

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan sistem deskriptif. Dimana didalam penelitian ini mengumpulkan informasi menggunakan sampel kuesioner sebagai alat yang digunakan dalam pengumpulan pokok dari penelitian ini.

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian untuk menguji teori sebab akibat yang menggunakan data berbentuk angka atau hitungan dan bisa juga disebut dengan data kualitatif yang di buat dalam bentuk angka. Pada sistem deskriptif adalah sistem pemecahan masalah secara sistematis dengan menggambarkan bentuk penelitian yang sesuai dengan kenyataan tanda adanya subjektivitas. Adapun variabel bebas didalam penelitian ini yaitu: pengetahuan (X1), Kemudahan penggunaan (X2), keamanan (X3). Dan variabel terikat yaitu Keputusan Penggunaan *Cardless Withdrawal*(Y).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian lapangan (*field research*) yang disebut penelitian empiris, penelitian yang dimana data dan informasinya itu diperoleh dari kegiatan lapangan penelitian.

Informasi penelitian ini didapat dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dan penyebaran kuesioner.

B. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai pada tanggal 29 mei 2025 – 29 juni 2025. Penelitian ini akan dilaksanakan di BSI KCP Bengkulu Ampera Manna yang terletak di Jalan Jendral Sudirman, Kelurahan Pasar Mulia, Kecamatan Pasar Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu, kode pos 38511.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas beberapa bagian, yaitu objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti terdahulu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Dalam penelitian ini populasinya yaitu nasabah atau pengguna fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) melalui aplikasi BSI *mobile* dimana nasabah atau pengguna fitur ini merupakan nasabah bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna yang berada di wilayah kota Manna. Adapun nasabah yang menggunakan *mobile banking* dan *cardless withdrawal* sebanyak 935 jiwa diambil sebagai populasi dan akan digunakan sebagai sampel adalah nasabah pengguna fitur tarik tunai tanpa kartu melalui aplikasi BSI *Mobile*.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*,

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.³⁵

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* karena peneliti memiliki kriteria tertentu dalam penelitian ini.

Adapun kriteria yang harus terpenuhi dalam penelitian ini yaitu:

- a. Merupakan nasabah Bank BSI KCP Bengkulu Ampera Manna
- b. mempunyai aplikasi BSI *mobile*
- c. Pernah melakukan transaksi *cardless withdrawal*

Dalam penelitian ini menggunakan rumus solvin untuk menentukan sampel sebagai berikut:

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

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, h. 67

eterangan:

n = Ukuran sampel jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir 10%.³⁶

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 935 jiwa nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* dan fitur *cardless withdrawal* BSI. Maka presentase kelonggaran yang digunakan ialah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian dengan rincian perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{935}{1 + 935 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{935}{1 + 935 (0,01)}$$

$$n = \frac{935}{9,36}$$

$$n = 99,89 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber objek penelitian darimana data tersebut diperoleh. Dimana dalam mengerjakan penelitian ini data yang diambil peneliti dengan cara mengumpulkan informasi atau data dengan membaca,

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, h. 67

mengutip dan menyusun dari data-data yang diperoleh. Dalam penelitian ini data yang digunakan terdapat 2 macam yaitu data primer dan sekunder sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Bungin dalam Rahmadi, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.³⁷ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada para responden yaitu nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna yang berada di wilayah kota Manna, Bengkulu Selatan.

b. Data Sekunder

Menurut Bungin dalam Rahmadi, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.³⁸ Dalam penelitian ini data yang didapat oleh peneliti bersumber pada buku, jurnal, artikel, dan lain sebagainya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode antara lain;

³⁷ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h.71

³⁸ Purwanto SK dan Suharyadi, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), 525.

a. Observasi

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.³⁹ Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁴⁰

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab.⁴¹ Kuesioner ini berisi tentang pernyataan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* BSI *mobile*. Adapun dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang

³⁹ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), h.154

⁴⁰ Sugiyono, *Op.cit*.h.203

⁴¹ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.

selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:⁴²

Sangat setuju (SS)	= 5
Setuju (ST)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak setuju (TS)	= 2
Sangat tidak setuju (STS)	= 1

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.⁴³

E. Variabel Dan Definisi Operasional

1. Variabel

Variabel penelitian adalah adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi, atau kegiatan yang

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 93

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) .h.107

mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.⁴⁴ Dalam variabel penelitian ini dilampirkan pertanyaan untuk digunakan dalam kuesioner pada saat penelitian ini dilakukan.

