

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah *field research* (penelitian lapangan). Studi lapangan merupakan desain penelitian yang mengombinasikan antara pencarian literatur (*literature study*), survei berdasarkan pengalaman atau studi kasus di mana peneliti berusaha mengidentifikasi variabel-variabel penting dan hubungan antar variabel tersebut dalam situasi permasalahan tertentu. (Sarwono & Martadiredja, 2008, hlm. 61) Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara meneliti pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah yang memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu metode dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. (Sugiono, 2014, hlm. 14)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No. 385 Banjarmasin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah sumber utama data penelitian yaitu memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sedangkan objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian. Objek penelitian ini mengenai penggunaan fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. (Anwar, 1997, hlm. 35)

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah sekaligus pengguna *mobile banking* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Karena dalam penelitian ini adanya keterbatasan waktu dan tenaga, maka tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = standar eror/ persentasi kelonggaran ketidakteelitian karena

kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir.

Diketahui jumlah populasi nasabah pengguna *m-banking* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (N) sebesar ± 26.000 orang dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{26.000}{1 + 26.000 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{26.000}{261}$$

$$n = 99,61 = 100$$

Dari perhitungan tersebut, bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah 100 responden.

E. Data dan Sumber Data

Data yang dijadikan bahan analisis diperoleh dari dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. (Suliyanto, 2008, hlm. 131) Data primer dalam penelitian ini adalah dari kuesioner-

kuesioner yang telah diisi oleh para responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan.(Suliyanto, 2008, hlm. 131) Dalam penelitian ini, penulis banyak mengambil dari buku-buku, arsip tertulis baik itu dari bank langsung maupun dari luar, karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

Untuk sumber data pada penelitian ini meliputi:

1. Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank BNI Syariah KC Banjarmasin yang menggunakan fasilitas *mobile banking*.
2. Informan dalam penelitian ini adalah pihak lain yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
3. Dokumen yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data, hal-hal yang penulis lakukan yaitu:

1. Observasi yaitu salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung.(Teguh, 2015, hlm. 133) Penulis melakukan observasi di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk mendapatkan berbagai data yang diperlukan.

2. Menyebar kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden.(Muhaimin, 2010, hlm. 91) Kuesioner dalam penelitian ini disebarakan kepada nasabah pengguna fasilitas *Mobile Banking* pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, penulis menyebar atau membagi angket untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada si penulis.
3. Wawancara (interview) yaitu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung.(Muhaimin, 2010, hlm. 134) Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada customer service dan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menggunakan fasilitas *mobile banking* yang diharapkan dapat menggali informasi yang lebih dalam dari informan sehingga diperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat.

G. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran

Variabel kuantitatif yang digunakan adalah variabel nominal, unsurnya hanya dapat dikategorikan atas dua atau lebih yang saling berlawanan (sebatas sebagai label) misalnya “ya” atau “tidak”.(Suharso, 2009, hlm. 42) Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert’s. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala Likert’s adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (*kuesioner*).

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert's mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Apabila item bernilai positif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat setuju", sedangkan jika item bernilai negatif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat tidak setuju". Setiap item diberi pilihan respons yang tertutup. (Suliyanto, 2008, hlm. 82–83) Kuesioner yang digunakan dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert's dengan rumusan sebagai berikut:

SS: Sangat setuju diberi skor	5
S: Setuju diberi skor	4
N: Netral diberi skor	3
TS: Tidak setuju diberi skor	2
STS: Sangat tidak setuju diberi skor	1

Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran
Layanan <i>mobile banking</i> (X)	<i>Reliability</i> (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dan tepat. 2. Dapat digunakan dimanapun. 3. Dapat digunakan 24 jam. 4. Transaksi tepat waktu. 5. Tidak perlu mengantri. 6. Tidak perlu biaya (gratis) 7. Sesuai yang dijanjikan. 	Skala Ordinal
	<i>Assurance</i> (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aman dan dijaga kerahasiaannya. 2. Ada contact center. 	Skala Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (X ₃)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan ditanggapi cepat. 2. Pelayanan keluhan tidak dibedakan. 3. Adanya konfirmasi transaksi. 	Skala Ordinal
	<i>Efficiency</i> (X ₄)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses cepat. 2. Proses login cepat. 3. Mutasi cepat. 	Skala Ordinal
	<i>Empathy</i> (X ₅)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan transaksi yang dibutuhkan 2. Mudah dihubungi. 	Skala Ordinal
	<i>Tangible</i> (X ₆)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan jelas, menarik, dan informative. 2. Animasi, grafik tidak memperlambat proses. 	Skala Ordinal

