BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Sugiyono (2011) mendefinisikan Populasi merupakan wilayah generalisasi yang meliputi dari berbagai obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulan. Objek dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh nasabah perbankan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

Data Primer atau kuantitatif yang merupakan data diperoleh secara langsung dari responden terpilih pada lokasi penelitian. Data primer didapatkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden terpilih yang berisikan pernyataan atau item-item mengenai pengaruh kualitas pelayanan *internet banking* dan informasi keuangan terhadap kepuasan nasabah.

C. Populasi dan Sampel

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dan memiliki kualitas serta karakteristik tertentu kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi di perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan teknik pengambilan sampel dari pnelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu dengan *Purposive Sampling* yang merupakan teknik menentukan sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a) Nasabah yang sudah menggunakan produk atau jasa perbankan minimal 1 tahun
b) Khusus nasabah yang menggunakan layanan *E-Banking*
c) Bank syariah tersebut di daerah DIY

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan perumusan yang ditulis dalam bentuk sekumpulan pertanyaan untuk memperoleh jawaban responden, biasanya dalam bentuk beberapa alternatif yang mirip (Pahlevi, 2013). Dalam teknik pengumpulan data peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah

yang menabung di Bank Syariah. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 6 bagian:

Bagian I : berisi pertanyaan tentang responsiveness (ketanggapan)

Bagian II : berisi pertanyaan tentang reliability (keandalan)

Bagian III : berisi pertanyaan tentang emphaty (empati)

Bagian IV : berisi pertanyaan tentang assurance (jaminan)

Bagian V : berisi pertanyaan tentang tangibles (bukti langsung)

Bagian VI : berisi pertanyaan tentang informasi keuangan

Bagian VII : berisi pertanyaan tentang kepuasan nasabah

E. Definisi Operasional

a. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002). Sugiyono (2012:93) menyatakan bahwa “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” Secara keseluruhan, penentuan indikator dan definisi operasional variabel

yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yaitu kepuasan nasabah diukur dengan 5 item pertanyaan seperti:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat Setuju (SS)

Indikator dari kepuasan nasabah ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indriyani (2015) adalah :

a) Saya puas dengan manfaat *Internet Banking* Bank Syariah
b) Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah
c) Saya puas dengan Bank Syariah karena sesuai dengan harapan saya
d) Secara umum saya puas dengan Bank Syariah

b. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan informasi keuangan (X). Kualitas Layanan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai harapan konsumen. Kualitas layanan staf yang tinggi akan mendapatkan suatu dedikasi yang tinggi juga sesuai arahan pimpinan perusahaaan. Layanan yang diterima oleh nasabah akan mendapatkan respon baik, standar dan buruk. Respon nasabah merupakan bentuk akhir pembentukan kualitas jasa yang

menjadikan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa (Bari'ah dkk, 2012). Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah berupa *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), e*mphaty* (empati), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), informasi keuangan (Rangkuti dalam Kurniawan, 2013).

1) Responsiveness, atau ketanggapan yaitu kemauan atau kemampuan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas. Membuat pelanggan menunggu lama tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan membuat pelanggan mempunyai persepsi negatif dalam kualitas layanan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dimulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Indikator dalam *responsiveness* ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karomilah (2015) adalah:

a) Kecepatan merespon keluhan nasabah
b) Jika terjadi eror atau kesalahan ada pemberitahuan kepada nasabah
c) Internet Banking memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi

d) Informasi mengenai fasilitas untuk mengganti password selalu diperbarui

e) Internet banking memberikan informasi yang akurat

2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang diberikan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelangggan tanpa adanya kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dimulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Indikator dari *reliability* ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karomilah (2015) yaitu:

a) Layanan internet banking tidak mudah dibobol atau dihack

b) Layanan internet banking tidak pernah error

c) Dengan menggunakan layanan Internet Banking tidak perlu mengantri

d) Internet Banking dapat digunakan selama 24 Jam

e) Internet Banking dapat digunakan dimanapun

3) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian kepada pelanggan secara individual atau kelompok dan memahami keinginan pelanggan.

