

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian kuantitatif ini mengenal paradigma kuantitatif *positivisme* yaitu salah satu paradigma yang paling memiliki pengaruh pada ilmu-ilmu sosial (Abdullah, 2015, hlm. 73). Berdasarkan pada penelitian kuantitatif, teori atau paradigma digunakan untuk menuntun peneliti agar menemukan masalah, menemukan hipotesis, menemukan konsep, menemukan metodologi, serta menemukan alat-alat untuk dapat menganalisis data (Bungin, 2005, hlm. 25). Sedangkan pendekatan pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field Research*) ialah riset lapangan yang sering dikenal di mana peneliti langsung mengarah pada satu objek penelitiannya, sehingga peneliti langsung terjun kelapangan untuk dapat memperoleh data dari Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam pendekatan melalui kuantitatif ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* bank syariah indonesia terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi COVID 19.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, yang beralamat Jalan A. Yani Km 4,5 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur. Alasan peneliti mengambil tempat ini karena sebelumnya telah melakukan observasi sederhana masalah menarik yang

dapat dikaji saat di masa pandemi, kemudian menyusun rumusan masalah serta karena kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin berada dipertengahan kota, ditambah memiliki jalinan kerjasama dengan pihak Bank Syariah Indonesia untuk dapat membantu pelayanan dalam membayarkan transaksi Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan lain sebagainya. Sehingga dipilihlah lokasi penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *mobile banking* bank syariah indonesia terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease-2019* (COVID 19).

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah dari beberapa mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Sedangkan objek penelitian pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dengan subvariabel efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease-2019* (COVID 19).

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi ialah sebuah kumpulan unit yang diteliti dengan memiliki beberapa karakteristiknya, dan jika populasi yang akan diteliti terlalu luas, seorang peneliti diharapkan mengambil sebagian dari populasi (sampel) untuk diteliti nanti. Didalam populasi ini sebagai tempat terjadinya masalah

yang diteliti, bisa terdiri dari suatu dengan berhubungan lembaga, orang, badan, institusi, wilayah, kelompok dan lain sebagainya (Abdullah, 2015, hlm. 226).

Dalam populasi pada penelitian ini yaitu para mahasiswa/i Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dan menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease-2019* (COVID 19). Karena populasi berdasarkan karakteristik tersebut maka jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat dipastikan dengan baik.

2. Sampel

Sampel adalah sebuah subjek/objek penelitian yang jarang sekali peneliti mengambil seluruh kumpulan elemen (populasi) untuk dilakukan sebuah penelitian (Abdullah, 2015, hlm. 227). Sebuah sampel yang baik ialah sampel yang dapat digunakan sesuai dari karakteristik populasi dalam penelitian. Maka dari itu dalam penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan peneliti menggunakan rumus Wibisono untuk bisa mendapatkan jumlah sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui dari Mahasiswa/i Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Berikut Rumus Wibisono

$$n = \left(\frac{((Z\alpha/2).\sigma)}{e} \right)^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

$Z_{\alpha/2}$ = nilai tabel Z dengan tingkat kepercayaan 95%

σ = dengan standar deviasi populasi 0,25(sudah ketentuan)

e = tingkat kesalahan diambil 5% (0,05)

Penyelesaian:

$$n = \left(\frac{(Z_{\alpha/2} \cdot \sigma)}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(0,49)}{0,05} \right)^2$$

$$n = (9,8)^2 = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas maka jumlah sampel yang didapatkan oleh peneliti berjumlah 100 responden. Dalam penentuan karakteristik sampel terdapat kriteria yang harus dipenuhi responden yaitu responden merupakan mahasiswa/i Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, dalam penyebaran kuesioner peneliti menggunakan *google form* sehingga teknik sampling yang dipakai metode *non-probability sampling* dengan melalui teknik *accidental sampling*.

E. Sumber Data

1. Data

Data pada komponen kualitas pelayanan dan kepuasan dalam penelitian ini, yang memiliki arti jika tanpa data maka tidak akan ada penelitian, dalam data penelitian harus valid, jika tidak valid maka akan

menghasilkan informasi dengan kesimpulan yang keliru. Data kuantitatif ialah suatu data yang terdiri dari angka dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder (Abdullah, 2015, hlm. 246).

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer ialah data yang langsung dapat diperoleh dari sebuah sumber data pertama dari lokasi penelitian atau pada objek penelitian (Bungin, 2005, hlm. 132). Dalam penelitian ini data yang diperoleh oleh peneliti sebagai responden yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada mahasiswa/i Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data yang dapat diperoleh dari sumber kedua atau data yang masih kita butuhkan dan biasanya data sekunder dilakukan sesudah sumber data primer (Bungin, 2005, hlm. 132). Dalam penelitian ini yang menjadi rujukan data sekunder ialah dari buku, *website* resmi, dan jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada para responden, dengan harapan respons yang akan diterima atas pertanyaan tersebut didapatkan jawaban yang keakuratan yang tinggi (Abdullah, 2015, hlm. 248).

Kuesioner dalam hal ini digunakan agar mendapatkan informasi dari nasabah/mahasiswa dari variabel Kualitas Pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease-2019* (COVID 19). Kuesioner dibuat *online* dari *google form* kemudian disebarakan menggunakan skala *likert*. Penggunaan skala *likert* yaitu sikap dalam skala likert berupa penolakan atau pengaruh, penilaian, kepositifan atau negatif, suka atau tidak, terhadap suatu objek. Untuk melakukan kuantifikasi maka dalam skala *likert* kemudian diberi angka-angka sebagai simbol agar nanti dapat diukur.

