

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan komparatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka yang dianalisis menggunakan statistik. Pendekatan komparatif digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan nasabah antara pengguna layanan digital dan layanan langsung. Dalam konteks ini, penelitian difokuskan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan *Mobile banking* dan layanan langsung di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung.

2. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan asosiatif, karena data yang dikumpulkan akan dianalisis secara statistik untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pengguna layanan *Mobile banking* dan layanan langsung di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. karena penelitian ini mengandalkan data numerik yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Data tersebut kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok pengguna layanan. Pendekatan ini dipilih agar hasil penelitian dapat diukur secara objektif, akurat, dan dapat diuji secara empiris.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung yang beralamatkan di Jl. Ir. Pangeran Haji Muhammad Noor No. 12, Desa Pembataan, Kec. Murung Pudak, Kab. Tabalong, Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih karena menyediakan layanan *mobile banking* dan layanan langsung, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Selain itu, lokasi tersebut mendukung kemudahan akses data dan responden.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong yang menggunakan dua sekaligus yaitu layanan digital dan layanan langsung. Data jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena keterbatasan data yang dapat diakses oleh peneliti.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili jumlah dan ciri-ciri populasi tersebut, secara sederhana sampel merupakan setiap anggota dari populasi. Penggunaan sampel menjadi solusi apabila jumlah populasi terlalu besar dan peneliti menghadapi keterbatasan dalam hal dana, waktu, serta tenaga. Dengan demikian, melalui sampel yang representatif, peneliti tetap dapat memperoleh hasil penelitian yang relevan dengan populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2022, hal. 127).

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dan layanan langsung di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang di butuhkan peneliti menggunakan rumus Lemeshow.

Rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

Z = nilai Z pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)

p = estimasi proporsi (0,5)

$q = 1 - p$ (0,5)

d = tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditetapkan sebesar 10% (0,1)

Sehingga di peroleh :

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow diperoleh nilai sebesar 96,04 sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 96 responden. Untuk mengantisipasi data tidak valid dan meningkatkan kekuatan penelitian, maka jumlah sampel ditetapkan 100 responden. Dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden, diharapkan jika terdapat data tidak valid yang harus dibuang pada tahap pembersihan data (*data cleaning*), jumlah sampel akhir yang dianalisis tetap memenuhi atau melebihi batas minimal persyaratan statistik sebesar 96 responden.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2019).

Dalam pelaksanaannya, pengambilan sampel dilakukan secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung Tabalong yang ditemui di lokasi penelitian. Responden dipilih secara acak tanpa kriteria khusus selain sebagai pengguna layanan *mobile banking* dan layanan langsung BSI, sehingga setiap nasabah yang ditemui memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis Data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019), data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari responden atau objek penelitian tanpa melalui perantara.

2. Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari responden Bank Syariah Indonesia KC Tanjung Tabalong yang menggunakan layanan *mobile banking* dan layanan langsung, melalui penyebaran kuesioner. Jadi data dalam penelitian ini termasuk jenis data primer, yang bersumber dari nasabah BSI KC Tanjung yang menjadi responden.

F. Variabel dan Indikator

1. Variabel Dependen (Y)

Dalam penelitian ini, menggunakan Variabel kepuasan nasabah yang menggunakan layanan bank syariah indonesia kc tanjung tabalong. Berperan sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y).

2. Variabel Independen

Dalam penelitian ini *Mobile Banking* dan Layanan Langsung (x) berperan sebagai variabel independen atau variabel bebas. Indikator kepuasan nasabah mengacu pada dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu:

Tabel 3.1
Variabel Dan Indikator

No	Variabel	Indikator : Dimensi
1	Kepuasan konsumen (Y)	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>) 2. Minat pembelian ulang <i>mobile banking</i> (<i>repurchase intent</i>) 3. Minat pembelian ulang layanan langsung (<i>repurchase intent</i>) 4. Konfirmasi / kesesuaian harapan (<i>confirmation of expectations</i>)
2	Layanan <i>Mobile banking</i> (X1)	1. Kenyamanan bertransaksi 2. Keandalan sistem 3. Kelengkapan fitur layanan 4. Keamanan transaksi 5. Kecepatan : Kecepatan proses transaksi 6. Kewajaran biaya transaksi 7. Ketanggapan layanan pengaduan <i>customer</i> 8. Kemudahan penggunaan
3	Layanan Langsung (X2)	1. Bukti Fisik (Tangibles) : Kondisi gedung, ruang layanan, dan fasilitas 2. Keandalan (Reliability) : ketepatan waktu pelayanan 3. Daya Tanggap (Responsiveness) : kecepatan melayani pelanggan 4. Jaminan/Kepastian (Assurance) : kesopanan dan keramahan 5. Empati (Empathy) : sikap peduli

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner (angket tertutup) menggunakan skala Likert 1–5. yaitu penebaran angket yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti. Seperti pemberian nilai dengan cara memberi tanda centang. (Juliandi dkk., 2014, hal. 69).

Cara menjawab pertanyaan atau pernyataan cukup dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang telah disediakan. Adapun, skala penilaian yang akan diberikan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
kategorisasi

Nilai	Item	Kode
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Kurang Setuju	KS
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Dalam prosesnya, data yang diperoleh dikategorikan berdasarkan variabel yang relevan serta kategori responden. Data yang telah terklasifikasi kemudian disusun dalam bentuk tabel sesuai dengan variabel yang diteliti, dan disajikan secara terperinci berdasarkan setiap variabel yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, analisis kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan yang bertujuan untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan, serta untuk menguji hipotesis awal yang telah dirumuskan sebelumnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode pengujian analisis deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, pengujian asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas) analisis regresi linear berganda, uji koefisien. determinasi, uji parsial (uji t), serta uji simultan (uji f), dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 23.

1. Statistik deskriptif menggunakan alat seperti tabel, grafik, dan statistik.

Teknik ini tidak bertujuan membuat kesimpulan atau generalisasi tentang populasi yang lebih luas, tetapi fokus pada penyajian dan pemahaman data yang ada.

2. Uji Kualitas Instrumen

- a. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk mengukur sejauh mana instrumen pengukuran (seperti kuesioner, tes, atau survei) benarbenar mengukur apa yang dimaksud untuk diukur. Dengan kata lain, uji validitas memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat menghasilkan data atau informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian (Paramita dkk., 2021, hal. 73).

- b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan menggunakan instrumen pengukuran tidak dipengaruhi oleh faktor acak, sehingga hasilnya dapat diandalkan untuk analisis selanjutnya. Dalam penelitian ini, untuk mengukur reliabilitas, diuji menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS Statistics 23. Teknik ini mengukur koefisien reliabilitas melalui skala yang diberikan sekali kepada responden. Reliabilitas diukur dengan membagi skala menjadi dua yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka item pernyataan dianggap reliabel.

2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka item pernyataan dianggap tidak reliabel.

3. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan uji untuk melihat bagaimana distribusi data yang dianalisis bersifat normal atau tidak, sehingga dapat digunakan pada analisis parametrik. Jika data yang dihasilkan tidak berdistribusi normal, maka perlu menggunakan analisis nonparametrik. Alternatif lainnya jika distribusi data tidak normal yaitu dengan menambah jumlah sampel. Uji normalitas sifatnya sangat penting karena metode statistik seperti analisis varians (ANOVA) dan regresi linear bergantung pada asumsi bahwa data berdistribusi normal.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov*. Dalam uji *Kolmogorov-Smirnov*, data dianggap normal jika nilai *Sign* $> 0,05$. Dengan demikian, pedoman untuk mengambil kesimpulan adalah jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka variabel dianggap berdistribusi normal. Di sisi lain, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, variabel dianggap tidak berdistribusi normal (Paramita dkk., 2021, hal. 84- 85).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Pengujian ini adalah bagian dari analisis korelasi

