

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dalam pendekatan kuantitatif adalah untuk mengelola data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian merupakan data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangka. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan (Sugiyono: 2011: 14)

B. Obyek dan Subyek Penelitian

1. Obyek penelitian

Obyek penelitian adalah bertempat di Bank Mandiri Syariah Kantor Kas Bantul yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. B1-2 Bantul Yogyakarta.

2. Subyek penelitian

a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* berjumlah 258 nasabah dan *internet banking* sejumlah 178 nasabah, jadi keseluruhan nasabah *mobile banking* dan *internet banking* sejumlah 436 nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Kas Bantul.

b. Sampel

Sampel penelitian ini dengan menggunakan metode *sampling purposive* yaitu teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono: 2016: 68). Serta dengan mengambil ciri – ciri khusus yang dimiliki oleh sampel itu, dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Si peneliti akan berusaha agar dalam sampel itu terdapat wakil – wakil segala lapisan populasi. (Soeratno dan Lincoln Arsyad: 1998: 148)

Jadi sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Bantul dengan jumlah 50 nasabah yang sama-sama menggunakan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking*. Alasan peneliti mengambil metode *sampling purposive* adalah peneliti ingin mengetahui ketika nasabah memiliki aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* secara bersamaan mana yang akan lebih sering digunakan dan aktif digunakan oleh nasabah serta kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* secara bersamaan.

Tujuannya dalam penelitian ini untuk mengetahui dari aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* mana yang akan sering digunakan. Dari aplikasi yang aktif digunakan akan terlihat kepuasan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* atau *internet banking*. Kriteria dalam pemilihan sampel tersebut adalah, nasabah yang

menggunakan *mobile banking* dan *internet banking* dengan jumlah populasi sebanyak 436 dari keseluruhan jumlah nasabah di BSM KK Bantul. Namun, nasabah yang bersedia dijadikan responden untuk mengisi kuisioner dalam penelitian ini berjumlah 50 responden dari populasi yang berjumlah 436 nasabah.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dari sumbernya, yaitu data-data yang berupa kuisioner penelitian oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diambil dari buku, jurnal, artikel, dan skripsi penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini untuk menambah teori-teori penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah teknik :

1. Kuisioner / Angket

Kuisioner atau angket yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan dengan beberapa pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan – pertanyaan tersebut. Instrumen pertanyaan dapat berupa pertanyaan yang diisi oleh respondent dengan tanda *checklist* pada kolom yang disediakan oleh peneliti dan skala likert (berupa pilihan dengan memberikan tanda pada kolom berdasarkan tingkatan tertentu).

Empat komponen sebuah kuisisioner, yaitu :

- a. Subyek, yaitu individu atau lembaga yang melakukan penelitian.
- b. Adanya permohonan, yaitu peneliti mengajukan permohonan kepada responden untuk mengisi atau menjawab pertanyaan.
- c. Adanya arahan pengisian kuisisioner, yaitu arahan yang mudah dan dimengerti oleh respondent.
- d. Adanya pernyataan dan pertanyaan dan tempat respondent untuk mengisi jawaban, secara terbuka maupun tertutup. Dalam pembuatan kuisisioner sebelum respondent menjawab pertanyaan - pertanyaan terdapat identitas responden (nama responden dapat tidak dicantumkan). (Noor: 2011: 139)

Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang telah dicantumkan, yaitu :

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) TS : Tidak Setuju
- 4) STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- (1) SS : 4
- (2) S : 3
- (3) TS : 2
- (4) STS : 1

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran variabel dalam penelitian adalah :

1. Variabel bebas / variabel independent (X)

Variabel bebas atau variabel independent. Menurut (Sugiyono: 2016: 4) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *mobile banking* (X_1) dan *internet banking* (X_2).

