

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang memperoleh informasi dan data secara langsung dilapangan (Abdullah, 2015, hlm. 87). Oleh karena itu peneliti secara langsung melakukan pengumpulan data kepada para nasabah dengan cara membagikan kuesioner.

##### 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data penelitian yang berisikan angka-angka yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan statistik (Hasanah, 2022, hlm. 31). Dalam hal ini peneliti menggunakan aplikasi Statistik SPSS versi 25 untuk melakukan uji data secara statistik seperti Uji Validitas dan Reabilitas, Regresi Linier Sederhana dan Uji Asumsi Klasik.

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

Penelitian ini dilakukan di KSU Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Unit 071 Jl. R. A. Kartini No. 6B, Baamang Hilir, Kotawaringin Timur, Sampit, Kalimantan Tengah.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Subjek penelitian yaitu Nasabah KSU BMT 071 Sampit.
2. Objek penelitian yaitu Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Borneo Mobile.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan skunder. Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama. Adapun data primer pada penelitian ini yaitu berupa angket atau kuesioner yang dibagikan kepada sejumlah responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber yang sudah ada (Nurdin & Hartati, 2019, hlm. 172) yaitu berupa data jumlah nasabah yang menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit .

#### **2. Sumber Data**

Sumber data merupakan subyek dari mana asal data penelitian itu diperoleh (Nurdin & Hartati, 2019, hlm. 171). Sumber data dalam penelitian ini yaitu yang diperoleh dari responden. Yang dimaksud dengan responden dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan, yang berasal dari pengisian kuesioner responden yaitu nasabah KSU BMT 071 Sampit yang menggunakan Borneo Mobile.

### E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat pertanyaan kepada para responden secara tertulis dengan harapan mereka memberikan respon atas daftar pertanyaan yang diajukan (Abdullah, 2015, hlm. 248). Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan skala *likert* hal tersebut dapat dilakukan (Sudaryana & Agusiady, 2022, hlm. 5). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian dari indikator tersebut dijadikan sebagai dasar untuk menyusun item-item berupa pertanyaan atau pernyataan. Dalam penelitian ini prosedur penilaian dari pertanyaan-pertanyaan akan diberi skor pada setiap jawaban yang termasuk kedalam skala *likert* sebagai berikut:

**Tabel I**  
**Skala Likert**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data diolah 2023.

## F. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang terdiri dari orang, benda atau yang lainnya yang memenuhi karakteristik dan memiliki kuantitas untuk memperoleh suatu informasi (data) penelitian dan ditarik kesimpulan kemudian (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 63). Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah KSU BMT 071 Sampit yang memiliki kesesuaian kriteria yang telah ditentukan peneliti. Berdasarkan data yang diperoleh dari KSU BMT 071 Sampit, jumlah populasi penelitian ini sebanyak 260 orang.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sehingga mampu menggambarkan populasi secara keseluruhan (Roflin dkk., 2021, hlm. 11). Jumlah sampel ditentukan jumlahnya menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{260}{1 + 260 \cdot (0,1^2)}$$

$$n = \frac{260}{1 + 260(0,01)}$$

$$n = \frac{260}{1 + 2,6}$$

$$n = \frac{260}{3,6} = 72,22$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel penelitian sebanyak 72 sampel.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sehingga penentuan sampel yang akan dipilih pada penelitian ini harus memenuhi beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. Seseorang yang menjadi nasabah di KSU BMT 071 Sampit
2. Nasabah yang sedang menggunakan atau pernah menggunakan aplikasi Borneo Mobile.

## **G. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan suatu nilai terhadap suatu objek yang mempunyai variabel tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya (Nurhayati, 2020, hlm. 39). Oleh karena itu, peneliti menentukan variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

### 1. Variabel bebas

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjelaskan fokus pada topik penelitian yang menghasilkan akibat pada variabel yang lain. Variabel bebas diberi simbol X, pada penelitian ini yaitu Kualitas Layanan.

### 2. Variabel terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dijelaskan pada topik penelitian yang diberi pengaruh oleh variabel bebas (Martono, 2019, hlm. 61). Variabel terikat diberi simbol Y, pada penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah.

## H. Instrumen Penelitian

Dalam skala *likert*, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator yang dijadikan sebagai acuan dalam menyusun item-item instrumen berupa pernyataan.