dan regresi linier. Dalam penelitian ini, pengujian linearitas dilakukan menggunakan SPSS 23 dengan prosedur Test for Linearity pada tingkat signifikansi 0,05. Penentuan hasil uji didasarkan pada nilai signifikansi deviation from linearity, di mana jika nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka hubungan antar variabel dianggap linear, sedangkan apabila nilainya kurang dari 0,05 maka hubungan antar variabel dinyatakan tidak linear (Ghozali, 2021, hal. 203).

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan kondisi dimana terdapat kolerasi yang kuat antara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan regresi linear. Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk mengidentifikasi adanya kolerasi yang tinggi antara variabel independen dalam sebuah model regresi. Ketika ada dua atau lebih variabel independen saling berkolerasi secara kuat, hal ini dapat menyebabkan beberapa masalah, seperti ketidakstabilan koefisien regresi, di mana koefisien menjadi tidak konsisten dan dapat berpengaruh pada data yang dipakai. Menurut Nugroho dalam Paramita dkk. (2021), hal. 85, model regresi dapat dianggap bagus apabila VIF (*variance inflation factor*) < 10 dan nilai *Tolerance* $> 0,100$, dan jika menghasilkan VIF > 10 dan nilai *Tolerance* $< 0,100$, hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas yang serius dalam model regresi tersebut.

d. Heteroskedastisitas

heteroskedastisitas adalah kondisi di mana variasi residual (seberapa jauh atau seberapa besar kesalahan prediksi model terhadap data asli) tidak

konsisten dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Sebaliknya, jika variasi residual bersifat homoskedastisitas, artinya variasi antara satu pengamatan dengan yang lainnya adalah sama, yang bertujuan untuk memberikan pendugaan model yang lebih akurat (Digdowiseiso, 2017, hal. 108).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi variasi residual yang tidak sama atau tidak konsisten dari residual (kesalahan prediksi) dalam model regresi di seluruh rentang nilai variabel independen. Model regresi yang ideal adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan melakukan Scatterplot bertujuan untuk menunjukkan bahwa model regresi dikatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu.

4. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode untuk memprediksi pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, guna mengetahui apakah ada hubungan antara variabel variabel tersebut. Metode ini dilakukan untuk mengukur kontribusi masing-masing faktor secara terpisah, sambil mengendalikan pengaruh variabel lainnya yang juga dapat berperan dalam hasil penelitian. Pengujian regresi linear berganda diperlukan dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana berbagai variabel seperti nilai spiritual, teknologi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta

lingkungan sosial, mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI). Persamaan regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Pengguna *mobile banking* BSI

a = Konstanta

b₁ – b₅ = Koefisien regresi dari setiap variabel bebas

X₁ = Nilai Spiritual

X₂ = Teknologi

X₃ = Kepuasan Pengguna

X₄ = Keamanan dan Privasi

X₅ = Lingkungan Sosial

e = Error / Faktor lain

a. Uji parsial atau uji-t

Uji parsial atau uji-t dalam analisis regresi linear adalah metode statistik yang bertujuan untuk menentukan koefisien regresi variabel independen berbeda secara signifikan dari nol. Uji-t parsial digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai kemampuan setiap variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen secara terpisah. Dalam pengujian ini, taraf signifikansi yang

digunakan adalah 0,05 (5%). Adapun tolak ukur dalam uji-t antara lain adalah sebagai berikut.

