

III.4 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2018:147) ialah sebuah proses dalam mengelompokkan serta menyusun sebuah data yang diperoleh secara sistematis dengan mengelompokkan sebuah data berdasarkan variabel dan jenis respondennya ke sebuah kategori, untuk dilakukan perhitungan dalam menjawab rumusan masalah serta menguji sebuah hipotesis serta menyimpulkan sebuah data agar dapat dipahami dengan mudah secara pribadi maupun orang lain, yang menggunakan dua metode penganalisan sebuah data secara statistik pada suatu penelitian, yakni metode penganalisan secara statistik deksriptif serta metode penganalisan inferensial.

III.4.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif yakni menurut (Sugiyono, 2018:147) statistik deskriptif ialah teknik yang dipakai dalam menganalisa sebuah data melalui pendeskripsian serta memberikan suatu gambaran pada data yang sudah dikumpulkan tanpa ada maksud untuk memberikan kesimpulan yang bersifat general. Pada penelitian ini digunakan metode analisis deskriptif yakni *three box method* untuk memaparkan jawaban responden terkait pernyataan mengenai variabel yang diteliti yang diukur melalui nilai indeks. Nilai indeks adalah hasil paparan yang dihitung menggunakan *three box methods*, berikut ini adalah hasil perhitungan nilai indeks:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)}{5}$$

Keterangan :

F1: Frekuensi responden yang memilih 1

F2: Frekuensi responden yang memilih 2

F3: Frekuensi responden yang memilih 3

Reihan Fito Ananta, 2022

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

F4: Frekuensi respondenn yang memilih 4

F5: Frekuensi responden yang memilih 5

Setelah mengetahui rumus nilai indeks, maka dilakukan perhitungan three box methods agar mengetahui nilai indeks dengan intepretasinya yang dibedakan kedalam tiga kategori yakni rendah, sedang, serta tinggi.

1. Nilai indeks tertinggi:

$$\frac{(0 \times 1) + (0 \times 2)(0 \times 3)(0 \times 4)(100 \times 5)}{5} = \frac{500}{5} = 100$$

2. Nilai indeks terendah:

$$\frac{(100 \times 1) + (0 \times 2)(0 \times 3)(0 \times 4)(0 \times 5)}{5} = \frac{100}{5} = 20$$

3. Nilai rentang indeks yang diperoleh melalui rumus:

$$\begin{aligned} \frac{\text{Nilai indeks tertinggi} - \text{Nilai indeks terendah}}{3} &= \frac{100 - 20}{3} = 26,67 \\ &= 27 \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Setelah mengetahui nilai rentang indeks jawaban maka interpretasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks dan Interpretasi Responden

Nilai Indeks	Interpretasi
20,00–47,00	Rendah
47,01–74,00	Sedang
74,01–100	Tinggi

Sumber: data diolah (2022)

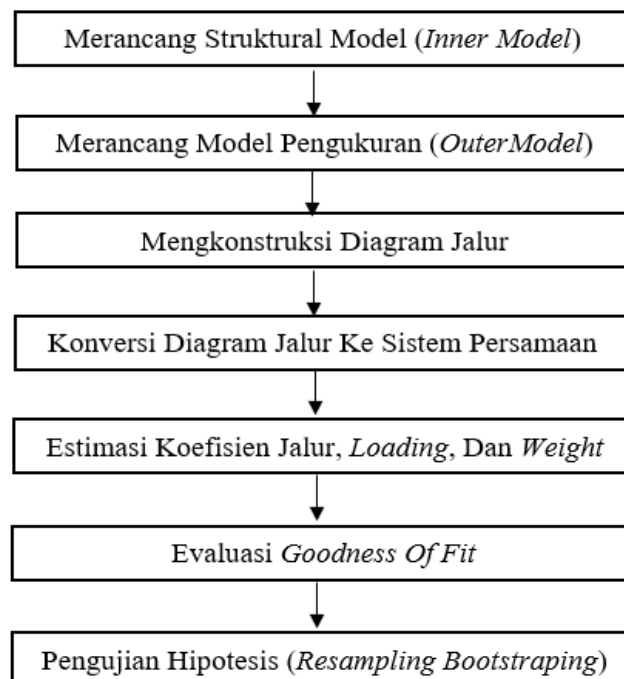
Pada tabel diatas memperlihatkan bahwa jawaban responden akan dikategorikan tingkatnya menurut nilai indeks dan interpretasi responden.

