

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data dan informasi yang langsung ke lapangan untuk meneliti Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Internet Banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Supardi 2005:34).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif disebut sebagai pendekatan penelitian positivistik karena berdasarkan pada filsafat positivisme. Penelitian ini merupakan penelitian ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Penelitian ini juga disebut penelitian *discovery*, karena dengan penelitian ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai ilmu teknologi baru. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono 2017:13).

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No. 385, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono 2017:117).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, dari Tahun 2016-2018 berjumlah 310 Orang

### **2. Sampel**

*A sample is a subset of a population or public* (Atimore dan et, al 2004:102). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono 2017:118). Dikarenakan populasinya terlalu banyak dan tidak memungkinkan penulis

untuk meneliti secara keseluruhan, maka dari itu peneliti menggunakan rumus statistika *Slovin* (1960) sebagai berikut (Suharso 2009:61):

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran (10%)

(ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sehingga dapat di tolelir)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelonggaran 10% sehingga didapat.

$$n = \frac{310}{1 + 310 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{310}{3,11}$$

$$n = 99,6784$$

$$n = 100$$

Maka didapatkan jumlah responden sebanyak 100 responden.

## D. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan. Data ini didapat dengan cara menggunakan kuesioner melalui studi lapangan. Adapun data yang diperoleh meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapat melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner.

Data Sekunder adalah data-data pendukung (penunjang) yang telah dikumpulkan atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2012:137). Untuk melengkapi data (primer) penulis memperolehnya dari laporan bank, buku-buku, browser dan referensi lainnya yang berkaitan dengan *internet banking*.

## **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Responden adalah seluruh nasabah yang menggunakan *internet banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- b. Informan adalah para pegawai pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2012:199). Kuesioner dalam penelitian

ini disebar kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## 2. Interview (wawancara)

*Interviewing involves asking question and getting answer from participants in a study* (wahyuni 2012:25). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga untuk peneliti yang ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono 2012:194). Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada *customer service* dan nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menggunakan *internet banking* yang diharapkan dapat menggali informasi yang lebih dalam dari informan sehingga diperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat.

## 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah pengumpulan data yang dimaksudkan untuk melengkapi data-data informasi dari hasil wawancara seperti gambar/foto, catatan-catatan yang berkaitan dengan penelitian dan lain sebagainya (Siswanto 2012:185). Dalam hal ini peneliti mendokumentasi dengan cara memberika bukti berupa foto-foto.

## F. Skala Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala ini maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Nasution 1996:93).

**Tabel 3.1 jawaban responden berupa pilihan 5 alternatif**

<b>Nama</b>	<b>Simbol</b>
Sangat setuju	SS
Setuju	S
Netral	N
Tidak setuju	TS
Sangat tidak setuju	STS

**Tabel 3.2 Untuk itu jawaban skala *Likert* ini**

<b>Nama</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju / selalu / sangat positif	<b>5</b>
Setuju/ sering/ positif	<b>4</b>
Netral /ragu-ragu/ kadang-kadang	<b>3</b>
Tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negative	<b>2</b>
Sangat tidak setuju/ tidak pernah	<b>1</b>

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda (Sugiyono 2012:135). Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *Likert* dalam bentuk *checklist*.

## **G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Klasifikasi Variabel**

Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, untuk lebih mudah dipahami berikut adalah variabel penelitian:

- a. Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang akan mempengaruhi variabel dependen yang terdiri dari Pengetahuan Nasabah (X1), Reputasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3).
- b. Variabel dependen (Y) atau variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi adanya variabel bebas (Sugiyono 2012:61). Variabel dependen pada penelitian ini adalah Keputusan Nasabah (Y) PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## 2. Definisi Operasional

