

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data dan penampilan data. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk menganalisis permasalahan pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai dengan bantuan *SPSS versi 26.0*.

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan populasi yang ada. Penghitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus tertentu. Pemilihan rumus yang akan digunakan, kemudian disesuaikan dengan jenis penelitian dan homogenitas populasi (Hardani, 2020, hal. 237)

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu pada Bank Syariah Indonesia di Kab. Hulu Sungai Utara tepatnya di BSI KCP Amuntai.

Pengambilan lokasi tersebut didasarkan atas pertimbangan bahwa BSI KCP Amuntai ini merupakan salah satu BSI yang selalu tercapai target dalam jumlah nasabah yang dilihat dari tidak kurang 200 lebih pertambahan nasabah perbulannya selama periode tahun 2021-2022. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah pihak BSI KCP Amuntai dan nasabahnya.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online Pada BSI KCP Amuntai.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variable yaitu, variabel yang mempengaruhi (*independent*) dan variabel yang dipengaruhi (*dependent*), antara lain sebagai berikut:

1. Variable yang mempengaruhi (*independent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1)

2. Variabel yang mempengaruhi (*independent variable*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *brand image* (X2)
3. Variabel yang dipengaruhi (*devendent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kemudahan transaksi (Y)

Berikut adalah gambaran instrumen variabel penelitian:

Tabel 3. 1 Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Kehandalan	Karyawan bank melayani dengan akurat sesuai dengan keinginan	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	Keresponsifan	Karyawan bank membantu nasabah dengan cepat	
		Karyawan bank melayani dengan tepat	
	Kredibilitas	Bank memiliki reputasi yang baik	
	Daya Tanggap	Karyawan bank memberikan informasi dengan jelas	

		Karyawan bank memberi penjelasan yang mudah untuk dipahami	
	Yang Dapat Dilihat	Karyawan bank berpenampilan rapi dan bersih	
		Karyawan bank berpenampilan yang tidak berlebihan	
		Karyawan bank menggunakan pakaian kerja atau seragam yang sesuai	
		Tampilan ruangan yang modern dan indah dipandang	
		Ruang tunggu untuk nasabah yang nyaman dan bersih	
		Tampilan fasilitas bank yang baik dan memadai	

<i>BrandImage</i> (X2)	Kekuatan	Teknologi pada BSI selalu mengikuti perubahan zaman	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
		Produk yang dimiliki BSI sudah modern	
		Terdapat fitur-fitur yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi baik transaksi perbankan maupun non perbankan	
		Biaya administrasi yang lebih murah	
	Keunikan	Fitur yang terdapat pada BSI mobile lebih beragam dari pada aplikasi bank yang lain	
		Fitur yang terdapat pada BSI <i>Mobile</i> mudah digunakan	
		Kesan yang diberikan BSI membuat nasabah yakin memilih untuk bertansaksi di BSI	

	Kemampuan	Kesan dari BSI yang baik menambah kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanannya	
		BSI <i>Mobile</i> dari Bank Syariah Indonesia terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan)	
		BSI <i>Mobile</i> dari Bank Syariah Indonesia dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kemudahan Transaksi (Y)	Mudah Untuk Dipelajari	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> mudah untuk dipelajari	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert
	Dapat Dikontrol	Nasabah mudah untuk mengontrol aktifitas transaksi pada BSI <i>Mobile</i>	

	Jelas dan Dapat Dimengerti	Fitur aplikasi <i>BSI Mobile</i> jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah	
	Fleksibel	<i>BSI Mobile</i> sangat fleksibel karna bisa di akses dimana saja dan kapan saja	
	Mudah Untuk Menjadi Mahir	Tidak mengharuskan nasabah berusaha dengan keras untuk mahir menggunakan Aplikasi <i>BSI Mobile</i>	

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Margono adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. (Hardani, 2020, hal. 361)

Jumlah populasi yang akan diteliti oleh penulis pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai adalah berjumlah 2.640 orang pertahun 2021-2022.