III.4.2 Teknik Analisis Inferensial

Analisis inferensial atau biasa disebut statistik probabilitas merupakan salah satu teknik yang dipergunakan untuk menganalisis sebuah sampel data sebuah populasi (Sugiyono, 2018:148). Sedangkan tujuan dalam analisis inferensial digunakan sebagai cara untuk menyimpulkan tentang sifat-sifat dari sebuah populasi yang berdasar pada perolehan data yang berasal dari sampel (Achmadi, 2020:62).

Penelitian ini menggunakan alat bantu analisis SmartPLS 3.0. yang dimana *Partial Least Square* (PLS) merupakan sebuah program dalam menganalisis data yang *powerfull* sebab tidak berdasar oleh asumsi yang ditetapkan, datanyapun tidak haruskan untuk terdistribusi secara normal, indikator dengan skala nominal, ordinal, interval, maupun rasio mampu dipergunakan untuk permodelan yang memiliki kesamaan, serta sampelnya tidak perlu besar. (Wiyono, 2020:148)

Menurut (Noor, 2014:146) tahapan dalam menggunakan SmartPLS yaitu melalui beberapa langkah prosedur dalam menganalisis persamaan struktural hingga pengujian hipotesis, yaitu:

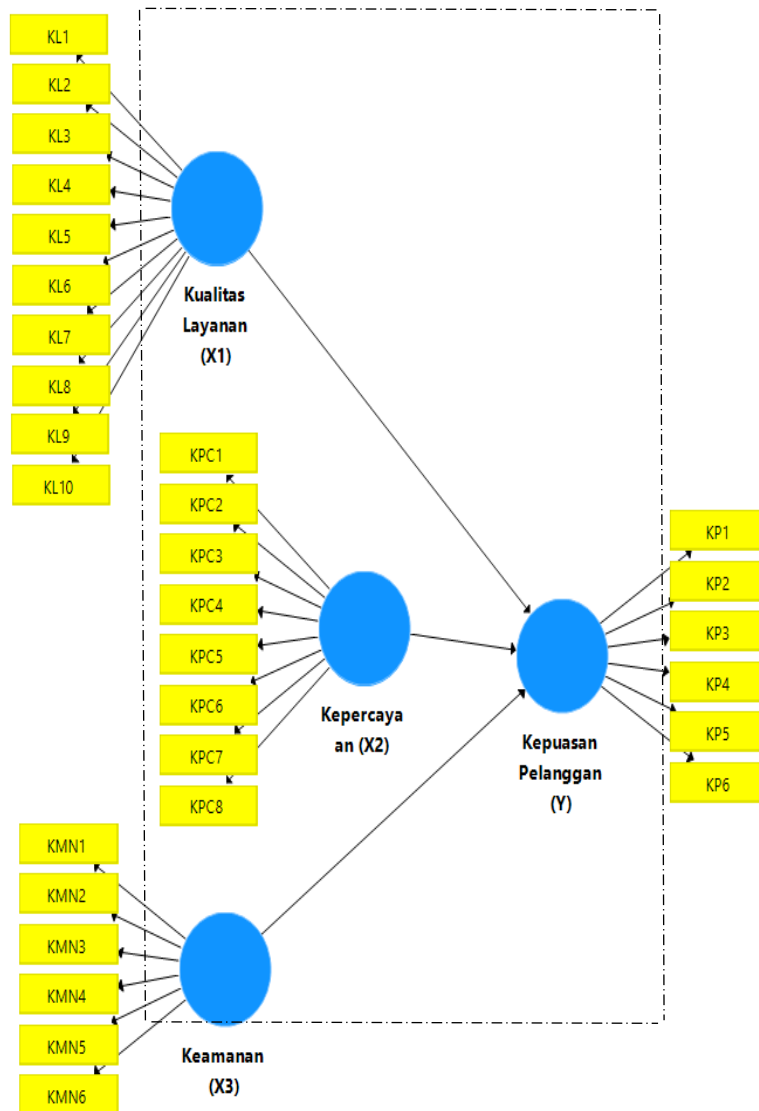


Sumber : Noor, 2014

Gambar 6. Langkah-langkah Partial Least Square (PLS)

1. Merancang Struktural Model (*Inner Model*)

Dalam merancang *inner model* merupakan sebuah langkah awal yang dilakukan dalam menggunakan PLS, yang berdasarkan pada hipotesis ataupun rumusan masalah pada penelitian. Perancangan *inner model* dilakukan untuk menunjukkan hubungan variabel laten terhadap substansi teori penelitian. Hipotesis dan rumusan masalah di dalam penelitian ini yakni Kepuasan Pelanggan (Y), Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2).



Sumber : data diolah (2022)

Gambar 7. *Inner Model*

Reihan Fito Ananta, 2022

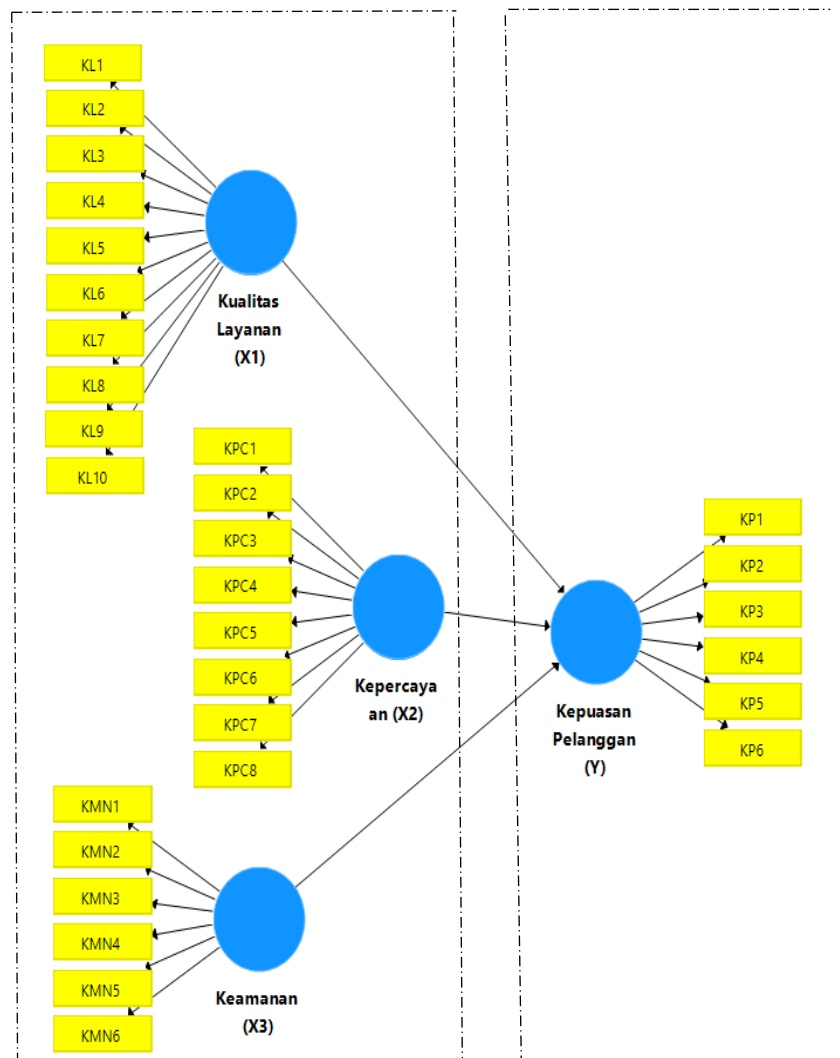
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

2. Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam perancangan untuk mengukur *outer model* yaitu dengan menspesifikasi hubungan indikator terhadap variabel latennya. Dalam perancangan outer model akan memberikan pengukuran sifat yaitu formatif atau reflektif dari variabel laten serta indikatornya yang berfungsi agar mengetahui kapabilitas instrumen pada penelitian dapat mengukur sebuah konsep maupun konsistensi responden dalam menjawab kuesioner.

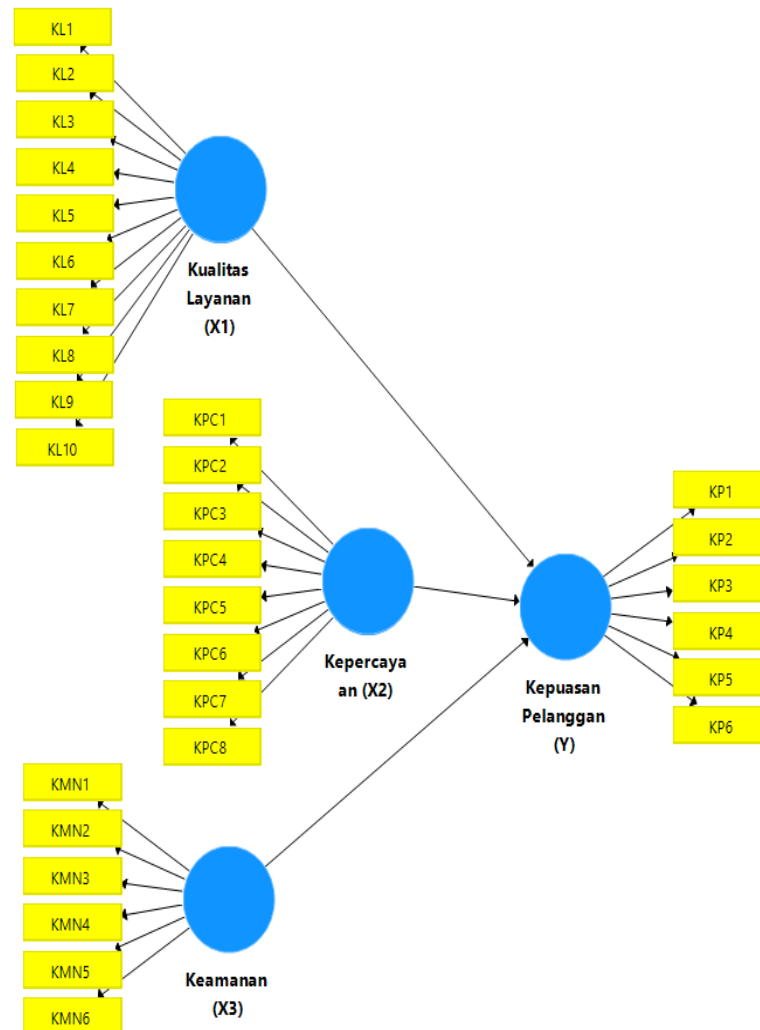


Sumber : data diolah (2022)

Gambar 8. *Outer Model*

3. Mengkonstruksi Diagram Jalur

Inner model serta *outer model* yang telah dirancang akan dikonstruksikan kedalam diagram jalur yang berfungsi agar peneliti lebih mudah memahami hasil dari penelitian.