Agar penelitian ini bisa dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari sebuah penelitian. Secara rinci operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel : 3.3 Instrumen Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator
Pengetahuan (X1)	a) Pengetahuan tentang atribut produk/ jasa	1. Saya mengetahui fasilitas <i>internet banking</i> yang ada di BNI Syariah 2. Saya mengetahui cara menggunakan <i>internet banking</i> di BNI Syariah
	b) Pengetahuan tentang manfaat /jasa produk	3. <i>Internet banking</i> sangat mudah digunakan dalam bertransaksi perbankan
	c) Pengetahuan tentang kepuasan	4. <i>Internet banking</i> sangat membantu saya dalam melakukan transaksi perbankan

	produk/jasa	
Reputasi (X2)	<p>d) Nama Baik</p> <p>b) Reputasi Pesaing</p> <p>c) Dikenal Luas</p> <p>d) Mudah diingat</p>	<p>5. Menurut saya <i>internet banking</i> di Bank BNI Syariah mempunyai nama baik di kalangan masyarakat</p> <p>6. Saya tidak pernah mendapatkan informasi buruk tentang <i>internet banking</i> di Bank BNI Syariah</p> <p>7. Para kerabat saya mengetahui tentang <i>internet banking</i> di Bank BNI Syariah</p> <p>8. Nama <i>internet banking</i> di Bank BNI Syariah sangat mudah diingat</p>
Kualitas Pelayanan (X3)	<p>a) Bukti Fisik</p> <p>b) Keandalan</p> <p>c) Ketanggapan</p> <p>d) Jaminan</p> <p>e) Empati</p>	<p>9. Tampilan <i>Internet banking</i> di Bank BNI Syariah didesain secara jelas, menarik dan informatif</p> <p>10. <i>Internet banking</i> di Bank BNI Syariah memberikan layanan yang cepat dan akurat</p> <p>11. Saya tidak perlu mengantri saat ingin melakukan transaksi</p> <p>12. <i>Internet banking</i> di Bank BNI Syariah dapat melakukan transaksi yang saya perlukan</p> <p>13. Keluhan terhadap <i>Internet banking</i> di Bank BNI Syariah ditanggapi dengan cepat</p> <p>14. <i>Internet banking</i> di Bank BNI Syariah dapat menjaga kerahasiaan bertransaksi saya</p> <p>15. Saya merasa aman melakukan transaksi dengan <i>internet banking</i></p> <p>16. <i>Internet banking</i> memenuhi kebutuhan yang saya perlukan</p>
Keputusan Nasabah (Y)	<p>a) <i>Intelligence</i></p> <p>b) <i>Design</i></p> <p>c) <i>Choice</i></p> <p>d) <i>Implementation</i></p>	<p>17. Saya mencari informasi tentang <i>internet banking</i></p> <p>18. Saya mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan <i>internet banking</i></p> <p>19. Menggunakan <i>internet banking</i> merupakan pilihan terbaik</p> <p>20. <i>Internet banking</i> sesuai dengan kebutuhan saya</p>

Sumber : Data diperoleh berdasarkan teori Pengetahuan, Reputasi dan Kualitas Pelayanan

## H. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi:

1. *Editing* merupakan proses memeriksa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, kejelasan tulisan, kejelasan jawaban, keseragaman kesatuan data yang digunakan dan sebagainya (Basrowi dan Suwandi 2008:158). Penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan data yang didapat di lapangan.
2. *Koding* merupakan pemberian tanda, simbol atau kode bagi tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama, dalam penelitian ini disesuaikan dengan variabel penelitian dengan memberikan kode (Tanzeh 2009:67).
3. *Tabulating* merupakan kegiatan untuk memproses data dalam bentuk tabel (Basrowi dan Suwandi 2008:68).

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis deskriptif yakni analisis yang bersifat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

Analisis statistika yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam suatu angka skala *Likert* untuk dianalisis dengan perhitungan terhadap variabel objek yang diteliti dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* untuk menguji apakah ada

pengaruh yang signifikan antara variabel dependen dan variabel independen atau tidak.

*“Once of research data have been collected, the researcher first analyzes the result, than carefully interprets the findings, and finally writes the report of the study”* (Ary 1985:52). Data yang valid dan reliabel diperoleh dari hasil penelitian yang valid dan reliabel pula. Oleh karena itu data yang kurang valid dan reliabel sebaiknya dibuang saja agar tidak merusak ataupun mengganggu (Ghony dan Almanshur 2009:212).

