

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono (2013: 57). Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kasual adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi) menurut Sugiyono (2013: 59). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variabel (X) Kualitas Layanan (*reliability, access, communication, credibility* dan *security*) terhadap (Y) loyalitas nasabah mahasiswa UMY di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

#### **B. Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian yang akan diteliti adalah Bank Syariah Mandiri kantor kas UMY. Subjek dalam penelitian adalah mahasiswa UMY dari semester 2 (dua) sampai semester 8 (delapan) yang merupakan pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono

(2013:117). Sedangkan menurut Arikunto (2012:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* BSM Yogyakarta. Untuk teknik pengambilan data dari responden dengan menggunakan *sampling purposive* yaitu, teknik pengambilan sampel dengan ketentuan tertentu, Sugiyono (2013:124).

Ketentuan sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UMY pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri. Penentuan sampel adalah  $10 \times 6 = 60$  sesuai dengan Sugiono (2014:130) bila dalam penelitian menggunakan analisis multivariate (korelasi atau regresi berganda) maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti (variabel independen + dependen). Maka dalam penelitian ini jumlah sampel keseluruhan adalah 90 responden. Untuk keperluan uji validitas akan digunakan 30 responden untuk penelitian pertama. Setelah mendapatkan hasil sesuai uji validitas yang telah dilakukan maka akan dilakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan instrument yang sudah valid sebanyak 60 responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah metode angket atau kuisioner terstruktur yang diberikan kepada responden (mahasiswa UMY pengguna *internet banking*). Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono (2013:199).

Jawaban responden bersifat kualitatif yang kemudian akan di kuantitatifkan dengan menggunakan *skala Likert* yaitu, digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, Sugiyono (2013:134). Jawaban atas item pertanyaan memiliki gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju dengan skor 1 hingga 4 :

- |                        |               |
|------------------------|---------------|
| 1. Sangat setuju       | dengan skor 4 |
| 2. Setuju              | dengan skor 3 |
| 3. Tidak Setuju        | dengan skor 2 |
| 4. Sangat tidak setuju | dengan skor 1 |

#### **E. Jenis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian secara khusus. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, sehingga merupakan tangan pertama yang memperoleh data tersebut (Istijanto, 2005 dalam Danang Sunyoto, 2012:27). Sedangkan menurut Sugiyono (2013 :193) Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli,

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diterbitkan oleh organisasi (Suliyanto, 2006: 132). Dalam penelitian ini data sekunder adalah data tentang system *internet banking* Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

## F. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen(X) dan variabel dependen(Y).

### 1. Variabel Independen / Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2013:61). Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu **Kualitas Layanan (X)**

GE. John F. Welch Jr mendefinisikan kualitas adalah jaminan kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan (Kotler dan Kellen., 2009: ).

Kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi:

**X1 : *Reliability***, Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Bentuk kehandalan dalam layanan *internet banking* adalah kecepatan, kemudahan dan kelancaran dalam mengakses layanan. Serta kelengkapan layanan dalam menyediakan fitur-fitur pembayaran maupun pembelian yang dibutuhkan nasabah.

**X2 : Access**, adalah kemudahan untuk dihubungi atau diakses. Seperti layanan *call center*, saluran komunikasi dan kemudahan mengakses layanan *internet banking* dalam waktu 24 jam. Dan juga kecepatan dalam merespon setiap transaksi yang telah atau sedang dilakukan nasabah.

**X3 : Communication**, komunikasi yang digunakan dalam memberikan informasi mudah dipahami nasabah. Seperti informasi dalam penggunaan layanan *internet banking* jelas dan mudah di mengerti. Serta menyediakan informasi terbaru terkait produk ataupun jasa yang ditawarkan bank.

**X4 : Credibility**, perusahaan atau bank memiliki kredibilitas yang baik, seperti reputasi perusahaan dalam penyediaan layanan *internet banking*.

**X5 : Security**, keamanan yang diberikan bank dari bahaya, yang meliputi keamanan fisik maupun keamanan financial nasabah. Dalam layanan *internet banking* jaminan berupa bentuk kepercayaan nasabah pengguna layanan terhadap kualitas dan kewananan layanan. Sehingga, system keamanan bank harus baik untuk menjaga kerahasiaan identitas nasabah baik dalam keamanan website maupun keamanan identitas nasabah.

## 2. Variabel Dependen (Y)

Loyalitas mahasiswa UMY pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri (Y), tanggapan nasabah pengguna layanan *internet banking* tentang layanan yang diberikan bank dalam bentuk layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah terhadap bank. Loyalitas adalah wujud perilaku untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.

## G. Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas ada alat uji yang digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu pertanyaan. Valid artinya setiap item pertanyaan yang tersaji dalam kuesioner sudah dinyatakan mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti (Sugiono, 2011:121).

Cara yang digunakan adalah menghubungkan antara skor yang diperoleh item pertanyaan di kuesioner dengan skor total pertanyaan. Setelah itu, hasil analisis dibandingkan dengan  $r$  tabel atau nilai signifikan 5 persen ( $\alpha = 0,05$ ). Jika nilai ( $p$ )  $< 0,05$  atau  $r$  hitung  $> r$  tabel maka, item pertanyaan dinyatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2011: 129) Uji reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal melalui test-retest (stability), equivalent dan gabungan

keduanya. Secara internal dapat dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.

Sedangkan untuk mengetahui apakah item tersebut reliabel atau tidaknya, dapat diuji dengan metode *Cronbach's Alpha*. Apabila hasilnya mendekati angka 1, maka semakin reliabel konsistensi internal (Tjahjono, 2009: 60).

### 3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Danang Sunyoto, 2012: 142).

Sedangkan menurut Sugiyono (2014: 277) Regresi berganda digunakan bila jumlah variabel independen/bebas minimal 2. Model regresi berganda :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Dimana :

Y = Loyalitas Mahasiswa UMY pengguna *internet banking* di Bank Syariah Mandiri /variabel terikat

a = nilai konstanta

$b_{1,2,3,4,5}$  = Koefisien regresi

X1 = *Reliability*

X2 = *Access*

X3 = *Communication*

X4 = *Credibility*

X5 = *Security*

e = Error

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara persial (individu) diukur dengan menggunakan uji statistic (Imam Ghozali, 2006: 88).

##### a. Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Uji ini sering disebut dengan ketepatan parameter penduga (*estimate*), Uji t digunakan untuk menguji apakah pertanyaan hipotesis benar (Bambang Setiaji, 2004: 13).

Ho :  $\beta = 0$  Tidak ada pengaruh kualitas layanan *Internet Banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

Ha :  $\beta \neq 0$  ada pengaruh kualitas layanan *Internet Banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t tabel > t hitung, maka Ho diterima. Apabila t tabel < t hitung, maka Ho ditolak atau Ha diterima. Dengan tingkat signifikansi 95 persen ( $\alpha = 5$  persen).

Berdasarkan ketentuan tingkat signifikansi yang diharapkan 0,05 maka,  $\text{sig} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Namun jika yang terjadi adalah  $\text{sig} \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### **b. Uji F**

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (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 variabel independen tidak ada pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

#### **c. Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Imam Ghazali, 2011: 97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas maka semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah :

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

Dimana :

$R^2$  = koefisien determinasi

$r$  = koefisien korelasi