Sumber : data diolah (2022)

Gambar 9. Pengkonstruksian Diagram Jalur

4. Konversi Diagram Jalur Ke Sistem Persamaan

a. Model persamaan dasar *Outer Model*

Persamaan *outer model* digunakan dalam menunjukkan korelasi atau kaitan antar variabel laten dan indikator dalam suatu penelitian yang juga disebut *outer relation*.

Reihan Fito Ananta, 2022

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET DIGITAL DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

b. Model persamaan dasar *Inner Model*

Persamaan *inner model* ialah perincian terhadap korelasi variabel laten (struktural model) atau *inner relation* yang menunjukkan gambaran kaitan antar variabel laten yang didasari oleh literatur substansi dari suatu penelitian.

5. Estimasi Koefisien Jalur, *Loading*, dan *Weight*

Pada tahap estimasi, koefisien jalur sebagai penunjuk arah hubungan antara variabel, *loading factor* sebagai koefisien yang menunjukkan tingkat hubungan antara indikator dengan variabel laten, *weight* sebagai penghitung data variabel latennya dari setiap indikator pernyataan, dimana setiap koefisien selanjutnya dipergunakan sebagai pengukur tingkat validitas serta reliabilitas yang dilakukan pada suatu penelitian.

6. Evaluasi *Goodness of Fit*

Tahapan dalam evaluasi ini menggunakan pengukuran model regresi *convergent validity*, *discriminant validity*, *cronbach alpha*, *composite reability*, Uji Koefisien Determinasi (*R-square*). dan *Q-Square*.

III.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dalam pengukuran kevalidan sebuah kuesioner, yang dimana sebuah kuesioner atau instrumen dapat dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner atau instrumen dapat mengukur dan mengungkap sesuatu dari kuesioner ataupun instrumen tersebut. (Ghozali 2018:51). Dalam pengukuran uji validitas variabel pada penelitian dapat diketahui serta dievaluasi menggunakan *convergent validity*, *outer loading* dan *discriminant validity* dengan nilai *AVE* (*Average Variance Extracted*). (Ghozali, 2020:68)

a) *Convergent Validity*

Uji *convergent validity* dipergunakan dalam membuktikan kuesioner dari pernyataan dapat mengukur sebuah konstruk penelitian sesuai dengan yang apa diharapkan yaitu mempunyai nilai hubungan atau korelasi yang tinggi yang dilihat dari skala

nilai *loading factor* ataupun *AVE* suatu indikator. Analisis faktor dilihat dengan nilai *loading factor* dapat dianggap layak apabila berada di kisaran 0,5 – 0,6. (Ghozali, 2020:68)

b) *Discriminant Validity*

Pengujian *discriminant validity* dapat dikatakan layak atau tidaknya melalui *square root of AVE* dalam menilai hubungan konstruk pada setiap variabel. Apabila nilai *AVE* > 0,5 sehingga bisa dikatakan bahwa nilai *discriminant validity* baik. (Ghozali, 2020:68)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah pengukuran terhadap sebuah kuesioner yang menjadi indikator sebuah variabel ataupun konstruk pada penelitian dan berhubungan dengan derajat serta juga kestabilan suatu data maupun penemuan. Sebuah data dapat bersifat reliabel jika dua ataupun lebih peneliti pada objek sarna rnenghasilkan sebuah data yang sarna, ataupun peneliti yang sama pada waktu berbeda rnenghasilkan data yang sarna (Sugiyono, 2018:268). Lalu uji reliabilitas adalah sebuah tahap yang dilakukan sesudah mengukur uji validitas, dikarenakan konstruk dalam penelitian baru dapat diuji apabila semua instrumen dikatakan valid. (Ghozali, 2020:68). Dalam mengukur uji reliabilitas pada konstruk penelitian digunakan pengukuran dengan *cronbach alpha* dan *composite reability* jika nilai alpha > 0,7 maka bisa dikatakan reliabel.

