

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yaitu langsung turun ke lapangan untuk menggali permasalahan yang akan diteliti. (Indriantoro & Suomo, 2022) Peneliti turun ke tempat penelitian dan melakukan observasi secara langsung. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form, namun ada juga kuesioner yang di sebarakan melalui WhatsApp.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan statistik untuk mengetahui data penelitiannya. Metode Kuantitatif sudah mentradisi sebagai metode penelitian karena sudah cukup lama digunakan sehingga disebut metode tradisional. Disebut kuantitatif karena analisis memakai statistic dan penelitian berupa angka-angka. ( Sugiono, 2020) Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan termasuk ke dalam penelitian kausal-komparatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menarik kesimpulan tentang ada tidaknya hubungan sebab akibat diantara variabel independen dan variabel dependen (Sugiono,2018)

#### **B. Lokasi Penelitian**

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang beralamat Jalan A. Yani No. Km 4,5 kebun bunga Kecamatan Banjarmasin Timur, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang beralamat di Jl. Brigjen jalan Hasan Basri, Pangeran, Kec. Banjarmasin Utara, dan

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin yang beralamat di Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono ialah kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang terdiri dari subjek dan objek. (Fransisca & Wijoyo, 2020) Peneliti menjadikan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di Banjarmasin di kota Banjarmasin sebagai populasi.

Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta atau disingkat Kopertis adalah sebuah lembaga yang berwenang membina dan mengawasi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia. Pada tahun 2018, Kopertis berubah nama menjadi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI). Perguruan Tinggi Swasta yang terdaftar di LLDIKTI Banjarmasin yaitu:

1. Universitas Achmad Yani Banjarmasin
2. Universitas Islam Kalimantan M A B Banjarmasin
3. Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
4. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin
5. STIA Bina Banua Banjarmasin
6. STIMI Banjarmasin
7. Sekolah Tinggi ilmu Hukum Sultan Adam
8. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional
9. STKIP PGRI Banjarmasin

10. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia
11. STMIK Indonesia Banjarmasin
12. STIKES Suaka Insan
13. STKIP Islam Sabilal Muhtadin Banjarmasin
14. STIKES ISFI Banjarmasin
15. STIKES Abdi Persada Banjarmasin
16. Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin
17. Akademi Pariwisata Nasional Banjarmasin
18. Akademi Keperawatan Pandan Harum Banjarmasin
19. ASMI Citra Nusantara
20. Akademi Kebidanan Banua Bina Husada
21. AKTEK Radiodiagnostik & Terapi Citra Intan Persada
22. Akademi Keperawatan Kesdam VI/Tanjung Pura
23. Politeknik Hasnur
24. Politeknik Unggulan Kalimantan

*Sumber lldikti11.ristekdikti.go.id*

Kopertais adalah singkatan dari kata Koordinasi Perguruan Tinggi Agama Islam. Istilah Koordinasi Perguruan Tinggi Agama Islam apabila disingkat yaitu menjadi Kopertais. Akronim Kopertais (Koordinasi Perguruan Tinggi Agama Islam) merupakan singkatan/akronim resmi dalam Bahasa Indonesia.

Perguruan Tinggi Islam di Banjarmasin yang terdaftar dalam Kopertais yaitu

1. STAI Al Jami Banjarmasin

2. FAI Universitas Muhamadiyah Banjarmasin
3. FSI Uniska Banjarmasin

*Sumber kopertais Wilayah XI Kalimantan*

Dan ada juga Universitas Negeri yang ada di Banjarmasin diantaranya

1. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
2. Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin
3. Politeknik Negeri Banjarmasin (Poliban)
4. Politeknik Kesehatan Kemenkes Banjarmasin

