

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Adapun objek penelitian yang akan penulis teliti yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM) di D.I.Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri (BSM) di D.I.Yogyakarta.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Sedangkan menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dari penelitian kali ini adalah pengguna *internet banking* BSM di DIY.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014:62). Sedangkan menurut Arikunto (2013:174) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam pengambilan sampel Arikunto berpendapat sebagai berikut :
“Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik semua sehingga penelitiannya adalah penelitian

populasi. Selanjutnya apabila subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.” (Esti 2013:25).

C. Teknik Pengambilan Sample

Berdasarkan pada sampel diatas maka teknik pengambilan sampelnya akan menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sample*. *Purposive sample* dilakukan dengan cara mengambil subjek yang tidak didasarkan pada strata atau random tetapi didasarkan pada tujuan tertentu (Arikunto, 2013:183). Perhitungan ukuran sampel menurut Supranto (2001) adalah jumlah pertanyaan dalam kuesioner dikali lima (5) sampai (10). Jadi dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah 25 pertanyaan x 5 = 125 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner terstruktur) yang diberikan kepada responden, yaitu pengguna *internet banking BSM*. Kuesioner ini dimaksud untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban responden bersifat kualitatif yang kemudian akan dikuantitatifkan dengan menggunakan *skala likert*.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011:93). Jawaban atas butir-butir pertanyaan memiliki

gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju dengan bobotnya 1 sampai 4 sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Setuju dengan skor 4
2. Jawaban Setuju dengan skor 3
3. Jawaban Tidak Setuju dengan skor 2
4. Jawaban Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

Jika dalam penelitian pembaca atau responden berpendapat bahwa ada kelemahan dengan lima alternatif karena responden cenderung memilih yang ada ditengan atau pilihan yang aman maka akan lebih baiknya gradasi pada kuesioner hanya menggunakan empat pilihan saja (Arikunto, 2013:284).

E. Jenis Data

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari sumber asli (Sugiyono, 2011:137).

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengguna internet banking, selanjutnya akan dipaparkan secara lebih rinci mengenai operasional setiap variabel dan indikator variabel yang terinci. Adapun definisi operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*):** X1, adalah unsur bewujud pada kualitas jasa internet banking terkait dengan kelayakan fasilitas fisik yang menunjang operasional dalam memberi pelayanan kepada nasabah pengguna *internet banking*. Bukti fisik pada internet banking dapat dilihat dari informasi web dan desain web.
2. **Kehandalan (*Reliability*):** X2, adalah kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Bentuk kehandalan pada *internet banking* yang bisa dirasakan langsung oleh pengguna *internet banking* adalah kemudahan serta kelancaran dalam mengakses *internet banking*.
3. **Jaminan (*Assurance*):** X3, adalah menciptakan kepercayaan dan keyakinan bagi nasabah pengguna *internet banking* menjamin layanan yang diberikan terpercaya dan handal. Sistem keamanan yang diberikan oleh bank harus benar-benar baik agar tetap menjaga kerahasiaan privasi nasabah baik itu tentang keamanan website maupun keamanan dari para hacking.
4. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** X4, adalah meliputi ketangapan karyawan dan pegawai dalam memberikan jasa pelayanan kepada nasabah pengguna internet banking dalam hal memberikan bantuan dengan penanganan yang cepat dan tepat. *Call center* merupakan jasa layanan yang harus disiapkan oleh bank ketika menerima keluhan dari nasabah. Selain itu saat menjelaskan juga harus jelas dan tidak berbelit-belit.

5. **Kepuasan nasabah pengguna *internet banking* (Y1).** Tanggapan nasabah pengguna *internet banking* mengenai tingkat kepuasan keseluruhan berdasarkan pengalamannya. Dengan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan akan menjadi pertimbangan untuk perusahaan dalam menilai kualitas. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Day (dalam tse dan Wilton, 1998,p.204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lain) dan kinerja actual produk dirasakan setelah pemakaian (Tjiptono, 2003:102).

G. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan. Menurut Sugiyono (2011:121) valid artinya bahwa setiap item pertanyaan atau pernyataan yang tersaji dalam kuesioner sudah dinyatakan mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Adapaun cara yang digunakan adalah dengan menghubungkan atau mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total pertanyaan atau pernyataan. Hasil analisis dibandingkan dengan r table atau nilai signifikansi 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.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghazali, 2011: 47). Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent dan gabungan keduanya. Sedangkan untuk pengujian internal dapat dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2011:129). Untuk mengetahui apakah alat ukur (item) itu reliabel atau tidak diuji dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* (Tjahjono, 2009: 60). Apabila *Cronbach's Alpha* semakin mendekati angka 1, maka semakin tinggi pula reliabel konsistensi internal (Tjahjono, 2009:60).

3. Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang diangkat, peneliti menggunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel bebas/independent variable (X) dengan satu variabel

terikat/dependen variable (Y). Model analisis yang akan dilakukan adalah (Ghozali, 2011: 96):

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat yaitu kepuasan pengguna *internet banking*.

β_0 = Konstanta regresi

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

X_1, X_2, X_3 = Variabel bebas yaitu kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness dan assurance*).

e = *epsilon*, tingkat kesalahan dalam persamaan.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang mana penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2003:55-56) hipotesis merupakan sebuah perkiraan sementara yang menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian kualitatif tidak dirumuskan hipotesis akan tetapi justru diharapkan dapat ditemukannya hipotesis.

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2004:81). Untuk hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel.

Ho : tidak adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*.

Ha : adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*.

Berdasarkan ketentuan dengan tingkat signifikansi yang diharapkan 0,05 maka, $\text{sig} \leq 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Apabila yang terjadi adalah $\text{sig} \geq 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghazali, 2011: 98). Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila nilai $\text{sig} < \alpha$ ($\alpha = 0,05$), sedangkan apabila nilai $\text{sig} > \alpha$ ($\alpha = 0,05$), maka dapat diartikan variabel independen tidak ada pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

c. Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghazali, 2011: 97) nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Semakin mendekati angka satu koefisien persamaan regresi, maka semakin kuat pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.