

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. Penelitian ini juga menggunakan desain deskriptif analisis, yakni mencari gambaran menyeluruh tentang data, fakta, peristiwa sebenarnya mengenai objek penelitian.

B. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya.¹

Populasi yang digunakan di penelitian ini adalah dilingkungan bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel yaitu bagian yang tak terlepas dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil dari

¹ Sugiyono. *Metode*. 2016. Hal:80

sumber data dan dapat mewakili dari seluruh populasi.² Sampel yang ditentukan yaitu nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Jumlah sampel yang ideal dalam sebuah penelitian, Menurut Arimbi untuk minimum sampel dalam metode regresi sederhana yaitu sebanyak 20 responden, dan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik sampel yang digunakan sebaiknya lebih dari 80 responden.³ Menurut Sekaran dalam penelitian multivariate (regresi linier berganda) ukuran sampel sebaiknya beberapa kali lebih besar dari jumlah variabel yang diteliti (minimal 10 kali atau lebih).⁴

Dalam penelitian ini menggunakan 4 variabel yang diteliti maka dari itu jumlah sampel yang akan di ambil pada penelitian ini sebanyak 20×4 variabel = 80 sampel jadi dalam hal ini peneliti mengambil 100 nasabah yang menggunakan *mobile banking* untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu mengambil sampel secara sengaja dan metode yang digunakan adalah *Sampling Insidental* memilih secara kebetulan bertemu dan cocok sebagai sumber data dengan berbagai pertimbangan diantaranya responden adalah pertama nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

C. SUMBER DATA

1. Data Primer

² Sugiyono. *Metode.*, hal. 81-85

³ Arimbi, Fernanda Ayu. Switching Cost Sebagai Biaya Variabel Pemoderasi Pengaruh Antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dan Switching Intention. *Skripsi*. 2017.

⁴ Sekaran. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salema Empat. 2006

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan. Dalam hal ini data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden (nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lain.

D. METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data yang sesuai, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu alat penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tertutup memperoleh keterangan dari sejumlah nasabah yang menjadi objek penelitian. Kuisisioner 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).⁵

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert memiliki bobot dari 1 sampai 4 untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dan susunan sebagai berikut:

Tabel 3.2

Skala Likert

Penilaian jawaban kuesioner	
Sangat Setuju (SS)	Skor 4
Setuju (S)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat tidak setuju(STS)	Skor 1

E. DEFINISI OPERASIONAL DAN VARIABEL PENELITIAN

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen.⁶ Variabel independen dalam penelitian ini yaitu: *speed (X1)*, *security (X2)*, *accuracy (X3)*, *trast (X4)*.

⁵ Sugiyono. *Metode.*, hal. 93.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen yaitu faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain.⁷ Variabel dependen penelitian ini ialah kepuasan nasabah (Y).

3. Operasional Penelitian Variabel

Tabel 3.3

Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Pengukuran operasional	Skala pengukuran
<i>Mobile banking</i>	1. <i>speed</i>	a. Kecepatan akses layanan <i>mobile banking</i> b. Kecepatan penerimaan informasi terbaru dengan <i>mobile banking</i> c. Kecepatan penerimaan pesan konfirmasi dengan layanan <i>mobile banking</i> d. Penghematan waktu dengan menggunakan layanan <i>mobile banking</i>	Skala ordinal
	2. <i>Security</i>	a. Keamanan dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> b. Tingkat gangguan penyusup dari pihak lain c. Kerahasiaan nasabah d. Ketiadaan manipulasi informasi	

⁶ Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2011. Hal:49

⁷ Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2011. Hal. 49

	3. <i>Accuracy</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian informasi yang diinginkan nasabah dengan didapat dari bank b. Ketepatan pesan konfirmasi c. Keakuratan dan ketepatan catatan transaksi d. Kejelasan informasi yang diterima 	
	4. <i>Trust</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepercayaan terhadap kredibilitas bank b. Kepercayaan terhadap layanan <i>mobile banking</i> c. kepercayaan terhadap teknologi dalam layanan <i>mobile banking</i> 	
Kepuasan nasabah		<ul style="list-style-type: none"> a. kepuasan nasabah atas kredibilitas dari layanan <i>mobile banking</i> b. Kepuasan nasabah atas akurasi atau keakuratan dari layanan <i>mobile banking</i> c. Kepuasan atas keamanan dari layanan <i>mobile banking</i> d. Kepuasan atas kecepatan transaksi <i>mobile banking</i> 	

F. TEKNIK DAN ANALISI DATA

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur.⁸ Uji validitas digunakan untuk, melihat kelayakan butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Dalam penelitian ini, pengujian validitas menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson*. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing- masing skor item dengan

⁸ Noor, Juliansyah. *Metodologi.*, hal:132

skor total. Item-item pernyataan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkapkan valid. Butir pernyataan dikatakan valid jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$.⁹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan suatu alat ukur atau kuesioner. Alat ukur dikatakan reliabel/ konsisten jika dilakukan pengukuran beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.¹⁰

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode analisis Cronbach alpha. Analisis cronbach alpha digunakan untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Sebuah instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai alpha $> 0,60$.¹¹

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya memiliki

⁹ Ibid.

¹⁰ Noor, Juliansyah. *Metodologi*, hal:130-131

¹¹ Ibid., hal. 165

distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi yang normal atau mendekati normal.¹²

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan melihat normal probability plot yang dapat membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.¹³

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.¹⁴ Apabila terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel bebas, maka salah satu diantaranya dibuang atau dikeluarkan dari analisis regresi berganda. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai

¹² Rahwati, Alni dan Fajarwati Fauziyah.. *Statistic Teori dan Praktek* Yogyakarta: Prodi Manajemen UMY. 2015, hal 225.

¹³ Ghozali, Imam, *Aplikasi.*, hal 163.

¹⁴ Rahwati, Alni dan Fajarwati Fauziyah. *Statistic*, hal 222.

Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 .¹⁵ Dapat disimpulkan apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedatisitas

Uji heteroskedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikut distribusi normal.¹⁶

4. Metode Analisis Data

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan antara variabel independen, *speed* (X1), *security* (X2), *accuracy* (X3) dan *trust* (X4) dengan variabel (Y) yaitu kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Yogyakarta. Dalam Hal ini, menggunakan Rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien Regresi Dari Kecepatan

b₂ = Koefisien Regresi Dari Keamanan

b₃ = Koefisien Regresi Dari Akurasi

b₄ = Koefisien Regresi Dari Kepercayaan

X₁ = *Speed*

¹⁵ Ghozali, Imam. *Aplikasi.*, hal 106.

¹⁶ Ibid.

$X_2 = \textit{Security}$

$X_3 = \textit{Accuracy}$

$X_4 = \textit{Trust}$

$e = \text{Standard Error}$