*Sumber Tribunnews.com*

Adapun populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah nasabah BSI mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, nasabah BSI mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dan nasabah BSI mahasiswa Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. Alasan peneliti memilih Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin karena dua universitas ini bekerjasama dengan beasiswa GenBI, bagi mahasiswa yang menerima beasiswa GenBI diharuskan mempunyai rekening Bank Syariah Indonesia dan Aplikasi BSI Mobile. UIN Antasari Banjarmasin juga mempunyai program Studi Perbankan Syariah, dengan ini sebagian mahasiswa UIN antasari Banjarmasin terutama prodi Perbankan Syariah telah memperoleh pengetahuan dan wawasan yang memadai terkait masalah perbankan syariah, sehingga mengetahui bagaimana standar kepuasan nasabah BSI mahasiswa sebagai pengguna Bank Syariah Indonesia. Kemudian alasan saya memilih

Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjary (Uniska) Banjarmasin karena sebagai perwakilan dari Universitas Swasta yang ada di kota Banjarmasin.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.(Fransisca & Wijoyo, 2020) Dalam Penelitian ini jumlah populasi nasabah BSI mahasiswa secara pasti tidak diketahui. Oleh karena itu digunakan Arikonto berpendapat rumus Wibisono digunakan untuk menentukan jumlah sampel untuk populasi yang tidak diketahui

Rumus Wibisono

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Total/jumlah sampel  $Z = 0\%$ .

Penyelesaian:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100 \text{ Responden}$$

Diperoleh 100 responden dari hasil rumus yang menjadi sampel. Kriteria yang ditentukan peneliti sebagai sampel ialah responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia dan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Formulir Google digunakan untuk mendistribusikan survei, dan pendekatan pengambilan sampel non-probabilitas digunakan sebagai strategi

sampel. Pendekatan pengambilan sampel non-probabilitas yaitu uji metode dengan kriteria tertentu untuk dapat berpartisipasi dalam uji ini.

#### **D. Subjek dan Objek Penelitian**

Menurut Muhammad Idrus (2009), subjek penelitian adalah elemen benda, individu maupun organisme sebagai sumber informasi yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan data penelitian sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:29) “Objek penelitian atau variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian.”

Adapun subjek yang dijadikan penelitian ini yaitu mahasiswa beberapa perguruan tinggi yang ada di kota Banjarmasin yang mempunyai rekening Bank Syariah Indonesia dan memiliki aplikasi BSI Mobile. Peneliti meneliti beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin yaitu Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan Banjarbaru, dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.

Objek yang dijadikan penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di kota Banjarmasin.

#### **E. Data dan Sumber Data**

##### **a. Data**

Data ialah pernyataan dibuat oleh peneliti dengan menggunakan berbagai teknik selama penelitian guna menjawab pertanyaan penelitian.

(Fuadi, 2012)

Data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh dari sumber langsung atau pihak pertama. Data primer dalam penelitian ini yaitu

- a. Data identitas responden seperti nama lengkap, jenis kelamin, usia, universitas dan asal daerah.
- b. Data tentang persepsi responden terhadap kualitas pelayanan BSI Mobile, fitur BSI Mobile dan kepuasan nasabah yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data nama-nama perguruan tinggi Islam, negeri maupun swasta yang ada di Banjarmasin yang diperoleh dari dat kopertais dan kopertis Kalimantan Selatan.

b. Sumber Data

Pengertian sumber data menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) adalah: “Dari mana subjek didapat itu merupakan sumber data”. Jenis data yang telah dibuat dimuka disamping penentuan metode pengumpulan data ”.