1. Sampel

Sampel adalah sebgain anggota populasi yang diambil dengan teknik

pengambilan sampling (Husain dan Purnomo, 2001, hal 62) Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dapat memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam teknik *probability sampling* peneliti menggunakan metode *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam suatu populasi. (Sugiyono, 2019, hal. 57) Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus :

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

n = banyaknya sampel

N = seluruh populasi

e = standar kesalahan (10%)

Jika diketahui jumlah populasi Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai sebanyak 2.640 nasabah, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2.640}{1+2.640(0,10)^2}$$

$$n = \frac{2.640}{26,4} = 100$$

Dilihat dari perhitungan diatas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 sampel.

F. Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini ialah semua data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *brand image*, dan kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai. Sementara sumber data dalam penelitian ini, peneliti mengambil dua sumber data, yaitu:

1. Sumber data primer

Data *Primer* adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019, hal. 8) Penelitian ini menggunakan data *Primer* karena datanya diperoleh dari sumber pertama atau didapat langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber sumber tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan. Data sekunder yaitu data-data pendukung penelitian ini, buku-buku maupun karya tulis lainnya yang erat berhubungan dengan data yang diperlukan oleh penulis. (Hardani, 2020, hal. 401)

G. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan daftar periksa (*checklist*) dan skala penilaian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Daftar periksa (*checklist*) adalah daftar perilaku, karakteristik, atau entitas lain yang dicari peneliti. Baik peneliti atau peserta survei hanya memeriksa apakah setiap item dalam daftar diamati, hadir atau benar atau sebaliknya. (Hardani, 2020, hal. 406)
2. Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada/mengkaji data-data atau arsip pihak terdahulu yang tersimpan, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau instansi. (Walidin, dkk, 2015, hal. 138-139) Data yang berkaitan dengan penelitian ini khususnya data- data menyangkut BSI KCP Amuntai, seperti :
 - a. Sejarah singkat
 - b. Visi dan Misi
 - c. Struktur organisasi

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang

berlaku untuk umum dan generalisasi (Sugiyono, 2019, hal. 56)

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu pengukuran dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013, hal. 44)

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variable . sedangkan untuk mengetahui skor masing masing pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistic sebagai berikut :

- 1). Apabila hitungan $> r$ table (pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- 2). Apabila r hitung $< r$ tabel (pada taraf $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk . suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,

2013, hal. 89) Uji reabilitas merupakan instrument reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 . uji reabilitas yang $< 0,6$ adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 lebih baik.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal . dalam penelitian ini menggunakan statistic non parametik *Kolmogorov –smirnov* (K-S) dengan cara membandingkan nilai *Asymp. Sig(2- tailed)* dengan 0,005. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusikan normal.

b. Uji Heteroskedastitas

Uji Heteroskedastitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Pengujian heteroskedastitas menggunakan grafik (melihat pola titik pada grafik regresi). Dasar kreterianya dalam pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Kriteria pengujian pada uji multikolinearitas, apabila $tolerance > 0,10$ atau $VIF < 10$ maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013)

4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yang digunakan penelitian ini sebagai berikut:

a. Analisis regresi linear berganda

Menurut (Sugiyono, 2019, hal. 308) suatu metode statistik guna meriset hubungan yang timbul antara variabel dependen dengan beberapa variabel independen pada umumnya digunakan. Dibawah formula untuk metode analisis regresi berganda :

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

Sumber : (Sugiyono, 2019, hal. 308)

Keterangan:

Y : Kemudahan Transaksi

a : Konstanta

b1 : Koefisien Regresi

b2 : Koefisien

Regresi X1 : Kualitas Pelayanan

Regresi X2 : Brand Image

e : error

b. Uji Secara Parsial (Uji T)

Uji bertujuan untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian melalui Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat signifikansi 5% nilai t ($\alpha=0,05$) menjadi kriteria, hasil ujian t dengan tingkat signifikasinya.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersama sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Hasil pengujian F ada kriteria dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha=0,05$) adalah sebagai berikut:

- 1) Bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya disetiap variabel independen secara bersamaan memiliki dampak significant terhadap variabel dependen.
- 2) Bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, itu artinya disetiap variabel independen secara bersamaan memiliki dampak significant terhadap variabel dependen.

d. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mencari tahu seberapa jauh kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 pada output SPSS tertulis di *R Square* pada tabel *model summary*. Nilai tersebut dapat dipergunakan jika jumlah variabel terdiri dari 2 variabel saja.