

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian. Informasi dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian dengan data yang berbentuk angka dan dapat dihitung. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) baik secara online ataupun langsung kepada para nasabah yang merupakan responden dalam penelitian ini.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai, Jl. Abdul Aziz No. 120, Antasari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71417.

#### **C. Data dan Sumber Data**

Data adalah bahan mentah yang diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Adapun data yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini yaitu hasil jawaban kuesioner oleh responden.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah responden dan informanyaitu

orang yang diteliti atau orang yang dapat memberikan informasi. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai yang menggunakan *e-channel* sebanyak 88 orang. Informan dalam penelitian ini yaitu pimpinan Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai bapak Tajuddin Noor dan karyawan Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai sebanyak 13 orang.

Data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip yang memuat peristiwa masa lalu, diperoleh dari jurnal, majalah, buku, data statistik maupun internet. (Bawono, 2006, hlm: 72).

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013, hal: 90).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *e channel* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai. Jumlah populasi tidak diketahui karena data nasabah/ jumlah nasabah merupakan kerahasiaan bank, sehingga pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti. Kemudian di pilih/ di saring menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan atas suatu pertimbangan, kriteria seperti ciri-ciri atau sifat-sifat suatu populasi untuk mengetahui apakah responden tersebut menggunakan *e-channel*

atau tidak, apabila dipandang orang tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data maka dapat mengisi kuesioner tersebut. Adapun kriteria dimaksud adalah:

- 1) Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Amuntai yang menggunakan *e-channel* yang kebetulan penulis jumpai pada masa riset,
- 2) Bersedia mengisi kuesioner secara online pada rentang waktu penulis riset di lapangan.

Jumlah sampel yang diambil selama 2 bulan penelitian adalah seberapa banyak orang yang dapat mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti yaitu sebanyak 88 responden.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Angket/ Kuesioner online

Pengumpulan data menggunakan angket yang berupa isian atau daftar pertanyaan sehingga responden tinggal mengisi atau menandai dengan cepat dan mudah.

##### 2. Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung kepada karyawan bank untuk mendapatkan informasi secara lisan bagaimana cara meningkatkan teknologi informasi dan kualitas layanan agar nasabah merasa puas.

##### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara melihat, memotret, atau mencatat informasi yang ada, misal buku, jurnal, surat dan dokumen lainnya, guna untuk melengkapi data-data agar terlihat lebih akurat.

#### **F. Skala Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga akan menghasilkan data kuantitatif. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel, indikator tersebut berupa pertanyaan atau pernyataan yang akan dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrument (Sugiyono, 2018, hlm: 32).

Untuk mengukurnya digunakan kata-kata sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

#### **G. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.

(Siregar, 2013, hal. 55). Variabel-variabel yang berhubungan dengan pengaruh teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah:

Tabel II  
Variabel, Teori, Dimensi dan Indikator

Variabel	Teori	Dimensi	Indikator
Teknologi Informasi (X1)		Kemudahan	-Transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan <i>Internet Banking</i>  -Mampu menggunakan internet banking untuk bertransaksi.
		Kepercayaan	- <i>Internet banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan  -Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan dengan cepat.
		Risiko	-Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>internet banking</i> .  -Gangguan jaringan <i>internet banking</i> rendah.
			-Gedung yang bagus dan nyaman untuk ditempati

Kualitas Layanan (X2)	Kotler dan Fandi Tjiptono	Berwujud	-fasilitas-fasilitas yang ada digedung masih dapat digunakan
	Kotler dan Fandi Tjiptono	Keandala	-Karyawan melayani nasabah dengan baik dan sopan -Karyawan memberikan penjelasan kepada nasabah dengan baik
	Kotler dan Fandi Tjiptono	Ketanggapan	-Karyawan menjawab pertanyaa dengan baik -Karyawan langsung menanggapi permintaan nasabah
	Zeithaml	Jaminan dan kepastian	-Ketelitian karyawan saat melayani nasabah -Menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi
	Parasurama n	Empati	-Keramahan karyawan kepada para nasabah -Memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi

Kepuasan Nasabah (Y)	Tjiptono	Kesesuaian harapan	-Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan -Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
	Tjiptono	Minat berkunjung kembali	-Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan -Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang diberikan oleh karyawan memuaskan
	Tjiptono	Kesediaan merekomendasikan	-Menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan -Menyarankan orang lain untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Model yang digunakan adalah  $Y = f(X_1, X_2)$ .

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Teknologi Informasi

X<sub>2</sub> = Kualitas Layanan

Dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

B<sub>0</sub>, B<sub>1</sub>, B<sub>2</sub>, B<sub>3</sub> = Koefisien yang akan di estimasi

e = *Error term*

Analisis data untuk data kuantitatif dilakukan beberapa langkah diantaranya:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan pada kuesioner tersebut sah atau tidak. Hasil uji ini dapat dilihat dari  $df = n - 2$  dimana  $n =$  jumlah sampel, dengan nilai signifikan 0,05. Kreteria penentuan validitas kuesioner yaitu:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{Tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dengan melakukan pengukuran 2 kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013, hlm.55). Untuk mengukur reabilitas, menggunakan uji statistik *cronbach alpha*, variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Siregar, 2013, hlm: 57).



### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF, jika nilai  $VIF > 10$  maka dikatakan terjadi multikolinearitas di antara variabel bebas (Ghozali, 2005, hlm: 95).

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu pengamatan satu kepengamatan lain. Karena heteroskedastisitas terjadi ketika varians yang lain tetap (Ghozali, 2005, hlm: 105).

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika ada pola seperti titik-titik yang membentuk pola teratur maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005, hlm: 153).

#### c. Uji Statistik

##### 1) Uji T (Pisial)

Uji T digunakan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dengan melihat nilai sig. apabila nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan sebaliknya apabila nilai  $sig > 0,05$   $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

##### 2) Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan mengetahui seberapa jauh semua variabel independen (kualitas layanan dan kepuasan nasabah) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah) (Ghozali, 2005, hlm.88). pada pengujian ini F hitung dibandingkan dengan F tabel, apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat, atau sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  hipotesis akan ditolak. Tingkat kepercayaan 95% dan taraf nyata 5%. Derajat kebebasan adalah  $df = (k-1) (n-k)$  dimana  $k$  = jumlah variabel dan  $n$  = jumlah sampel.

### 3) Koefisien determinasi (Uji $R^2$ )

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen yang dilihat pada nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara 0 sampai 1, ketika  $R^2$  sebesar 1 maka ada kecocokan sempurna, sedangkan  $R^2$  bernilai 0 maka tidak ada hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.