

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis desain penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2019).

B. Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, terutama sekali dalam menangkap fenomena atau penelitian yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data data penelitian yang akurat. Penentuan lokasi penelitian dilakukan di Bank BSI yang berada di Kota Malang.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah bagian wilayah tertentu atas obyek/subyek yang memiliki karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan Sugiyono (2017). Populasi yang jumlahnya tetap disebut populasi *finit*, sedangkan populasi dengan jumlah yang tidak tetap dan tak terhingga adalah populasi *infinat*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan *mobile banking* BSI di Kota Malang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel ini adalah non-probability sampling. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan suatu anggota dipilih menjadi sampel Sugiyono (2017). Metode non-

probability sampling dengan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan untuk penelitian kuantitatif.

Dalam penelitian ini populasi sangat besar dan tidak terbatas (*infinit*). Selain itu jumlah populasi tidak diketahui. Penentuan besar menurut Ferdinand, (2014), membutuhkan paling sedikit 5 kali jumlah indikator. Pada penelitian ini memiliki 14 indikator. Adapun rumus dari perhitungan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = (5-10) \times \text{jumlah indikator}$$

$$n = 10 \times 14$$

$$n = 140$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian adalah 140 responden. Kriteria responden untuk mengisi kuisisioner adalah pengguna *mobile banking* BSI Kota Malang.

D. Jenis data dan sumber data

Sumber data primer yang diterima peneliti secara langsung dengan menggunakan alat pengambilan data langsung dari subjek. Sumber data yang diperoleh dari peneliti data primer. Data primer yang diterima melalui analisis media untuk melihat fenomena-fenomena yang relevan dengan BSI berdasarkan beberapa media online.

E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono 2017). Dengan menggunakan kuisisioner pengumpulan

data dengan jumlah banyak dan dapat mengukur variabel lebih efisien. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dilakukan dengan cara peneliti mendatangi bank BSI di Kota Malang lalu memberikan pertanyaan kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking* lalu diberikan kuisioner. Teknik pengumpulan data sekunder menggunakan dokumen.

F. Teknik Penskalaan Data

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala ordinal. Skala likert merupakan bagian dari skala ordinal yang mempunyai tujuan antara setuju atau ketidaksetujuan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang Sugiyono (2017). Berikut tabel skala likert yang terdiri dari lima alternatif jawaban, yaitu:

Tabel 3.1 Teknik Penskalaan Data

Pilihan Jawaban	Kualitas Pelayanan elektronik	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah
Sangat tidak Setuju	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Percaya	Sangat Tidak Puas
Tidak Setuju	Tidak Baik	Tidak Percaya	Tidak Puas
Netral	Netral	Netral	Netral
Setuju	Baik	Percaya	Puas
Sangat Setuju	Sangat Baik	Sangat Percaya	Sangat Puas

Sumber: (Sugiyono 2017)

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan indikasi bagaimana variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui variabel baik atau buruk pengukuran tersebut. Variabel dependent penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). Adapun variabel independent dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan elektronik (X1) dan kepercayaan (X2):

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan Elektronik	sejauh mana situs <i>online</i> memfasilitasi proses atau jasa secara efektif dan efisien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi 2. Reliabilitas 3. Fulfillment 4. Privasi 5. Daya tanggap 6. Kompensasi 7. Kontak 	(Zeithaml, 2002)
Kepercayaan	persepsi yang dimiliki oleh individu yaitu meyakini dengan benar apa yang disampaikan oleh pihak yang dipercayainya, benar-benar bisa menepati janji-janjinya serta bisa membantu dalam hal pemenuhan kebutuhan dan memenuhi harapan individu tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan terhadap layanan petugas bank 2. Kepercayaan terhadap fasilitas bank 3. Kepercayaan terhadap bank. 	(Sahanggamu, S.dkk, 2015)
Kepuasan Nasabah	perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja dari suatu produk dengan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setia pada bank. 2. Mengulangi transaksi pada layanan bank. 3. memakai layanan fasilitas di bank yang sama. 4. Memberikan 	(Kasmir, 2012).

	ekspektasi atau harapan mereka.	publisitas dari mulut ke mulut secara gratis.	
--	---------------------------------	---	--

H. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji pernyataan seberapa baik data yang terkandung dalam kuesioner mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur Juliandi & Manurung, (2014). Untuk mengetahui apakah pernyataan yang disampaikan kepada responden dapat dikatakan valid, peneliti melakukan survei kuisisioner terhadap 140 responden yang menggunakan nasabah *m-banking* Bank Syariah Indonesia. Pengujian efektivitas dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS 26.0.0.0. Tolak ukur yang digunakan untuk mengukur efektifitas alat adalah penggunaan rtabel. Semakin besar nilai rhitung atau semakin besar nilai rhitung > rtabel, maka item yang dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keakuratan, presisi, atau keakuratan suatu instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah suatu instrumen secara konsisten memberikan pengukuran yang sama terhadap hal-hal yang diukur pada waktu yang berbeda Silalahi & Atif, (2015). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode cronbach's alpha.

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji Kolmogorov Smirnov (Ghozali 2016). Pengujian dengan menggunakan uji statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov Test (K-S). Jika nilai probabilitas signifikansi K-S lebih besar dari 0,05, maka data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Ghozali (2016) untuk mendeteksi tidak adanya multikolinearitas yaitu dengan cara mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai nilai tolerance mendekati 0,10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam sebuah model regresi terdapat kesamaan *variance* dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika *variance* berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas.

J. Analisis Data

1. Rentang Skala

Rentang skala adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur dan menilai variabel yang diteliti. Nilai rata-rata untuk setiap variabel dapat ditentukan dengan interval kelas untuk setiap skala Likert dengan menggunakan rumus rentang skala.

Tabel 3.1 Rentang Skala

Interval	Kualitas Pelayanan Elektronik (X1)	Kepercayaan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
4,24 – 5,04	Sangat Baik	Sangat Percaya	Sangat Puas
3,43 – 4,23	Baik	Percaya	Puas
2,62 – 3,42	Cukup	Cukup	Cukup
1,81 – 2,61	Tidak Baik	Tidak Percaya	Tidak Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Percaya	Sangat Tidak Puas

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012) analisis regresi berganda digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (diubah-ubah). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut

$$KN = \alpha + b_1 KPE + b_2 K + e$$

Dimana:

KN = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta regresi

KPE = Kualitas Pelayanan Elektronik

K = Kepercayaan

$b_1 = b_2$ = Koefisien regresi dari variable bebas

e = Standart eror.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model atau variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai R^2 , jika nilai R^2 mendekati 1 maka nilai *adjusted* R^2 bernilai positif dan dapat menggambarkan atau menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mendekati 1 termasuk dalam kategori baik dan hal ini juga menunjukkan bahwa variabel independent dalam model penelitian ini dapat mewakili permasalahan yang sedang diteliti karena dapat memberikan informasi yang dituturkan secara terperinci untuk memperkirakan variabel dependen.

K. Uji Hipotesis

1. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji signifikansi simultan atau Uji-F ini digunakan untuk melihat apakah variabel bebas atau variabel independent yang meliputi kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan yang ada dalam model regresi memiliki pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah Ghozali, (2018). Analisis uji-F ini dilakukan dengan cara melakukan perhitungan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan tingkat kepercayaan 95% dan signifikansi 5% atau 0,05. Dalam analisis uji-F ini, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa diantara masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel bebas atau variabel dependen.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016)

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut; (1) Jika nilai sig. < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, (2) Jika nilai sig. > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