Dimana perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu nyaman bagi pelanggan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dimulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Indikator dari *emphaty* ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karomilah (2015), sebagai berikut:

a) Internet banking sangat membantu dalam aktifitas perbankan sehari-hari
b) Apabila menemukan kesulitan dalam pengoperasian di internet banking, anda dapat dengan mudah memperoleh bantuan dari bank yang bersangkutan
c) Internet Banking memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah

4) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan terhadap perusahaan. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dimulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Indikator

dalam *assurance* ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karomilah (2015) adalah:

a) Internet Banking memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan
b) Adanya layanan contact centre yang bisa dihubungi
c) Internet Banking menjaga kerahasiaan data nasabah
d) Internet Banking memberikan keamanan dalam bertransaksi

5) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi (gudang dan gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dimulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Indikator dalam *tangibles* ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Karomilah (2015), yaitu:

a) Login mudah untuk di akses

b) Layanan internet banking menyediakan 2 pilihan bahasa (bahasa Indonesia dan bahasa inggris)

c) Tampilan website Internet Banking didesain secara jelas, menarik dan informatif

6) Informasi Keuangan

Nasabah membutuhkan informasi keuangan selengkap-lengkapnya untuk mengetahui kondisi keuangan. *Financial Accounting Standar Board* atau FASB (1978) Pelaporan keuangan *(financial reporting*) juga meliputi informasi yang memiliki hubungan langsung maupun tidak langsung. Pelaporan keuangan juga mencakup informasi tentang sumber daya perusahaan, kewajiban, pendapatan dan lain-lain (Supriati, 2015). Pelaporan keuangan merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban manajemen dalam pengeloalan sumber daya perusahaan terhadap berbagai pihak yang terkait didalam perusahaan selama periode tertentu. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert dimulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju. Indikator dalam informasi keuangan ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indriyani (2016), yaitu:

a) Informasi keuangan dapat memprediksi kedepan agar sesuai dengan harapan
b) Informasi keuangan bermanfaat dalam memberikan informasi pada saat dibutuhkan
c) Informasi keuangan bermanfaat dalam membantu mengambil keputusan
d) Informasi keuangan bermanfaat memberikan informasi yang mudah dipahami

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang bertujuan mengukur kesahihan atau valid tidaknya kuesioner yang dibuat. Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *correlated item*. Mengukur total *correlation* digunakan dengan analisis faktor. Ketika nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) hasil ekstraksi pada tabel *Total Variance Explained* dan komponen matriks tiap variabelnya telah memenuhi batas 0,50 maka menandakan bahwa instrumen tersebut valid dan memiliki *loading* faktor yang besar (Nazaruddin & Basuki, 2015).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan mengetahui hasil pengujian pengukuran yang tetap dan konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban yang dipilih responden terhadap butir pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (α). Reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nazaruddin & Basuki, 2015).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak normal (Ghozali, 2013). Pengujian normalitas data dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi > 0,05.

b. Uji Multikolonieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji pada model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila nilai VIF < 10 dan Nilai *Tolerance* > 0,1 maka model regresi tidak mengalami multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan uji gletser dengan melakukan regresi nilai *absolute residual* terhadap variabel independen lainnya. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika signifikansinya > 0,05.

4. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat.

Rumus untuk mencari koefisien regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

Keterangan:

a : Konstanta

B : Koefisien regresi

Y : Kepuasan Nasabah (variabel dependen)

X1 : *Responsiveness*/ Tanggapan (variabel independen)

X2 : *Reliability* (Keandalan) (variabel independen)

X3 : *Emphaty* (Empati) (variabel independen)

X4 : *Assurance* (Jaminan) (variabel independen)

X5 : *Tangible* (Bukti fisik) (variabel independen)

X6 : Informasi Keuangan(variabel independen)

e : error

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, *minimum, sum, range, kurtosis,* dan *skewness* (kemencengan distribusi). Alat analisis data ini disajikan meliputi tabel distribusi frekuensi yang memaparkan rata-rata, nilai tertinggi, nilai terendah dari standar deviasi.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Apabila koefisien daterminasi (R2)=0 berarti tidak ada hubungan antara variabel independen

dengan variabel dependen, sebaliknya untuk koefisien determinasi (R2)=1 maka terdapat hubungan yang sempurna. Digunakan *adjusted* R2 sebagai koefisien determinasi apabila regresi variabel bebas lebih dari dua.

3. Uji Signifikasi Statistik Uji T

   Uji T digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas (*Independent*) secara individual dalam menjelaskan variabel terikat (*dependent*). Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi < α 0,05 (Ghozali, 2013).

4. Uji Signifikan Statistik F

   Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Apabila nilai signifikani F < α 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.