

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *field research* atau dimana dalam hal ini penelitian langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan permasalahan yang akan di teliti.

Pendekatan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan salah satu upaya penelitian ilmiah yang didasarkan pada filosofi positivisme logis, yang bekerja dengan aturan-aturan yang tetap tentang logika, kebenaran, aturan, dan prediksi (Haidir, 2019, hlm. 22-23). Proses kerja diidentifikasi sebagai fokus penelitian kuantitatif, yang dilakukan secara ringkas dan terbatas dan memecah masalah menjadi bagian-bagian yang dapat diukur atau dinyatakan secara numerik. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menyelidiki hubungan antar variabel. Menentukan kausalitas variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi yang memiliki nilai prediktif (untuk memprediksi gejala).

Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang memiliki karakteristik tertentu (Djollong, 2014, hlm. 86). Penelitian kuantitatif ini sangat ketat dalam menerapkan prinsip-prinsip objektivitas (Siyoto, 2015, hlm. 18). Dalam penelitian ini

pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh *internet banking, mobile banking, Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jalan Jendral Ahmad Yani KM. 33,5 No. 31, Guntung Payung, Kec. Landasan Ulin, Kalimantan Selatan 70712.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Wiratna, 2021, hlm. 80). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *internet banking, mobile banking dan Automatic Teller Machine (ATM)* pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian kecil dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Hengky, 2019, hlm. 62). Teknik sampling yang digunakan yaitu *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu, yang mana kriteria responden dalam penelitian ini adalah

nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani. Menurut pendapat dari Arikunto menyatakan bahwa “jika subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar dari 100 orang maka dapat diambil 10- 15% atau 20-25% tergantung kemampuan dari peneliti baik dari segi waktu, tenaga dan dana. (Kountur, 2003, hlm:27). Jika besar jumlah sampel yang mendekati populasi maka peluang kesalahan semakin kecil dan juga sebaliknya semakin kecil jumlah sampel maka semakin besar kesalahan. Untuk menentukan besarnya sampel peneliti akan menggunakan rumus dengan Metode Slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = error (Kesalahan yang diterima)

Jumlah populasi di BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani yang menggunakan *internet banking* berjumlah 27 nasabah, *mobile banking* 2.212 dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berjumlah 8.535 nasabah yang didapat langsung dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani (Murja Rusyadi) dan peneliti mengambil kesalahan 15% dari populasi

karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat ditoleransi, maka perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui :

$$N = 10.774$$

$$e = 15\% \text{ atau } 0,15$$

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

$$n = \frac{10.774}{1 + 10.774(0,15)^2}$$

$$n = \frac{10.774}{1 + 10.774(0,0225)}$$

$$n = \frac{10.774}{1 + 242,4}$$

$$n = \frac{10.774}{243,4}$$

$$n = 44,26$$

Untuk sampel peneliti mengambil 50 responden.

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

##### 1. Data

Dalam memperoleh data yang ada di lapangan maka terdiri dari dua macam, yaitu :

##### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh berdasarkan pengisian kuesioner oleh responden, yang kemudian akan di teliti oleh peneliti.

Dalam hal ini responden yang digunakan adalah para nasabah yang

menggunakan internet banking, mobile banking dan automatic teller machine (ATM) pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan untuk mencari konsep dan juga teori yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai dokumen seperti buku, jurnal, makalah, penelitian terdahulu dan juga internet untuk melengkapi data yang akan diperlukan.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah :

a. Responden

Yaitu orang yang terlihat langsung dalam penelitian. Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan internet banking, mobile banking dan automatic teller machine (ATM) pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

b. Informan

Yaitu pihak yang bisa memberikan keterangan maupun informasi untuk kelancaran penelitian. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pihak BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner atau Angket**

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden (Wiratna, 2021, hlm. 94). Angket dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari yang jumlahnya itu besar menjadi sampel (Gulo, t.t.).

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah memperoleh data langsung tempat penelitian, yaitu data yang dapat dikumpulkan berbentuk buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan, kegiatan, foto-foto yang relevan dengan tujuan penelitian (Khairul, 2021, hlm. 185).

## **F. Desain Pengukuran**

Skala Pengukuran adalah merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Rusakamto, 2021, hlm. 2-3).

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. KS = Kurang Setuju
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pernyataan positif dengan memberikan skor terhadap jawaban yang dipilih, yaitu :

1. Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju
2. Nilai 2 = Tidak Setuju
3. Nilai 3 = Kurang Setuju
4. Nilai 4 = Setuju
5. Nilai 5 = Sangat Setuju

## **G. Variabel Penelitian**

Tabel 3.1  
Instrumen Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Teori dari</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<i>Internet Banking (X<sub>1</sub>)</i>	Imam Aushaf	1. Keamanan 2. Keandalan 3. Akses 4. Design Website 5. Manfaat 6. Kemudahan 7. Risiko 8. Minat	<i>Likert</i>
<i>Mobile Banking (X<sub>2</sub>)</i>	Melfi Adelia	1. Keamanan 2. Kemudahan penggunaan layanan 3. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan 4. Kecepatan 5. Kepercayaan 6. Manfaat	<i>Likert</i>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Risiko</li> <li>8. Kemampuan akses</li> </ul>	
<p><i>Automatic Teller Machine (ATM) (X<sub>3</sub>)</i></p>	Nurul Husna	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan</li> <li>2. Ketepatan</li> <li>3. Keandalan</li> <li>4. Bukti fisik</li> <li>5. Daya tanggap</li> <li>6. Jaminan</li> <li>7. Empati</li> <li>8. perlengkapan</li> </ul>	<i>Likert</i>
<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p>	Khorini	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Produk</li> <li>2. Kualitas layanan</li> <li>3. Harga</li> <li>4. Kemudahan</li> <li>5. Keandalan</li> <li>6. Respon (Daya tanggap)</li> <li>7. Empati</li> </ul>	<i>Likert</i>

		8. Jaminan	
--	--	------------	--

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Schindler, t.t., 2006).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini dimaksudkan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah alat yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Dalam pengujian hipotesis suatu penelitian diperlukan uji T dimana uji T memiliki suatu tujuan untuk mengetahui variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dan apakah signifikan. Uji T digunakan oleh penguji untuk mencari tahu apakah *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

b. Uji F

Dalam pengujian pada koefisien secara simultan diperlukanlah adanya uji F, karena dengan adanya uji F ini kita dapat mengetahui

pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.