- a. Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat). Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan keamanan (X3)
- b. Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab akibat dikarenakan adanya variabel independen. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal BSI mobile*.

⁴⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Sukabumi: CV. Alfabeta, 2019), h. 147

2. Definisi operasional

Tabel 3. 1 Data Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Definisi operasional	indikator	Item pertanyaan	skala
1.	Pengetahuan(X1), adalah pengetahuan yang dipunyai nasabah tentang beragam produk dan jasa, serta fungsi dan manfaatnya sebagai nasabah terutama pada pengetahuan terkait perbankan syariah.	Menurut Notoatmodjo dalam Tjut Alini, pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan yaitu: a. Tahu (<i>know</i>) b. Memahami (<i>Comprehension</i>) c. Aplikasi (<i>Application</i>)	1- 3	Likert
2.	Kemudahan penggunaan (X2), Menurut Davis dalam Rasida mendefenisikan kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) sebagai tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang	Menurut davis indikator kemudahan terdiri dari: a. Mudah digunakan (<i>easy to use</i>) b. Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>) c. Jelas dan dimengerti (<i>clear and understandable</i>) d. Fleksibel (<i>flexibel</i>)	1-4	Likert

	mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.			
3.	Keamanan (X3), Menurut Mahardika dalam Mukhtisar keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi internet <i>banking</i> dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.	Terdapat lima indikator keamanan yaitu <i>privacy</i> , <i>integrity</i> , <i>autentification</i> , <i>availability</i> , dan <i>non-repudiaton</i> . Berikut ini penjelasan indikator keamanan: a. <i>Privacy</i> (privasi) b. <i>Integrity</i> (integritas) c. <i>Autentification</i> (autentifikasi) d. <i>Availability</i> (ketersediaan) e. <i>Non-repudiaton</i> (non-repudiaton)	1-5	Likert

4.	Menurut Kotler dalam Esi keputusan penggunaan merupakan bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.	Kloter menjelaskan beberapa indikator keputusan penggunaan, antara lain meliputi: a. Sesuai dengan kebutuhan serta manfaat. b. Memiliki pengetahuan dalam menggunakan produk. c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain adalah dengan memberitahukan dan menyarankan kepada orang lain untuk bergabung bahwa ada sesuatu dapat yang dipercaya.	1-3	Likert
----	---	---	-----	--------

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang melibatkan pengolahan dan interpretasi data numerik untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis berdasarkan variabel dan jenis responden. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif biasanya terdiri dari berbagai metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan melalui survei, eksperimen, kuesioner atau pengumpulan data yang

lainnya yang berbentuk angka.⁴⁵ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi cara-cara sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang akurat, tetapi juga harus memberikan gambaran yang menyeluruh tentang data tersebut. Akurat artinya pengukuran dapat memberikan pemahaman tentang perbedaan terkecil antara satu subjek dengan subjek lainnya. Pembahasan validitas ini tidak terfokus pada tes itu sendiri, tetapi pada hasil atau skor tes sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah *valid*.
- b. Jika nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrumen penelitian yang digunakan adalah *tidak valid*.⁴⁶

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu pengukur kuesioner agar reliabel untuk dijadikan indikator suatu variabel. Kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban responden konsisten atau tidak berubah kapan pun. SPSS memfasilitasi pengukur reliabilitas

⁴⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2019), 205.

⁴⁶ Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D, (Bandung: ALFABETA, 2019), 206.

dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Berikut adalah rumus perhitungannya.⁴⁷

$$\alpha = \frac{k - 1}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = koefisien reabilitas

k = jumlah *item* per variabel X

r = *mean* korelasi antara *item*

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan valid dan hasil estimasi adalah *unbiased* (tidak bias), efisien, dan konsisten.⁴⁸ Berikut ini ada beberapa uji asumsi klasik yang perlu dilakukan:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji asumsi klasik yang dilakukan sebelum menganalisis hasil regresi. Adapun tujuannya yaitu menguji apakah alam model regresi, variabel dependen atau independen memiliki distribusi normal. Uji t dan uji f

⁴⁷ Barlian, E. (2010). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. In Sukabina Press. Sukabina Press.