Untuk memperoleh data tersebut, peneliti mencari data dari yang bersumber dari

1. Responden, yaitu nasabah BSI mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, nasabah BSI mahasiswa UNLAM Banjarmasin dan nasabah BSI mahasiswa UNISKA Muhammad Al Banjari Banjarmasin.
2. Dokumentasi, berupa gambar nama-nama perguruan tinggi Islam di Kalimantan Selatan
3. Website, yaitu website *ldikti11.ristekdikti.go.id* dan *tribunnews.com*

Data primer adalah data yang langsung dari sumber utama di lokasi penelitian atau objek penelitian. (Fuadi, 2012) Mahasiswa dari beberapa perguruan tinggi di Kota Banjarmasin diberikan survey atau kuesioner melalui platform Google form yang digunakan untuk mengumpulkan data primer penelitian.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperoleh langsung dengan memberikan kuesioner secara online dan langsung yang sebelumnya dilakukan tes atau uji coba sebagai upaya untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas sebuah kuesioner tersebut. (Nasehudin & Gozali, 2013). Peneliti turun ke tempat penelitian dan melakukan observasi secara langsung. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form, namun ada juga kuesioner yang di sebarakan melalui WhatsApp. Yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dan mahasiswa Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin yang mempunyai rekening Bank



Syariah Indonesia dan aplikasi BSI Mobile.

Skala liker sebagai alat ukur berupa skor nilai terhadap jawaban yang diberikan responden, yang mana kuesioner tersebut dibuat menggunakan google form.

**Tabel 3. 1 skor skala liker**

: Sangat Setuju	SS	diberi skor 5
: Setuju	S	diberi skor 4
: Netral	N	diberi skor 3
: Tidak Setuju	TS	diberi skor 2
: Sangat tidak setuju	STS	diberi skor 1

**Tabel 3. 2 Tabel 3.2 Indikator Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
-----------------	-----------------	------------------

<p>Kualitas Pelayanan BSI Mobile (X1)</p>	<p>Ada delapan indikasi internal kualitas layanan elektronik, menurut Tatik Suryani, antara lain efektivitas, pemenuhan janji, ketersediaan sistem operasional, privasi, jaminan kepercayaan, dan tampilan situs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Efisiensi</li> <li>b. Pemenuhan janji</li> <li>c. Ketersediaan sistem beroperasi</li> <li>d. Privasi</li> <li>e. Jaminan kepercayaan</li> <li>f. Tampilan situs</li> </ul>
<p>Fitur (X2)</p>	<p>Menurut Poon ada 4 indikator dalam sebuah fitur produk yaitu: kemudahan akses informasi, keragaman layanan informasi, keragaman fitur, dan inovasi produk. Menurut Poon, sebuah produk fitur memiliki empat indikator: kemudahan akses informasi, beragam layanan informasi,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemudahan akses informasi</li> <li>b. Keberagaman layanan informasi</li> <li>c. Keberagaman fitur</li> <li>d. Inovasi produk</li> </ul>

	beragam fitur, dan inovasi produk.	
Kepuasan (Y)	Indikator kepuasan nasabah, menurut Djunaidi, meliputi kepuasan, konfirmasi harapan, keinginan untuk melakukan pembelian lagi	a. Kepuasan b. Konfirmasi harapan c. Minat pembelian ulang

## G. Teknik Analisis Data

### 4. Uji Validitas

Validitas kuesioner dinilai dengan menggunakan uji validitas. Apabila pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan informasi yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dikatakan valid atau valid. Estimasi nilai  $r$  dibandingkan dalam uji signifikansi.

Keterangan :

$r \text{ tabel} < r \text{ hitung} = \text{pernyataan valid}$

$r \text{ tabel} > r \text{ hitung} = \text{pernyataan tidak valid}$

### 5. Uji Reliabilitas

Digunakan uji reliabilitas setelah diketahui pernyataan lulus uji validitas. Kuesioner yang berfungsi sebagai indikator konstruk atau variabel diukur dengan menggunakan tes ini. Jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan pada kuesioner konsisten atau stabil sepanjang waktu, itu dianggap dapat dipercaya. Jika dalam kondisi:

$0,60 < Cronbach\ Alpha = \text{reliabel}$

$0,60 > Cronbach\ Alpha = \text{tidak reliabel (Pane, 2021)}$

## **5. Analisis Deskriptif**

Data yang terkumpul kemudian dijelaskan menggunakan analisis deskriptif baik secara individu ataupun kelompok. Data kemudian digambarkan dan dijelaskan dan ditarik kesimpulan secara umum menggunakan statistik deskriptif. (Sugiyono, 2011e). Fungsi analisis deskriptif pada penelitian ini agar data informasi mudah dipahami.