Skala <i>Likert</i>	Skor Penilaian
STS = Sangat Tidak Setuju	Diberi Nilai 1
TS = Tidak Setuju	Diberi Nilai 2
KS = Kurang Setuju	Diberi Nilai 3
S = Setuju	Diberi Nilai 4
SS = Sangat Setuju	Diberi Nilai 5

G. Variabel Penelitian

Berdasarkan bahasan dalam penelitian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam Bertransaksi di Masa Pandemi *Corona Virus Disease-2019* (COVID 19)” ini memiliki dua variabel penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel yang mempengaruhi (*Independent*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) dengan subvariabel terdiri

dari efisiensi (*efficiency*), keandalan (*reliability*), jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*), privasi (*privacy*), dan layanan kontak (*contact*).

- b. Variabel yang dipengaruhi (*Dependent*) yang digunakan dalam penelitian ini ialah Kepuasan mahasiswa/i (Y).

Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian

Variabel Penelitian		
Kualitas Pelayanan (X)		
Subvariabel (X)	Indikator	Skala
1. Efisiensi (<i>efficiency</i>)	1. Kemudahan 2. Kecepatan	Skala likert
2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Kebutuhan 2. Ketepatan	Skala likert
3. Jaminan /kepercayaan (<i>assurance/trust</i>)	1. Kepercayaan	Skala likert
4. Tampilan (<i>tangibles</i>)	1. Daya tarik 2. Daya guna	Skala likert
5. Privasi (<i>privacy</i>)	1. Keamanan	Skala likert
6. Layanan kontak (<i>contact</i>)	1. Informasi	Skala likert

Kepuasan Mahasiswa (Y)	1. Kecepatan 2. Kemudahan 3. Daya guna 4. Kenikmatan 5. Keandalan 6. Pengalaman 7. Terpenuhinya harapan 8. Kesediaan merekomendasikan 9. Selalu ingin menggunakan 10. Ketidakpuasan	Skala likert
------------------------	--	--------------

Sumber: Hasil Penelitian, diolah 2022

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas dijelaskan bahwa uji yang akan menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu apakah bisa mengukur yang akan diukur. Oleh karena peneliti melakukan penelitian menggunakan pengumpulan data dari kuesioner yang telah disusun yang nantinya akan dilakukan uji validitas (Abdullah, 2015, hlm. 258). Dalam uji validitas terdapat kriteria untuk membuktikan hasil dari uji validitas yang telah diuji dikatakan valid seperti: apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ serta memiliki taraf signifikan 0,05 dan sebaliknya jika $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka data dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini dilakukan setelah instrumen penelitian dianggap valid. Reliabilitas ialah menentukan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi dalam pengukuran suatu gejala (Abdullah, 2015, hlm. 260). Dalam uji reliabilitas terdapat kriteria untuk mengetahui hasil

uji data dianggap reliabilitas, dengan cara membandingkan nilai *alpha* (α).

Data dianggap reliabel jika memiliki nilai *Cronbach alpha* $>0,60$.

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian kuantitatif digunakan beberapa analisis korelasional atau asumsi yang berkaitan dengan variabel bebas kepada variabel terikat sebagai berikut ini:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ialah digunakan untuk menguji data yang dimiliki peneliti untuk digunakan dalam penelitian mempunyai distribusi normal secara *multivariat* serta *univariat*. Uji ini juga dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel yang didapat berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Abdullah, 2015, hlm. 322).

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini adalah digunakan untuk menguji dengan model regresi data yang akan diteliti dapat berkorelasi dengan variabel bebas (Adi & Suwardana, t.t, 2021). Apabila nilai dari VIF > 10 maka dianggap terdapat multikolinearitas tinggi (Sanusi, 2011, hlm. 136).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah uji untuk menyusun regresi antara nilai dari absolut residual dengan variabel bebas. Variabel dianggap tidak terjadi gejala heteroskedastisitas memiliki

signifikan terhadap absolut residual (0,05) pada model regresi (Sanusi, 2011, hlm. 135).

I. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda ialah uji yang pengembangan dari linier sederhana, yaitu untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Rumus regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X₁ = Variabel bebas ke-1

X₂ = Variabel bebas ke-2

X₃ = Variabel bebas ke-3

X_n = Variabel bebas ke-n

α dan b_1 = Konstanta

Berdasarkan analisis linier berganda dapat diketahui secara bersamaan pengaruh dari variabel independen dari subvariabel kualitas pelayanan yaitu efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease-2019 (COVID 19)*.

J. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi atau biasa disebut juga dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir mirip dengan koefisien r^2 . Pada uji koefisien determinasi dapat menjelaskan proporsi dari dalam variabel terikat (Y) yang telah dijelaskan oleh variabel bebas (yang lebih dari satuk) secara bersamaan (Sanusi, 2011, hlm. 136).

K. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial(T)

Uji ini ialah untuk digunakan menguji secara parsial atau individu dari variabel-variabel X dengan variabel Y (Yuliaty, 2014, 124). Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05% ($\alpha=5\%$), pengambilan keputusan untuk uji parsial.

2. Uji Dominan

Uji ini dilakukan untuk mengetahui variabel bebas mana yang lebih berpengaruh pada variabel terikat. Berdasarkan kriteria untuk menentukan uji dominan adalah dengan melihat nilai dari koefisien regresi variabel yang paling besar.