- 1) Jika nilai $t\text{-hitung} > t_{\text{table}}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa secara parsial, variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $t\text{-hitung} < t_{\text{table}}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak, yang menunjukkan bahwa secara parsial, variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen

b. Uji Simultan (Uji-f)

Uji simultan (uji-f) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen, yaitu nilai spiritual, teknologi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta lingkungan sosial, secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI). Pengujian dilakukan dengan analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi, di mana jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka seluruh variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali dan Aprilia, 2023:59).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) secara umumnya digunakan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen berdasarkan variabel independennya. Nilai koefisien determinasi berkisar

antara nol hingga satu. Jika nilai R^2 rendah, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen terbatas. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel independen memberikan informasi sepenuhnya yang diperlukan untuk memperkirakan variasi pada variabel dependen. Secara umum, dalam konteks ilmu sosial atau bisnis, nilai R^2 sebesar 0,25 dianggap lemah, 0,50 dianggap moderat, dan 0,75 atau lebih dianggap kuat. (Ghozali, 2018:64).

I. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis oleh peneliti mulai dari tahap awal hingga tahap akhir penelitian. Tahapan ini bertujuan agar pelaksanaan penelitian berjalan secara terarah, terstruktur, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun tahapan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal sebelum pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah dan kajian teori yang relevan dengan penelitian. Selain itu, peneliti juga menyusun proposal penelitian sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian. Tahap ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2025 sampai dengan November 2025.

a. Identifikasi masalah

yaitu dengan mengamati fenomena yang terjadi di lapangan terkait penggunaan layanan *Mobile banking* dan layanan langsung. Setelah itu,

dilakukan perumusan masalah dan penetapan tujuan serta manfaat penelitian.

b. Kajian teori atau studi pustaka.

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, terutama mengenai kepuasan pengguna layanan perbankan, baik digital maupun konvensional.

2. Tahap Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini dilaksanakan secara sistematis pada bulan november 2025 sampai dengan maret 2026, yang meliputi beberapa langkah sebagai berikut:

a. Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap awal, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner (angket) yang disesuaikan dengan variabel penelitian, yaitu layanan mobile banking, layanan langsung, dan kepuasan nasabah. Instrumen disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam kajian teori.

b. Pelaksanaan Penelitian (Turun ke Lapangan)

Penelitian dilaksanakan secara langsung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Tanjung pada bulan Februari. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi awal serta berinteraksi dengan responden yang menjadi subjek penelitian.

c. Penyebaran Kuesioner (Angket)

Peneliti membagikan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Tanjung yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Penyebaran dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang akurat dan relevan. Peneliti membagikan angket selama satu bulan di mulai dari tanggal 6 Februari sampai dengan 6 Maret.

d. Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan teknik statistik. Tahap ini meliputi proses editing, coding, dan tabulasi data untuk mempermudah analisis lebih lanjut.

e. Analisis Data

Data yang telah diolah selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis yang sesuai dengan jenis penelitian, yaitu analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel layanan mobile banking dan layanan langsung terhadap kepuasan nasabah.

f. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

3. Tahap Pelaporan Penelitian

Tahap pelaporan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian yang dilakukan setelah seluruh data dianalisis. Pada tahap ini, peneliti menyusun hasil penelitian pada bulan Maret sampai Mei 2026 dalam bentuk laporan

skripsi yang sistematis dan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Adapun kegiatan dalam tahap pelaporan meliputi:

a. Pengetikan Laporan

Peneliti melakukan pengetikan hasil penelitian secara terstruktur mulai dari Bab I hingga Bab V dengan menggunakan bahasa ilmiah yang baik dan benar, serta memperhatikan kaidah penulisan akademik.

b. Penyusunan Laporan Penelitian

Laporan penelitian disusun secara sistematis yang mencakup pendahuluan, kajian teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta penutup. Penyusunan ini dilakukan agar hasil penelitian dapat dipahami secara jelas dan runtut.

c. Penyesuaian dengan Pedoman Penulisan

Seluruh proses penyusunan laporan penelitian dilakukan dengan mengacu pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2024. Hal ini mencakup aspek format penulisan, sistematika, teknik sitasi, serta tata cara penyusunan daftar pustaka.