## **6. Statistik Deskriptif**

Dalam penelitian, statistik deskriptif mengacu pada prosedur memasukkan data ke dalam bentuk tabel untuk membantu pemahaman dan interpretasi. Tabulasi menunjukkan ringkasan, organisasi, atau susunan data sebagai nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata, dan nilai standar deviasi. (Pranantha, 2021)

## **7. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel residual atau confounding dalam model regresi berdistribusi normal.

Pada uji normalitas ini, uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan Uji Grafik P-Plot keduanya dapat digunakan untuk menentukan apakah residual berdistribusi normal atau tidak.

Kriteria jika :

$\text{Sig} > 0,05 = \text{normal}$

$\text{Sig} < 0,05 = \text{tidak normal}$

#### **b. Multikolonieritas**

Untuk mengetahui ada tidaknya kemiripan antar variabel terikat maka digunakan uji ini. Kemiripan pada suatu model sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pada setiap variabel terhadap variabel bebas. Hasil uji tidak dikatakan multikolonietitas apabila nilai VIF antara 1-10.

#### **c. Heteroskedastisitas**

Untuk menguji dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, apakah terjadi ketidaksamaan dalam model maka digunakan uji ini. Apabila pada sumbu y pola tidak menyebar di bawah maupun di atas angka nol dan tidak membentuk pola tertentu maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Pola tersebut dapat dilihat pada hasil gambar scatterplot.

Selanjutnya jika sudah lolos semua uji diatas maka lanjut uji regresi linier berganda dan uji t. (Pane, 2021)

### **8. Regresi Linier Berganda dan Uji t**

Untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel terikat terhadap variabel bebas maka digunakan uji regresi linier berganda. Apakah berpengaruh besar atau tidak sama sekali. (Roza et al., 2020).

Rumusnya ialah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

$a$ ,  $\beta_1$ , dan  $\beta_2$  = konstanta

$Y$  = variabel dependen

$X_1$  = variabel independen 1

$X_2$  = variabel independent 2

### Uji t

Disebut juga uji parsial untuk menguji apakah masing-masing variabel terikatnya berpengaruh terhadap variabel bebasnya maka digunakan uji t. (Kurniawan, 2016):

1)  $H_0$  = kualitas pelayanan BSI Mobile tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.

$H_1$  = kualitas pelayanan BSI Mobile berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.

2)  $H_0$  = fitur BSI *Mobile* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin

H2 = fitur BSI *Mobile* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.

Dalam SPSS 25:

- 1)  $H_0$  diterima = 0,05 < nilai sig
- 2)  $H_1$  akan diterima = 0,05 > nilai sig

### 9. Uji F

Disebut juga uji simultan untuk mengetahui apakah secara bersamaan variabel terikatnya berpengaruh terhadap variabel bebasnya maka digunakan uji F.

- 1)  $H_0$  = kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.
- 2)  $H_3$  = kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.

Dalam spss 25

- 1)  $H_0$  diterima = 0,05 < nilai sig
- 2)  $H_1$  akan diterima 0,05 > nilai sig

### 10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

untuk memperkirakan jumlah dimana variabel penjelas di sini disebut sebagai variabel bebas, berkontribusi pada variabel respon di sini disebut sebagai variabel terikat digunakan uji ini (Siagian & Sugiarto, 2000).

Nilai r:

- 0,000 – 1,999 = sangat rendah
- 0,200 – 0,399 = rendah
- 0,400 – 0,599 = cukup kuat
- 0,600 – 0,799 = kuat
- 0,800 – 1,000 = sangat kuat (Pranantha, 2021 )