

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang memperoleh informasi dan data secara langsung dilapangan (Abdullah, 2015, hlm. 87). Oleh karena itu peneliti secara langsung melakukan pengumpulan data kepada para nasabah dengan cara membagikan kuesioner.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data penelitian yang berisikan angka-angka yang dapat dianalisis menggunakan pendekatan statistik. Dalam hal ini peneliti menggunakan aplikasi Statistik SPSS versi 25 untuk melakukan uji data secara statistik seperti Uji Validitas dan Reabilitas, Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik.

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

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Kalsel Kedai Syariah KCP Amuntai yang terletak di Jl. Abdul Azis, Antasari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71417.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Subjek Penelitian yaitu pengguna *mobile banking* Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai.

2. Objek Penelitian yaitu Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017, hlm. 148). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai, berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Kalsel Syariah KCP Amuntai, jumlah populasinya adalah 128.970 orang.

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (Sugiyono, 2017, hlm. 149). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti semuanya, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*, dimana penentuan sampel berdasarkan kriteria khusus, orang ahli atau yang sesuai dengan fenomena yang diteliti.

Jumlah sampel ditentukan jumlahnya dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{128.970}{1 + 128.970 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{128.970}{1 + 128.970 (0,01)}$$

$$n = \frac{128.970}{1 + 1.289,7}$$

$$n = \frac{128.970}{1.290,7}$$

$$n = 99,92 \text{ dibulatkan } 100$$

Adapun kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah: Nasabah Bank Kalsel Syariah KCP AmuntaI, nasabah yang menggunakan

Mobile Banking, dan nasabah bertempat tinggal di wilayah kecamatan Sungai Pandan

## **E. Sumber Data**

### **1. Sumber Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung (Purwanto, 2010, hlm. 217). Dalam penelitian ini, data primer berupa hasil pengisian kuesioner yaitu data yang diperoleh dari nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah KCP Amuntai yang menggunakan layanan mobile banking.

### **2. Sumber Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain (Purwanto, 2010, hlm. 217). Dapat menjadi pelengkap dalam penelitian ini adalah: buku-buku, skripsi, dan literatur yang ada kaitannya dengan ruang lingkup materi penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2017, hlm. 230). Kuesioner dapat diisi langsung oleh responden

dengan menggunakan *hardcopy dan google kuisisioner* yang telah disediakan guna mempermudah nasabah dalam pengisian kuesioner.

### G. Skala Pengukuran

Peneliti menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukurannya. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (variabel penelitian) (Sugiyono, 2017, hlm. 168). Dalam skala *likert* terdapat sebuah pernyataan dalam kuisisioner yang akan diisi oleh responden. Setiap responden diminta untuk menjawab dan mengisi pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner dengan acuan pengukuran skala *likert*.

**Tabel 3.1**  
**Skor Penilaian Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### H. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017, hlm. 96). Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yaitu variabel independen dan variabel dependen:

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2017, hlm. 96). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan (X1), keamanan (X2), dan kepercayaan (X3).

2. Variabel Dependen (terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017, hlm. 97). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna mobile banking (Y).

## **I. Instrumen Penelitian**

Responden yang bersangkutan akan mengisi angket kuesioner yang berbentuk instrument penelitian dan akan mengetahui informasi dari respon tentang penelitian yang akan diteliti. Adapun salah satu langkah peneliti untuk menentukan skala pernyataan yang ditentukan dalam bentuk angket kuesioner, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator yang dijadikan sebagai acuan dalam menyusun item-item instrumen berupa pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Indikator Angket Kuesioner**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Kemudahan (X1)	Efisiensi Waktu	1. <i>Mobile banking</i> mudah di install
	Kemudahan Penggunaan	2. Syarat dan ketentuan registrasi akun mudah di pelajari 3. Fitur-fitur yang tersedia mudah dipelajari
	Kemudahan Operasional	4. Kegiatan transaksi melalui layanan <i>mobile banking</i> dapat dilakukan dengan mudah
	Penggunaan Yang Fleksibel (Noviarni, 2017)	5. Sistem layanan <i>mobile banking</i> mudah digunakan dimana saja dan kapan saja
Keamanan (X2)	Data Pribadi Aman	6. <i>Mobile banking</i> menjaga kerahasiaan data dan informasi rekening 7. Data dan informasi rekening bank aman dengan adanya <i>user id</i> dan <i>password</i>
	Informasi Layanan Akurat	8. <i>Mobile banking</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i> tentang produk dan jasa bank