2. Variabel terikat / variabel dependent (Y)

Variabel terikat atau variabel dependent. Menurut (Sugiyono: 2016: 4) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

F. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. (Imam Ghozali: 2011: 52)

Adapun caranya adalah dengan menghubungkan atau mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing – masing item pertanyaan dengan skor total pertanyaan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Hasil analisis dibandingkan dengan r tabel

atau nilai signifikan pada taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan :

- a. Jika nilai (p) $< 0,05$ atau r hitung $> r$ tabel maka item dinyatakan valid.
- b. Jika nilai (p) $> r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid.

(Skripsi Nurul Hidayah: 2011: 32)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran uji reliabilitas menggunakan *one shot* atau pengukuran sekali saja, hasil dari pengukuran uji tersebut dibandingkan dengan pertanyaan lain dengan mengukur korelasi jawaban pertanyaan. Dengan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur uji realibilitas dengan uji statistik *Crobach alpa* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crobach alpa* > 0.70 . (Imam Ghozali: 2011: 47)

G. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu Uji Multikolonieritas, Uji Heterokadasitas, Uji Normalitas, dan Uji Linearitas

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah menguji model regresi yang ditemukan adanya korelasi variabel bebas (independent). Seharusnya model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antara variabel independent. Jika variabel – variabel independent ini saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel independent yang nilai korelasi sesama variabel independent sama dengan nol.

Mengetahui tidak adanya multikolinieritas dalam model regresi yaitu :

- a. Pada nilai R^2 yang dihasilkan pada suatu estimasi model regresi empiris yang tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independent banyak yang tidak signifikan.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel independent, jika variabel independent ada korelasi yang tinggi (diatas 0,95) hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas.
- c. Multikolonieritas dapat dilihat dari *tolerence* dan *variance inflation factor* (VIF) dengan indikasi nilai *tolerence* $< 0,10$ atau sama denag $VIF > 10$. (Imam Ghozali: 2011: 105)

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan

ke pengamatan yang lain tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas tidak terjadi homoskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi homoskedastisitas karena data tersebut menghimpun data yang mewakili dari berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). (Imam Ghozali: 2011: 139)

Adapun aturan yang digunakan untuk mengambil keputusan grafik plot adalah :

- a. Jika penyebaran grafik plot teratur dan membentuk pola tertentu (naik turun menjadi satu) maka terkena heterokedastisitas.
- b. Jika penyebaran data pada grafik plot tidak teratur dan tidak berpola, menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terkena heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji model regresi, variabel pengganggu dan residual yang memiliki distribusi normal. Diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi uji ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. (Imam Ghozali: 2011: 160)

Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas *Kolmogrov Smirnov Test* adalah :

- a. Data berdistribusi normal, jika signifikan (nilai sig. (2-tailed)) > 0,05

- b. Data distribusi tidak normal, jika signifikan (nilai sign. (2-tailed)) < 0,05

4. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah, untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Dengan metode pengambilan keputusan signifikansi pada linearitas < 0,05 maka hubungan antar variabel dinyatakan linear.

H. Teknik Analisa Data

Untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik analisa data regresi berganda, digunakan peneliti untuk melihat bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependent, jika dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. (Sugiyono: 2016: 275).

Model analisis yang akan dilakukan untuk dua prediktor adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel dependent (kepuasan nasabah)

a = Konstanta

$b_1 b_2$ = koefisien regresi

X_1 = Nilai variabel bebas 1 (*internet banking*)

X_2 = Nilai variabel bebas 2 (*mobile banking*)

I. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun dalam uji hipotesis penelitian kuantitatif adalah :

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau bebas yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent atau terikat. (Imam Ghozali: 2011: 98)

Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikan dengan hasil uji f dengan derajat kepercayaan 5% (0,05), yaitu jika :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Atau,

Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2. Uji T (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam

menerangkan variasi variabel dependent. (Imam Ghozali: 2011: 98 – 99).

Dengan kriteria :

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Atau,

Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $p > 0,05$,maka H_0 diterim dan H_a ditolak

3. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependet. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependet amat terbebas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel – variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel –variabel dependent.

Pada uji determinasi banyak peneliti mengajukan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai *adjusted* R^2 dapat bernilai negatif walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gunjarti (2013) adapun rumus koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = r(2) \times 100\%$$