Berikut ini tahap pengujian data dari hasil kuesioner dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* :

### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner harus melalui dua tahap uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **a) Uji Validitas**

*Validity can be defined as the agreement between a test score of measure and the quality it is believed to measure* (Kaplan dan Saccuzzo 2013:135). Uji validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur yang dimaksud. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidak suatu item pertanyaan. Suatu pertanyaan dianggap valid apabila koefisien korelasi product moment pearson dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 5\%$ .  $n-2$ ) dan  $n$  = jumlah sampel (Sarjono dan Julianita 2011:35).

### b) Uji Reliabilitas

Bila alat ukur sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu diuji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten (Abdullah 2015:260–61). Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butiran-butiran yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh dari uji validitas. Uji ini menggunakan koefisien *Alpha-Cronbach* dengan kriteria nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 atau 60% maka dapat dikatakan semua instrumen tersebut sudah reliabel (Tanzeh 2009:73).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji klasik digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antara variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien kolerasi ( $r$ ). Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataupun tidak. Model regresi yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan.

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna.

Apabila dilihat dengan normal *p-plot* data dikatakan berdistribusi normal jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal dan bisa menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil Kolmogorov-Smirnov  $\alpha = 0,05$ , maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal. (Asnawi 2011:178–79)

#### b. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya), uji autokolerasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Waston (DW test). Adapun dalam pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokolerasi yaitu:

1. Jika angka D-W dibawah -2 maka autokolerasi positif
2. Jika angka D-W dibawah +2 maka autokolerasi negati
3. Jika angka D-W diantara -2 sampai +2 maka tidak autokolerasi

(Asnawi dan Mansyhur 2011:177–78).

#### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (variabel independen). Jika terjadi kolerasi maka dinamakan terdapat problem *multikolinieritas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya *multikolinieritas* dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Pedoman suatu model yang bebas *multikolinieritas* yaitu mempunyai nilai  $VIF \leq 4$  atau 5 (Asnawi dan Mansyur 2011:176).

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen terstandarisasi (*ZPRED*) dengan Residu standar (*SRESID*). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZPRED* (Muhammad 2008:64).

### **3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + b_3 \cdot x_3$$

Dimana:

Y= keputusan nasabah

$\alpha$ = konstanta interception

b= koefisien kolerasi (nilai peningkatan atau penurunan)

$x_1$ = pengetahuan nasabah

$x_2$ = reputasi

$x_3$ = kualitas pelayanan

#### 4. Penguji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji sebagai berikut:

##### a. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji f)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) secara bersama-sama. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k - 1) (n - k). Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak dan Ha diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  (Priyatno 2011:52).

##### b. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,005 ( $\alpha = 5\%$ ). 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 (Priyanto 2011:52).

## **J. Tahap Penelitian**

Dalam tahap ini penulis menggunakan beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

### **1. Tahap Pendahuluan**

Pada tahap ini penulis menjelaskan masalah yang ingin diteliti, kemudian mengkonsultasikannya dengan dosen penasihat dalam rangka menyusun proposal agar disetujui, setelah itu menyerahkan surat observasi awal ke lokasi yang ingin diteliti, setelah proposal disusun kemudian pada tanggal 26 Februari 2019 meminta persetujuan dosen penasehat untuk diajukan ke pihak jurusan Perbankan Syariah, setelah disetujui baru diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan tujuan mendapat persetujuan dan diadakan seminar proposal pada tanggal 9 April 2019.

### **2. Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap ini penulis terlebih dahulu mengurus riset, pada tanggal 15 juli 2019 melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner atau angket sehingga diperoleh data yang diperlukan.

### **3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data**

Pada tahap ini penulis mengolah data yang diperoleh berdasarkan teknik *editing*, *koding*, dan *tabulasi* pada tanggal 13 Agustus 2019 yang

semuanya dituangkan dalam hasil penelitian. Untuk memperoleh kesimpulan mengenai permasalahan ini maka dilakukan analisis secara kuantitatif.

#### 4. Tahap Penyusunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan kepada sistematika penulisannya pada tanggal 10 September 2019 Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada dosen pembimbing I dan II, selanjutnya diadakan perbaikan-perbaikan hingga dianggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan.