

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat Dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan langsung cara terjun langsung ke lapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti.

Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka statistik.¹ Dalam penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari objek penelitian yang sebenarnya tentang Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Jl. A. Yani Km. 4,5 No. 385, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin telp. (0511) 325 6946.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah individu yang dijadikan sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian. Subjek penelitian ini adalah nasabah pengguna *e-Banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

¹ Sulisyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2006), hlm. 12.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah yang menjadi pokok perhatian dalam suatu penelitian atau sasaran atau tujuan utama penelitian. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu.² Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua nasabah pengguna *e-Banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Sampel Penelitian

Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Dalam metode penarikan sampel ini, peneliti pada prinsipnya dapat mengumpulkan data dari setiap responden yang dapat ditemui, siapa saja dan di mana saja.³ Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D* (Bandung: Alfabet, 2007), hlm. 115.

³ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 157.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Menurut Arikunto adalah wakil populasi yang diteliti.⁵ Sedangkan menurut Roscoe dalam buku Sugiyono menyatakan apabila penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.⁶ Berdasarkan pendapat dari Roscoe tersebut maka sampel 10 X 8 variabel (*visibility, trust, service, reliability, security, ease of use, subjective norm* dan kepuasan) = 80 responden, maka peneliti mengambil sampel sebesar 80 responden.

D. Jenis Data dan Sumber Data

1. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner atau angket.

⁴ *Ibid.*, hlm. 116.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, edisi revisi VI (Jakarta: PT. Rineke Cipta), hlm. 18.

⁶ Sugiyono, *op. cit.*, hlm. 131.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang telah diolah sebelumnya dan itu diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan dan internet seperti: buku, majalah, media tulis, laporan-laporan atau data lain dalam runtun waktu (*time series*).

2. Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data meliputi:

- a. Responden, yaitu orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni pihak nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tersebut guna memberikan data dan informasi yang diperlukan.
- b. Informan, yaitu pihak-pihak yang dianggap peneliti dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Yang dimaksud disini ialah pihak dari PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- c. Dokumen, yakni seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden.⁷ Kuesioner

⁷ Muhaimin, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2010), hlm. 91.

dalam penelitian ini disebarkan kepada nasabah pengguna *e-Banking* perbankan pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, peneliti menyebar atau membagi angket untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada si peneliti.

2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung.⁸ Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada *customer service* dan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tentang penggunaan fasilitas *e-Banking* perbankan yang diharapkan dapat menggali informasi yang lebih dalam dari informan sehingga diperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat.

F. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran

1. Variabel dalam penelitian ini adalah suatu yang menjadi titik perhatian permasalahan dalam penelitian yang dilakukan, di mana harus diberikan batasan operasional yang berhubungan dengan penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini terdiri dari variabel-variabel sebagai berikut:
 - a. Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel yang memengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen atau variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah *visibility* (X1), *trust* (X2), *service* (X3), *reliability* (X4), *security* (X5), *ease of use* (X6), *subjective norm* (X7).

⁸ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 134.

- b. Variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah yang benar kecilnya tergantung pada nilai variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen atau variabel terikat (Y) kepuasan nasabah.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Teori dari	Indikator
X	<i>Visibility</i> (kegunaan atau manfaat yang dirasakan)	1. Rogers (1983) 2. Davis (1989) 3. Kusuma dan Susilowati (2007)	1. Dapat melakukan transaksi tunai maupun nontunai di mana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan. 2. Merasa lebih menghemat waktu, tenaga dan juga biaya.
	<i>Trust</i> (kepercayaan)	1. Barners 2. Morgan dan Hunt	1. Bank bertanggung jawab terhadap risiko yang dihadapi nasabah. 2. Bank menjamin keamanan data nasabah. 3. Reputasi bank menjadi salah satu pertimbangan dalam menggunakan layanan <i>e-Banking</i> .
	<i>Service</i> (layanan)	1. Bharati dan Chaudhury (2006) 2. Lovelock Christopher (2002)	1. Merasa nyaman dengan adanya layanan <i>e-Banking</i> yang diberikan bank. 2. Merasakan kecepatan transaksi dari layanan <i>e-Banking</i> . 3. Merasa puas dengan kualitas layanan dari <i>e-Banking</i> yang diberikan pihak perbankan. 4. Bank memberikan kemudahan dalam mengakses layanan <i>e-Banking</i> ini.
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Zeithaml, dkk (1985)	1. Memberikan fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah. 2. Memberikan kemudahan serta kecepatan dalam akses data. 3. Lebih akurat dibandingkan dengan layanan lainnya yang diberikan pihak bank.
	<i>Security</i> (keamanan)	Zeithaml, dkk (1985)	1. Pihak bank memberikan penjagaan dan perlindungan privasi. 2. Merasakan keamanan

			informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat menggunakan layanan <i>e-Banking</i> ini.
	<i>Ease of Use</i> (kemudahan dalam menggunakan)	1. Mathieson (1991) 2. Ramadhani (2008)	1. Kemudahan untuk diakses serta digunakan. 2. Tampilan yang sederhana dan menarik serta mudah dimengerti.
	<i>Subjective norm</i> (pengaruh orang lain)	Philip Kotler (2005)	1. Menggunakan layanan <i>e-Banking</i> karena pengaruh orang lain. 2. Menggunakan layanan <i>e-Banking</i> karena rekomendasi dari pegawai bank.
Y	Kepuasan Nasabah	Philip Kotler (2005)	1. Layanan <i>e-Banking</i> pihak bank memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah pengguna. 2. Merasa puas dengan layanan <i>e-Banking</i> perbankan sehingga cenderung akan lebih sering menggunakan layanan <i>e-Banking</i> ini.

2. Desain Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dengan skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.

Setiap item pertanyaan diberi pilihan respons yang tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju (diberi skor 5)

S : Setuju (diberi skor 4)

R : Ragu-ragu (diberi skor 3)

TS : Tidak Setuju (diberi skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)⁹

G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, memeriksa dan menelaah data-data yang terkumpul baik kelengkapannya maupun kesempurnaannya.
- b. *Coding*, memberikan angka-angka dan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan saat memasukkan data dalam komputer.
- c. *Membuat Tabulasi Data*, membuat tabulasi termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi tidak lain dari memasukkan data kedalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan menggunakan komputer.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas data merupakan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur apa yang diukur. Tujuan dari pengukuran validitas ini adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner, apakah isi dan butir pertanyaan sudah valid. Jika sudah berarti butir-butir pertanyaan tersebut sudah bisa untuk

⁹ Sugiyono, *op. cit.*, hlm. 92.

mengukur faktornya. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel.¹⁰ Data diolah menggunakan SPSS.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas menunjukkan pada suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji realibilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, di mana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Uji realibilitas dalam butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*

$$r_n = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ \left(\frac{1 - \sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right) \right\}$$

Keterangan:

R_n = Realibilitas instrumen atau koefisien alfa

K = Banyaknya butiran soal

$\sum \sigma^2 i$ = Jumlah variasi butir

$\sigma^2 t$ = Variasi total

Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir. Jika $\alpha > 0,60$ maka realible.¹¹

¹⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 52.

¹¹ V. Wiratma Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 192.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji f dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen tidak sama dengan nol, maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Visibility* (Kegunaan atau manfaat yang dirasakan)

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *visibility* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *visibility* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. *Trust* (Kepercayaan)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *trust* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *trust* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. *Service* (Layanan)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. *Reliability* (Keandalan)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *reliability* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *reliability* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

e. *Security* (Keamanan)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *security* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *security* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

f. *Ease of Use* (Kemudahan dalam menggunakan)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *ease of use* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *ease of use* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

g. *Subjective Norm* (Pengaruh orang lain)

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *subjective norm* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *e-Banking* yang meliputi *subjective norm* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya persepsi nasabah terhadap penggunaan *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan), *trust* (kepercayaan), *service* (layanan), *reliability* (keandalan), *security* (keamanan), *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), dan *subjective norm* (pengaruh orang lain) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + b_7x_7 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah

X₁: *Visibility* (manfaat yang dirasakan)

X₂: *Trust* (kepercayaan)

X₃: *Service* (layanan)

X₄: *Reliability* (keandalan)

X₅: *Security* (keamanan)

X₆: *Ease of use* (kemudahan dalam menggunakan)

X₇: *Subjective norm* (pengaruh orang lain)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi variabel independen

e : *error*

f. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) adalah sama-sama mengukur sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan kata lain koefisien determinasi berfungsi sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan suatu garis regresi terhadap sekelompok data hasil observasi.

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

g. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis dengan menggunakan logika untuk menarik kesimpulan yang logis mengenai data-data hasil penelitian yang telah dianalisis. Analisis ini membahas komponen penelitian dalam kaitannya dengan identitas responden dan variabel-variabel penelitian. Dengan kata lain analisis deskriptif ini dimaksudkan untuk analisis data yang sesuai dengan klasifikasi responden keadaan persentase.

H. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini peneliti mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran secara umum, kemudian mengkonsultasikannya dengan dosen penasehat dalam rangka penyusunan proposal dan agar disetujui, setelah proposal disusun, kemudian diajukan ke pihak Jurusan Perbankan Syariah, setelah disetujui baru diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditetapkan.

3. Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul lengkap dengan teknik pengolahan dan analisis data yang telah ditentukan, kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan asisten pembimbing dalam rangka perbaikan dan kesempurnaannya dapat diketahui.

4. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahapan ini peneliti menyusun hasil penelitian yang sudah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing, apabila sudah disetujui, maka setelah itu siap untuk dimunaqasyahkan di hadapan Tim Penguji Skripsi.