

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan metode penelitian yang bertujuan memperoleh data dan informasi secara langsung dari sumbernya di lapangan (Abdullah, 2015, hlm. 87). Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung kepada nasabah dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka dan dianalisis dengan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019, hlm. 16). Dalam proses analisis data, peneliti memanfaatkan perangkat lunak SPSS untuk melakukan berbagai pengujian statistik, seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, serta uji asumsi klasik.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjar Kertak Hanyar yang beralamat di Jl. A. Yani KM 7.6, Kecamatan Kertak Hanyar,

Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Lokasi penelitian ini dipilih karena cabang tersebut merupakan salah satu unit BSI yang aktif dalam memasarkan serta mengimplementasikan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Selain itu, cabang ini memiliki jumlah nasabah yang terus meningkat dengan karakteristik yang beragam, sehingga dianggap representatif untuk mengkaji pengaruh pengetahuan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan perbankan digital. Kemudahan akses lokasi serta tersedianya data yang dibutuhkan juga menjadi pertimbangan yang mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi sasaran penelitian, baik berupa individu, benda, maupun unsur lainnya yang memiliki karakteristik tertentu serta jumlah yang dapat digunakan sebagai sumber informasi penelitian untuk kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 63-54). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah nasabah BSI KCP Banjar Kertak Hanyar yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Branch Operational & Service Manager* (BOSM) BSI KCP Banjar Kertak Hanyar, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 2160 Pengguna aplikasi BYOND by BSI.

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

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebanyak 2.160 nasabah. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2160}{1 + 2160(0,1^2)}$$

$$n = \frac{2160}{22,6} = 95,5$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 96 responden,

D. Teknik Pengambilan Sampel

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

1. Nasabah BSI Banjar Kertak Hanyar
2. Pengguna BYOND by BSI

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. 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. 171) yaitu berupa data jumlah nasabah pengguna BYOND by BSI Bank Syariah Indonesia KCP Banjar Kertak Hanyar

2. Sumber Data

Sumber data merupakan pihak atau subjek yang menjadi asal diperolehnya data dalam suatu penelitian (Nurdin & Hartati, 2019, hlm. 173). Pada penelitian ini, sumber data berasal dari responden yang terlibat dalam penelitian. Data tersebut diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh nasabah BSI KCP Banjar Kertak Hanyar yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

F. Variabel dan Indikator Penelitian

Tabel 3. 1

Instrumen dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukur
1	Pengetahuan (X1)	a. Pengetahuan Produk (<i>Product Knowledge</i>) Indikator yang digunakan pada dimensi pengetahuan produk sebagai berikut: 1. Mengetahui nama atau merek produk. 2. Mengetahui fitur-fitur yang tersedia pada produk. 3. Mengetahui berbagai jenis layanan yang ditawarkan oleh produk. b. Pengetahuan Pemakaian (<i>Usage Knowledge</i>) Indikator yang digunakan pada dimensi pengetahuan pemakaian sebagai berikut: 1. Kemampuan mengatur fitur sesuai kebutuhan.	Likert

		2. Mampu mengoperasikan fitur yang tersedia. 3. Memahami petunjuk pemakaian produk atau aplikasi. c. Pengetahuan Keamanan (<i>Security Knowledge</i>) Indikator yang digunakan pada dimensi pengetahuan keamanan sebagai berikut: 1. Mengetahui risiko penyalahgunaan data. 2. Memahami cara menjaga keamanan akun. 3. Berhati-hati saat membagikan informasi pribadi. d. Pengetahuan Pemanfaatan Informasi (<i>Information Utilization Knowledge</i>) Indikator yang digunakan pada dimensi pengetahuan	
--	--	---	--

		pemanfaatan informasi sebagai berikut: 1. Kemampuan mencari informasi yang dibutuhkan melalui aplikasi digital. 2. Kemampuan memahami informasi yang tersedia dalam aplikasi. 3. Kemampuan mengevaluasi atau membedakan informasi yang benar dan tidak benar. e. Pengetahuan Pemecahan Masalah Produk (<i>Product Problem Solving Knowledge</i>) Indikator yang digunakan pada dimensi pengetahuan pemecahan masalah produk sebagai berikut: 1. Kemampuan mengatasi masalah sederhana pada aplikasi digital.	
--	--	---	--