Kepuasan Nasabah (Y)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Merasa puas menggunakan layanan tersebut. 2. Layanan telah memenuhi harapan. 	Skala Ordinal
Loyalitas Nasabah (Z)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Akan menggunakan layanan secara berulang. 2. Berminat merekomendasikan layanan kepada orang lain. 3. Hanya akan menggunakan layanan tersebut. 4. Selalu melakukan pertimbangan khusus untuk menikmati layanan bank lain. 	Skala Ordinal

Sumber : Teori-teori terkait penelitian (data diolah)

H. Teknik Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, langkah langkah persiapan yang harus dilakukan sebelum analisis data adalah sebagai berikut:(Suliyanto, 2008, hlm. 162)

1. Editing merupakan proses yang bertujuan meningkatkan ketepatan data dari kuesioner yang diperoleh.
2. Coding yaitu proses pemberian kode (pada umumnya angka) untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap daftar pertanyaan.
3. Tabulasi merupakan proses menyusun tabel yang memuat seluruh informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis dalam riset.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analisis statistika, dengan menggunakan program SPSS *for windows* ver. 22.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil r hitung bandingkan dengan r tabel di mana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid.(Sujarweni, 2014, hlm. 192)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka reliabel.(Sujarweni, 2014, hlm. 192)

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Ada 4 asumsi klasik yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan dua cara apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan antara lain, normal probability plots (Normal P-plot).

Pengujian normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Sminov* (K-S), Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika Sig $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika Sig $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.(Sujarweni, 2014, hlm. 52–55)

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF (*variance inflation factor*) yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. (Sujarweni, 2014, hlm. 185)

c. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Autokorelasi terjadi jika terdapat kesalahan observasi yang ada berkorelasi satu sama lain.

Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, melalui metode Durbin-Watson yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu :

1. Jika angka D-W dibawah -2 berarti autokorelasi positif.
2. Jika angka D-W diatas +2 berarti autokorelasi negatif.
3. Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Cara lain dalam uji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan uji glejser. Menurut Gujarati (1995) uji glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel bebas. (Sujarweni, 2014, hlm. 190)

3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti nyata), *responsiveness* (ketanggapan), dan *efficiency* (efisien) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah sebagai variabel Y dan loyalitas nasabah sebagai variabel Z.

Bila dirumuskan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah

X1 : *Reliability* (Kehandalan)

X2 : *Assurance* (Jaminan)

X3 : *Empathy* (Empati)

X4 : *Tangible* (Bukti Nyata)

X5 : *Responsiveness* (Ketanggapan)

X6 : *Efficiency* (Efisien)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

Hubungan X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan X₆ terhadap Z :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Z : Loyalitas nasabah

X1 : *Reliability* (Kehandalan)

X2 : *Assurance* (Jaminan)

X3 : *Empathy* (Empati)

X4 : *Tangible* (Bukti Nyata), ,

X5 : *Responsiveness* (Ketanggapan)

X6 : *Efficiency* (Efisien)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah maka dilakukan pengujian-

pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F (uji Simultan) dan uji t (uji signifikan parsial).

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 for windows.

J. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian, penulis menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini, penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya dituangkan dalam sebuah desain operasional proposal skripsi. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat untuk meminta persetujuan, selanjutnya diajukan ke pihak Jurusan Perbankan Syariah. Proposal yang telah disetujui kemudian diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan tujuan mendapat persetujuan dan diadakan seminar proposal.

2. Tahap Pengumpulan Data

Sebelum melakukan pengumpulan data, penulis mengajukan surat permohonan izin riset terlebih dahulu dengan lokasi riset yaitu bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Setelah disetujui oleh

pihak Bank, baru penulis melakukan pengumpulan semua data yang telah ditentukan pada metode penelitian, sehingga diperoleh data yang diperlukan.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini penulis mengolah data yang diperoleh berdasarkan teknik *editing*, *koding* dan *tabulasi* yang semuanya dituangkan dalam hasil penelitian. Untuk memperoleh kesimpulan mengenai permasalahan ini maka, dilakukan analisis secara kuantitatif.

4. Tahap Penyempurnaan (Penutup)

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada dosen pembimbing hingga dianggap baik dan layak dijadikan karya ilmiah dalam skripsi yang siap dimunaqasahkan.