⁴⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Sukabumi: CV. Alfabeta, 2019), h. 154

mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.⁴⁹

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan hubungan linear antara variabel independen didalam regresi berganda. Uji multikolinearitas ditujukan untuk melihat hubungan/korelasi antara masing-masing variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika antar variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak orgonal. Variabel orgonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R kuadrat yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90),

⁴⁹ Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 348

maka hal ini merupakan indikasi adanya masalah multikolinearitas.

- 3) Multikolinearitas dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:
- a) Nilai *Tolerance* dan lawannya. Dalam hal ini nilai *tolerance* yang baik adalah $< 0,10$.
 - b) Nilai *Varian Inflance Factor* (VIF). Dalam hal ini nilai *Varian Inflance Factor* (VIF) yang baik adalah > 10 .

Yang dimaksud dengan lawan dari nilai *tolerance* adalah nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (nilai $Tolerance \leq 0,10 = \text{nilai VIF} \geq 10$). Atau dengan bahasa lain dapat dikatakan, bahwa sebuah instrumen apakah terkena masalah multikolinieritas atau tidak adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Varian Inflation Factor* (VIP).⁵⁰

⁵⁰ Effiyaldi, dkk, “Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. *JUMANAGE* 1, no. 2, (2022): 95-96

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji pada model regresi terjadi ketidaksamaan *variancedari residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel independen signifikan secara statisitik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heterokedastisitas. Jika signifikasinya diatas tingkat kepercayaan 5% maka model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.⁵¹

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan metede kuantitatif dengan alat analisis regresi berganda. Dalam analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, dan untuk mengolah dan membahas data yang diperoleh. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, karena peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Adapun persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

Y = keputusan penggunaan *cardless withdrawal*

a = konstanta

b₁ = koefisien regresi untuk X₁

⁵¹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 137

b_2 = koefisien regresi untuk X_2

b_3 = koefisien regresi untuk X_3

X_1 = pengetahuan

X_2 = kemudahan penggunaan

X_3 = keamanan

e = standar eror

5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi.

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji signifikan parsial atau individu adalah untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat.⁵² Adapun hipotesis nol (H_0) yang ingin diuji adalah suatu tolak ukur (b_i) sama dengan nol:

- 1) $H_0: b_i = 0$, artinya suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal bsi mobile*.

⁵² Purwanto SK dan Suharyadi, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), 525.

2) $H_a: b_i = 0$, artinya suatu variabel independen merupakan pejelasan yang signifikan terhadap variabel dependen atau pengaruh yang signifikan antara pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal BSI mobile*.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$, untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat Y . Uji global dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol.

Adapun hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji dalam model sama dengan nol yaitu:

1) $H_0: b_1 = b_2 = b_3 = \dots = b_k = 0$, artinya semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal bsi mobile*.

2) $H_a: b_1 = b_2 = b_3 = \dots = b_k = 0$, artinya semua variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen atau terdapat

pengaruh yang signifikan antara pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* BSI *mobile*.

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan statistik F sebagai berikut:

- 1) Jika $F > 3$, maka H_0 dapat ditolak pada derajat risiko 5%.
- 2) Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, bila nilai F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁵³

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi.⁵⁴ Nilai R^2 akan berkisar 0 sampai 1, apabila nilai $R^2 = 1$ menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas baik X_1 maupun X_2 mampu menerangkan variabel Y sebesar 100%. Sebaliknya apabila nilai $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total

⁵³ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 137

⁵⁴ Purwanto SK dan Suharyadi, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), 525.

varian yang diterangkan oleh varian bebas dari persamaan regresi baik X1, X2, maupun X3.

Dalam analisis ini peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak antara pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal bsi mobile*. Pengujian data akan dianalisis dengan menggunakan bantuan program statistik *SPSS For Windows versi 26*