**Tabel II**  
**Instrumen Angket Kuesioner**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Teori</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Layanan (X)	Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	(Suryani, 2017, hlm. 165)	1. Kecepatan akses. 2. Kemudahan transaksi.
	Pemenuhan janji		1. Kelengkapan

	<i>(Fulfillment)</i>		informasi. 2. Keakuratan informasi.
	Kesediaan sistem beroperasi ( <i>System availability</i> )		1. Sistem beroperasi dengan baik. 2. Sistem beroperasi sesuai keinginan pengguna.
	Privasi ( <i>Privacy</i> )		1. Jaminan kerahasiaan data. 2. Keamanan data.
	Tampilan situs ( <i>site aesthetic</i> )		1. Tampilan menu yang menarik, jelas dan mudah dipahami. 2. Tampilan menu yang selalu

			berkembang dan tidak membosankan.
Kepuasan Nasabah (Y)	Sikap terhadap produk	Menurut Kotler dan Keller dalam (Lieana, 2020, hlm. 18)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesetiaan penggunaan.</li> <li>2. Menjadi percaya diri saat menggunakan layanan digital.</li> </ol>
	Menggunakan produk secara berulang		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan layanan secara terus menerus.</li> <li>2. Penggunaan dalam jangka waktu yang panjang.</li> </ol>
	Merekomendasikan produk		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersedia menginformasikan layanan kepada orang lain.</li> <li>2. Bersedia untuk merekomendas</li> </ol>



			ikan layanan kepada orang lain.
	Kurang memperhatikan merek pesaing		1. Pengguna hanya tertarik menggunakan layanan digital

Sumber: Data diolah 2023.

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam pelaksanaan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data untuk penelitian, maka perlu untuk dilakukan uji validitas dan reabilitas (Abdullah, 2015, hlm. 257). Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang disiapkan dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

#### a. Uji Validitas

Penelitian yang menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka untuk dapat memastikan sebelum instrumen yang telah ditentukan dapat digunakan terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas. Oleh karena itu dapat dijelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauhmana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang akan diukur (Abdullah, 2015, hlm. 256). Dalam hal ini metode yang dilakukan oleh peneliti pada penentuan pengukuran validitas dalam

instrumen-instrumen yang terdapat dalam kuesioner yaitu korelasi produk moment dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, maka instrumen pada angket dinyatakan sah.
- 2) Apabila nilai  $r$  hitung lebih kecil dari nilai  $r$  tabel, maka instrumen pada angket dinyatakan tidak sah.

#### b. Uji Reliabilitas

Konsistensi alat ukur atau kuesioner harus bersifat konsisten, yang artinya kuesioner akan memperoleh hasil yang sama apabila dilakukan pengukuran untuk responden yang memiliki kriteria yang sama di waktu berbeda. Hal tersebut dapat dilakukan dengan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan bersifat dapat diandalkan (Darma, 2021, hlm. 17). Adapun kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut:

- 1) Suatu variabel dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,06$ .
- 2) Suatu variabel dapat dikatakan tidak *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,06$ .

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, linieritas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Hal tersebut untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antar variabel melalui besaran koefisien korelasi ( $r$ ). Model regresi linear disebut model yang baik apabila memenuhi beberapa asumsi klasik (Purnomo, 2016a,

hlm. 107). Oleh karena itu peneliti menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pada dasarnya normalitas dapat diketahui dengan melihat persebaran data pada sumbu diagonal berdasarkan grafik atau histogram dan residualnya (Purnomo, 2016a, hlm. 108). Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Apabila data grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal atau data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menunjukkan grafik histogram pola distribusi tidak normal atau data menjauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ditujukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terjadi kesamaan antara variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Duli, 2019, hlm. 122). Jadi, peneliti dapat menentukan heteroskedastisitas

atau homoskedastisitas penelitian ini dengan melakukan uji glejser. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya.

### c. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi Pearson atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity pada taraf signifikansi 0,05 (Purnomo, 2016, hlm. 94). Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Sig. deviation from linearity*  $> 0,05$ , maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai *Sig. deviation from linearity*  $< 0,05$ , maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk memperlihatkan hubungan antara variabel terikat yang diberi simbol (Y), dan variabel bebas diberi simbol X (Firdaus, 2021, hlm. 72). Bentuk persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bx + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan
$\alpha$	= Nilai Konstanta
b	= Koefisien Regresi Sederhana
X	= Kualitas Layanan
e	= <i>Error</i>

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Koefisien regresi secara parsial (Uji T)

Uji koefisien regresi parsial bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas dan variabel bebas secara parsial (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 141). Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_a$  diterima.

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

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien Determinasi memiliki rentang nilai antara 0 – 1, semakin kecil nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan terbatasnya variabel–variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Sebaliknya, semakin besar dan mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel–variabel bebas hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan dalam menjelaskan variabel terikat (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 141).