

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019 : 15) Peneliti memilih menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui jawaban dari hipotesis dengan melakukan penelitian pada populasi dan sampel yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang ingin diteliti untuk mengetahui pengaruh variabel X1 QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) dan X2 (Chatbot Aisyah) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Maksud dari penggunaan pendekatan penelitian deskriptif ialah untuk mengimplementasikan tentang suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan data lapangan yang didapat melalui penyebaran angket/kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada nasabah yang dianggap memenuhi syarat pengisian angket yang dibuat penulis.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di kota Banjarmasin provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih karena Banjarmasin merupakan ibu kota Kalimantan Selatan dan di Banjarmasin terdapat beberapa Bank Syariah Indonesia serta dikarenakan adanya suatu masalah atau fenomena yang menjadi dasar latar belakang pada penelitian skripsi ini. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan terhitung dari tanggal 20 Februari s.d 20 April 2023.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini variabel penelitiannya antara lain :

1. Variabel Independen (X)

Variabel Independen dalam bahasa Indonesia disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang memberi pengaruh ke variabel lain. (Prof. Dr. Sugiyono, 2016:57) Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Quick Response Code Indonesia standard (QRIS) (X_1) dan Chatbot Aisyah (X_2).

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini kepuasan nasabah (Y).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari responden yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Data yang dikumpulkan peneliti untuk mengetahui apakah fitur QRIS dan Chatbot Aisyah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan penyebaran angket/kuesioner kepada nasabah bank syariah indonesia untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan untuk membantu jalannya penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa referensi dari beberapa buku dan jurnal.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan komponen yang akan dijadikan area generalisasi. Elemen populasi adalah seluruh subjek yang akan diukur, yang merupakan bagian yang diteliti. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019 : 130) Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah indonesia yang berdomisili di Banjarmasin.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019 : 131) Teknik penentuan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Prof. Dr. Sugiyono, 2016 : 85).

Teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus wibisono, pada rumus wibisono dijelaskan bahwa rumus ini digunakan apabila teknik pengambilan sampel jika populasinya tidak diketahui secara pasti.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Maka sampel dari penelitian ini adalah 100.

Keterangan :

n = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai tabel Z (didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan, dimana tingkat kepercayaan 95%)

σ = standar deviasi populasi (0,25 : sudah ketentuan)

e = tingkat kesalahan penarikan sampel (pada penelitian ini diambil 5%)

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab nya. Koesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau e-mail. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019 : 219)

Dalam penelitian ini, penulis membagikan koesioner kepada nasabah yang termasuk dalam sampel untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Daftar pertanyaan berkaitan tentang penggunaan fitur QRIS dan Chatbot Aisyah. Data yang dihasilkan di dalam penelitian ini menggunakan metode skor dengan menggunakan skala likert. Skala likert memakai beberapa butir pertanyaan untuk melakukan pengukuran dengan merespon 5 pilihan pada setiap butir pertanyaan. Pemberian skor menggunakan skala likert sebagai berikut :

Skor 1 : Sangat tidak setuju

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 3: Netral

Skor 4 : Setuju

Skor 5 : Sangat Setuju

Tabel 3.1
Kisi-kisi pertanyaan dalam angket

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
Penggunaan QRIS (X₁)	Universal	1,2,3
	Gampang	4,5,6
	Untung	7,8,9
	Langsung	10
Penggunaan Chatbot Aisyah (X₂).	Kemudahan penggunaan	1,2
	Responsif	3,4
	Helpful	5,6,7
Kepuasan Nasabah BSI di Banjarmasin (Y)	Perasaan puas	1,2,3
	Menggunakan kembali produk/jasa	4,5,6
	Merekomendasikan produk/jasa	7,8,9
	Terpenuhinya harapan setelah penggunaan produk/jasa	10,11

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, instrumen yang valid dan mempunyai validitas yang tinggi. Sebaiknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. (Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1998 : 122)

Menurut Sugiyono, dasar pengambilan keputusan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkorelasi antara skor butir dengan skor total bila dikorelasi r diatas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid sebaliknya bila korelasi r di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019 : 209)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Reliabilitas dapat dikatakan menunjukkan konsistensi alat pengukur untuk mengukur di dalam gejala yang sama. Pada pengujian reliabilitas ini dengan uji statistik *cronbach alpha* diketahui

bahwa variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel dependen dan variabel independen berarus normal. Model regresi yang baik adalah data yang berarus normal. Pengujian dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan perhitungan program komputer SPSS. SPSS yang digunakan SPSS 26.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah suatu model regresi untuk mengetahui adanya korelasi yang kuat di antara variabel bebas yang diikuti sertakan dalam pembentukan model. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antara variabel bebas, karena kemiripan antara variabel bebas akan mengakibatkan korelasi sangat kuat (Sujarweni, 2015: 185). *Tolerance* untuk mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang lain. Jadi, nilai toleransi rendah itu sama dengan nilai VIF yang tinggi sehingga akan menunjukkan kolinieritas yang tinggi. Indikasi adanya multikolinieritas yaitu apabila VIF lebih dari 10. Sebaliknya jika VIF memiliki nilai kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji model regresi terjadi perbedaan varians dan residual satu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Model regresi yang baik tidak terjadi heterokedastisitas (Sujarweni, 2015: 186). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Rank Spearman's*. uji *Rank Spearman's* dengan bantuan software SPSS digunakan untuk menafsirkan hasil analisis dengan melihat angka koefisien korelasi antara variabel bebas dengan absolute residu dan signifikansinya. Apabila taraf probabilitas variabel bebas signifikannya lebih besar atau sama dengan 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fitur QRIS (X1) dan Fitur Chatbot Aisyah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

α = konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = koefisien garis regresi

X1, X2 = variabel independen (QRIS dan Chatbot Aisyah)

$e = error$

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan F

Pada pengujian simultan akan diuji bagaimana pengaruh kedua variabel independen secara bersamaan pada variabel dependen. Uji statistik yang dipakai pada pengujian simultan ini yaitu uji F atau disebut dengan *Analysis Of Variance* (ANOVA), dalam kolom *sign*, dengan kriteria :

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Uji t merupakan suatu uji yang dilaksanakan untuk melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel dependen. Menurut Ghazali (2011: 98), Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom *sign*, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
2. Jika probabilitas $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam rangka menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisiensi Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol (0) dan satu (1).