		2. Kemampuan mengetahui langkah penanganan ketika terjadi kesalahan (<i>error</i>). 3. Kemampuan melakukan pembaruan (<i>update</i>) aplikasi ketika diperlukan. (Priansa, 2017) & (Hilda dkk, 2024)	
2	Kualitas Layanan (X2)	a. Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), Indikator yang digunakan pada dimensi kemudahan penggunaan sebagai berikut: 1. Aplikasi mudah digunakan. 2. Aplikasi mudah dipahami. 3. Tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi.	Likert

		b. Kecepatan pemrosesan (<i>processing speed</i>), Indikator yang digunakan pada dimensi kecepatan pemrosesan. sebagai berikut: 1. Proses transaksi berlangsung dengan cepat. 2. Aplikasi membantu menghemat waktu dalam bertransaksi. 3. Sistem dapat diakses dengan cepat. c. Keamanan (<i>security</i>), Indikator yang digunakan pada dimensi keamanan sebagai berikut: 1. Data pribadi pengguna terlindungi dengan baik. 2. Sistem layanan memiliki tingkat keamanan yang baik. 3. Pengguna merasa aman saat melakukan transaksi.	
--	--	--	--

		d. Desain estetika (<i>aesthetic design</i>). Indikator yang digunakan pada dimensi desain estetika sebagai berikut: 1. Tampilan aplikasi terlihat menarik. 2. Tata letak menu tersusun dengan baik dan rapi. 3. Fitur-fitur dalam aplikasi mudah ditemukan. c. Kegunaan (<i>usefulness</i>), dimensi Kegunaan sebagai berikut: 1. Informasi yang disajikan mudah dipahami. 2. Aplikasi memberikan informasi yang akurat. 3. Aplikasi menyediakan informasi layanan secara lengkap. (Yoo & Donthu 2001)	
--	--	--	--

3	Kepuasan Nasabah (Y)	a. Sikap terhadap produk, Indikator yang digunakan pada dimensi sikap terhadap produk sebagai berikut: pengguna. 1. Merasa nyaman menggunakan layanan b. Menggunakan produk secara berulang, Indikator yang digunakan pada dimensi menggunakan produk secara berulang sebagai berikut: 1. Menggunakan layanan secara terus menerus. c. Merekomendasikan produk, Indikator yang digunakan pada dimensi merekomendasikan produk sebagai berikut: 1. Bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain.	Likert
---	----------------------	--	--------

		d. Kesesuaian dengan kebutuhan e. Kesesuaian Harapan (Liena, 2020 & R. L. Oliver 1980)	
--	--	--	--

Sumber : Diambil dari berbagai referensi, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Sugiyono, 2019, hlm. 199). Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Sudaryana & Agusiady, 2022, hlm. 5). Melalui skala ini, variabel penelitian dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan item-item pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner. Dalam penelitian ini prosedur penilaian dari pertanyaan – pertanyaan akan diberi skor pada setiap jawaban yang termasuk dalam skala likert sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Skala Pengukur

Keterangan	Skor	Skala
Sangat Setuju	5	Likert
Setuju	4	Likert
Netral	3	Likert
Tidak Setuju	2	Likert
Sangat Tidak Setuju	1	Likert

Sumber : Diolah, 2026

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, diperlukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian yang digunakan (Sugiyono, 2019, hlm. 177). Pengujian tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten sesuai dengan tujuan penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson antara skor item dengan skor total