	Keamanan Dalam Bertransaksi (Mukhtisar dkk., 2021)	9. Transaksi dengan <i>mobile banking</i> lebih aman 10. Pihak lain tidak dapat mengakses dan mengubah data
Kepercayaan (X3)	Benevolence	11. <i>Mobile banking</i> adalah layanan terbaik
	Integrity	12. <i>Mobile banking</i> memiliki fungsi yang dibutuhkan
	Competence	13. <i>Mobile banking</i> lebih banyak manfaat (keuntungan)
	Willingness To Depend	14. <i>Mobile banking</i> bekerja tanpa ada gangguan
	Subjective Probability Of Depending (Mcknight dkk., 2011)	15. Percaya terhadap informasi yang diberikan <i>mobile banking</i>
Kepuasan Pengguna (Y)	Perasaan Puas	16. Puas dengan kinerja layanan <i>mobile banking</i> 17. Puas menggunakan <i>mobile banking</i> karena mudah digunakan
	Selalu Membeli	18. Menggunakan penggunaan

Produk	berulang pada layanan <i>mobile banking</i>
Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain	19. Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i>
Terpenuhinya Harapan (Pambudi, 2014)	20. <i>Mobile banking</i> beroperasi sesuai dengan harapan

## J. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2017, hlm. 238). Analisis data digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna *mobile banking* (Y) dan variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan (X1), keamanan (X2), dan kepercayaan (X3).

Analisis data ini akan menghasilkan tingkat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dengan bantuan uji SPSS. Dengan demikian dapat terlihat seberapa besar kontribusi variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikatnya (dependen) serta arah hubungan yang terjadi (hubungan negatif atau positif).

## 1. Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Untuk mengetahui data tersebut valid atau tidak maka dilakukan uji validitas. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi sebaliknya, instrumen yang tidak valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner (Darma, 2021, hlm. 7).

Kriteria pengujian Uji Validitas sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen penelitian dikatakan invalid (Darma, 2021, hlm. 8).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa **0,5**, **0,6**, hingga **0,7** tergantung kebutuhan dalam penelitian.

Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Dengan menggunakan data pertanyaan/ Pernyataan yang sama dalam uji validitas di atas, dengan asumsi semua pertanyaan/ pernyataan dinyatakan valid semua (Darma, 2021, hlm. 17).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas. Harus terpenuhinya asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya (Purnomo, 2016, hlm. 107).

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai yang terdistribusi secara normal (Purnomo, 2016, hlm. 108). Jadi peneliti menggunakan uji normalitas menggunakan uji statistik dengan kolmogorov-Smirnov, residual

berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya (Purnomo, 2016, hlm. 116). Menurut Ghozali (2011) cara mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas (Purnomo, 2016, hlm. 121).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ditujukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terjadi kesamaan antara variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Duli, 2019, hlm. 122). Jadi, peneliti dapat menentukan heteroskedastisitas atau homoskedastisitas penelitian ini dengan melakukan uji glejser. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier

berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dalam penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Kalsel Kedai Syariah KCP Amuntai.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Purnomo, 2016, hlm. 161). Persamaan dengan dua variabel atau lebih adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

Keterangan :

Y = Perilaku Pemakaian

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kemudahan

X<sub>2</sub> = Keamanan

X<sub>3</sub> = Kepercayaan

#### a. Uji signifikan parsial (Uji-t)

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> (Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap Y Kepuasan Pengguna. Apabila tsig  $\alpha = 0,05$  maka variabel bebas tersebut tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat. Demikian pula sebaliknya apabila tsig  $> \alpha = 0,05$  maka variabel bebas tersebut tidak berpengaruh

nyata terhadap variabel terikat

**b. Uji signifikan simultan (Uji-F)**

Uji F yaitu uji koefisien regresi secara simultan (bersama-sama) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (Purnomo, 2016, hlm. 169). Maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.

**c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui dan mengukur perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Nilai koefisien determinasi merupakan suatu ragam (variasi) naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X (berapa bagian keragaman dalam variabel Y yang dapat dijelaskan oleh beragamnya nilai-nilai variabel. (Sugiarto, 2006, hlm. 258). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.