Tabel 7. Tingkat Reliabilitas

Koefisien Alpha	Kriteria
>0,9 – 1,0	Sangat Reliabel
>0,7–0,9	Reliabel
>0,4–0,7	Cukup Reliabel
>0,2–0,4	Kurang Reliabel
<0,2	Tidak Reliabel

Sumber : (Imam Ghozali, 2018)

3. Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji *R Square* atau koefisien determinasi dilakukan agar dapat melihat kesesuaian hubungan antara variabel dependen dengan independen, yang bertujuan dalam mengukur suatu kelayakan model untuk menjelaskan varian pada variabel terikat. Pada pengukuran *r square* maka nilai koefisien determinasi R^2 ada di antara 0 dan 1, apabila hasil dari nilai koefisien determinasi dekat dengan nilai 1 maka bisa dibayangkan jika variabel independen dapat memberikan informasi untuk memprediksi variabel dependen. (Ghozali, 2020). Oleh karena itu apabila nilai dari R^2 semakin tinggi dalam penelitian ini maka semakin kuat pengaruh dari variabel Kualitas Layanan (X1) serta Kepercayaan (X2) untuk Kepuasan Pelanggan (Y) serta juga sebaliknya.

4. Uji *Q Square*

Uji *Q Square* dilakukan setelah melalui tahap *R square*, pengujian ini digunakan agar mengetahui tingkat kebaikan nilai hasil observasi yang dilaksanakan atas dasar nilai *Q square*, yaitu apabila nilai *Q square* > 0 atau mendekati angka 1 maka model observasi dapat dikatakan baik begitu juga sebaliknya. (Ghozali, 2020:74)

III.4.4 Uji Hipotesis

Uji T ataupun uji hipotesis merupakan pengukuran statistik dengan penggunaannya dalam uji suatu hipotesis, yaitu sebuah rumusan dengan berisikan pernyataan tentang korelasi antar dua variabel ataupun lebih. (Sugiyono, 2018:155). Pada penelitian ini pengujian uji T dilakukan agar mengetahui sejauh apa variabel independen berpengaruh pada variabel terikat pada penelitian. Pengujian hipotesis pada suatu penelitian didapatkan hasil dari hasil pengolahan PLS, yaitu tabel uji T.

Adapun kriteria yang terdapat dalam hipotesis penelitian ini ialah Hipotesis nol (H_0) yang di uji apakah suatu parameter (X1) sama dengan nol, yaitu:

- 1) Kualitas Layanan mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan dompet digital DANA.

$H_{01} : X_1 = 0$, variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan.

$H_{a1} : X_1 \neq 0$, variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

- 2) Kepercayaan mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan dompet digital DANA.

$H_{02} : X_2 = 0$, variabel Kepercayaan tidak berpengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan.

$H_{a2} : X_2 \neq 0$, variabel Kepercayaan berpengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan.

- 3) Keamanan mempunyai pengaruh secara kepuasan pelanggan dompet digital DANA.

$H_{03} : X_2 = 0$, variabel Keamanan tidak berpengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan.

$H_{a3} : X_2 \neq 0$, variabel Keamanan berpengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan.

Dasar dalam mengambil keputusan uji hipotesis di dalam penelitian ini, yakni:

- 1) Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Hal tersebut memberikan arti yaitu variabel bebas memiliki pengaruh pada variabel dependen.
- 2) Apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, Hal tersebut memberikan arti yaitu variabel bebas tidak memiliki pengaruh pada variabel dependen.

Dasar pengambilan uji probabilitas signifikansi pada hipotesis adalah:

- 1) Jika nilai probabilitas lebih ataupun sama dengan nilai probabilitas Sig. ($0,05 \leq \text{sig}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka artinya tidak signifikan.
- 2) Jika nilai probabilitas lebih besar atau sama dengan nilai Sig. ($0,05 \geq \text{sig}$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka artinya signifikan.