(Sugiyono, 2019, hlm. 176-177). Pada penelitian ini, pengujian validitas terhadap item-item dalam kuesioner dilakukan menggunakan metode korelasi Product 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 tabel, maka instrumen pada angket dinyatakan tidak sah.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang relatif sama apabila digunakan untuk mengukur objek yang sama pada waktu yang berbeda. Dengan demikian, uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dan diandalkan sebagai alat pengumpulan data (Sugiyono, 2019, hlm. 183)

Adapun kriteria pengujian reabilitas 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 merupakan serangkaian pengujian yang digunakan untuk menilai kelayakan model regresi linear dengan mengidentifikasi adanya normalitas residual, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi dasar

sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan secara valid. Purnomo (2016, hlm. 107) menyatakan bahwa model regresi linear yang baik adalah model yang memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari analisis regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Secara umum, normalitas dapat diidentifikasi melalui pola penyebaran data pada sumbu diagonal berdasarkan grafik atau histogram residual (Purnomo, 2016 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 Multikolinearitas

Multikolinearitas menunjukkan adanya hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi yang tinggi di antara variabel bebasnya (Purnomo, 2016, hlm. 116). Pengujian multikolinearitas

umumnya dilakukan dengan membandingkan nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) (Duli, 2019). Hal tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji dan sebaliknya.
- 2) Jika nilai VIF < 10.00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji dan sebaliknya.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians dari residual antar pengamatan dalam model regresi. Apabila varians residual antar pengamatan tetap atau sama, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variansnya berbeda antar pengamatan, maka kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas (Duli, 2019, hlm. 112). Jadi, peneliti dapat menentukan heterokedastisitas atau homoskedastisitas penelitian ini dengan melakukan uji glejser. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk memperlihatkan hubungan antara variabel terikat yang diberi simbol (Y), dan variabel bebas diberi simbol X_1 , X_2 dan seterusnya (Firdaus, 2021). Bentuk persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Pengetahuan

X_2 = Kualitas Layanan

e = *error*

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Koefisien regresi secara simultan (Uji F)

Uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (Riyanto & Hatmawan, 2020 hlm.142). Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Pengujian uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu:

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

b. Uji Koefisien regresi secara parsial (Uji T)

Uji koefisien regresi parsial bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen 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_0 diterima.

c. Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 hingga 1. Semakin kecil nilai R^2 menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat masih terbatas. Sebaliknya, semakin besar nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen (Riyanto & Hatmawan, 2020).

I. Tahapan Penelitian

a. Tahap Pendahuluan (Februari 2025 – April 2025)

- 1) Menyusun latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.
- 2) Melakukan studi pustaka mengenai konsep pengetahuan nasabah, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah pada bank syariah.
- 3) Menyusun kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.
- 4) Menentukan metode penelitian, lokasi penelitian, serta subjek yang akan diteliti.
- 5) Menyusun instrumen penelitian seperti kuesioner.

b. Tahap Pengumpulan Data (Mei 2026)

- 1) Menentukan populasi dan sampel penelitian
- 2) Menyebarkan kuesioner kepada responden sesuai jumlah sampel yang telah ditentukan.

- 3) Melakukan wawancara atau observasi tambahan jika diperlukan untuk memperkuat data primer.
- 4) Mengumpulkan data sekunder dari laporan, dokumen, maupun literatur pendukung.

c. Tahap Pengolahan dan Analisis Data (Mei 2026 – Juni 2026)

- 1) Memeriksa kelengkapan dan validitas data (*editing* dan *coding* data kuesioner).
- 2) Mengolah data dengan menggunakan software statistik (misalnya SPSS atau lainnya).
- 3) Melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.
- 4) Melakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran umum responden.
- 5) Melakukan analisis inferensial, seperti uji regresi linier berganda, untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
- 6) Menginterpretasikan hasil analisis sesuai dengan hipotesis penelitian.

d. Tahap Laporan Akhir (Juni 2026)

- 1) Menyusun laporan penelitian mulai dari pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan saran.
- 2) Menyajikan hasil penelitian dalam forum akademik atau seminar.
- 3) Menyerahkan laporan akhir sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah dari penelitian yang dilakukan.