

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode survei. Metode Survei yaitu metode yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dalam teknik survei penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 21).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif. Metode pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan alat penelitian dan kemudian menganalisis data tersebut secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah diuji sebelumnya (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 27).

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

Untuk lokasi penelitian bertempat di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Alamat Jl. A. Yani KM. 4,5, RW. 5, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Prov. Kalimantan Selatan 70235.

#### **Gambar 3.1**

#### **Lokasi UIN Antasari Banjarmasin**



Sumber: GoogleMaps

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini yang menjadi subjek atau orang yang akan diteliti adalah mahasiswa aktif S1 UIN Antasari Banjarmasin yang berasal dari 5 Fakultas yaitu, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan Fakultas Syariah yang sebagai nasabah di BSI.

Objek penelitian yang akan diteliti adalah Efektivitas dan Fitur Produk terhadap kepuasan menggunakan BSI Mobile.

### D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari hal-hal subjek atau objek yang memiliki jumlah, kualitas, kuantitas, dan karakteristik tertentu yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya, itulah definisi populasi dalam penelitian (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 55). Pada penelitian ini, pengambilan jumlah populasi yaitu mahasiswa S1 UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan BSI Mobile. Untuk jumlah populasinya adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebanyak 11.722 mahasiswa.

Sampel adalah bagian dari jumlah ukuran, karakteristik, dan susunan populasi yang telah dipilih sesuai dengan pedoman tertentu agar dapat mewakili populasi secara akurat (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 55). Pada penelitian ini, sampelnya adalah mahasiswa UIN Antasari yang menggunakan BSI Mobile. Dalam penentuan sampel dapat menggunakan rumus Lemeshow. Hal itu dikarenakan tidak diketahui secara pasti berapa jumlah populasi mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan BSI Mobile. Rumus Lemeshow ini dapat digunakan untuk populasi yang tidak diketahui jumlahnya (Lemeshow, 1990, hlm. 2). Berikut adalah rumus Lemeshow yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dari 11.722 mahasiswa, dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang diperoleh untuk

mahasiswa yang menggunakan BSI Mobile adalah 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan cara memilih atau mempertimbangkan subjek tertentu serta anggota sampel yang dipilih benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi dengan topik penelitian atau berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti.

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

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti dengan maksud untuk menjawab suatu masalah atau pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 58).

Sumber data dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data utama penelitian. Data primer pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang akan dibagikan kepada sejumlah responden.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data penunjang atau pendukung penelitian. Data sekunder pada penelitian ini adalah data-data terkait seperti

buku-buku, catatan, artikel, jurnal, maupun berbagai karya tulis ilmiah lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Angket (Kuesioner)**

Angket atau Kuesioner adalah metode pengumpulan data. Bentuk lembaran angket atau kuesioner dapat berupa sejumlah pertanyaan tertulis, tujuannya untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa yang dialami dan diketahuinya. Bentuk angket atau kuesioner yang dibuat sebagai instrumen sangat beragam, seperti: kuesioner terbuka, kuesioner tertutup, kuesioner langsung, kuesioner tidak langsung, check list dan skala bertingkat (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 67).

### **2. Studi Pustaka**

Dalam penelitian studi pustaka yang diambil berupa bentuk buku-buku, catatan, artikel, jurnal dan lain sebagainya terkait hal yang diteliti. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh teori yang digunakan sebagai landasan teori dalam menganalisa masalah yang diteliti.

## **G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian**

### **1. Desain Pengukuran**

Dalam penelitian ini angket atau kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, pandangan, dan sikap seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2008, hlm. 93). Adapun skala likert dari segi pengukuran ada beberapa pilihan jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data Diolah 2023

## 2. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menyusun instrumen merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen fungsinya sebagai alat bantu dalam hal mengumpulkan data yang dibutuhkan. Pada dasarnya menyusun instrumen yaitu menyusun alat evaluasi. Mengevaluasi yaitu mendapatkan data tentang sesuatu yang diteliti, dan hasil yang didapatkan dapat diukur dengan instrumen penelitian menggunakan kestandaran yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 66).

Adapun penjabaran indikator dari setiap variabel yang dijadikan sebagai penyusunan item-item instrumen penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Teori</b>
Efektivitas (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas</li> <li>2. Efisiensi</li> <li>3. Penghasilan</li> <li>4. Pertumbuhan</li> <li>5. Kecelakaan</li> <li>6. Motivasi</li> </ol>	Richard M. Steers (1985)
Fitur Produk (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses informasi</li> <li>2. Keberagaman Layanan Informasi</li> <li>3. Keberagaman Fitur</li> <li>4. Inovasi Produk</li> </ol>	Poon, W. C (2008)
Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan</li> <li>2. Konfirmasi Harapan</li> <li>3. Minat Pembelian Ulang</li> <li>4. Ketidakpuasan</li> </ol>	Djunaidi, G (2020)

Sumber: Data Diolah 2023

## H. Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS untuk melakukan analisis data kuantitatif. Penelitian ini dilakukan beberapa langkah terkait proses analisis data kuantitatif antara lain:

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah untuk mengukur kevalidan tidaknya suatu kuesioner atau angket. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengukur konsistensi butir-butir pertanyaan sehingga dapat menggambarkan indikator yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Manuwu; Syafril, 2019, hlm. 58).

Untuk menguji validitas penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel:

- Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka dikatakan valid.
- Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka dikatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan atau kestabilan yang bertujuan untuk mengetahui ketepatan jawaban dari butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Uji reliabilitas ini dapat dilakukan terhadap



seluruh butir pernyataan dengan menggunakan teknik pengukuran koefisien *alpha*. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* dibandingkan dengan taraf signifikansi yang digunakan (Darma, 2021, hlm. 17).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dari keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Uji normalitas menggunakan uji *kolmogorov smirnov* (K-S) dengan menggunakan taraf signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Sugiyono; Syafril, 2019, hlm. 61). Selain dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*, uji normalitas juga dapat dilakukan dengan melihat pada hasil uji histogram dan uji normal probability plot (P-Plot). Uji histogram dengan melihat distribusi data yang membentuk gambar lonceng terbalik. Sedangkan uji normal probability plot (P-Plot) nilai residual akan berdistribusi normal jika titik-titik data mengikuti garis diagonal, tetapi sebaliknya jika titik data bergerak menjauh atau tidak mengikuti garis diagonal maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mengetahui ada tidaknya

multikolinieritas dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika nilai VIF  $> 10$  dan nilai *tolerance*  $< 0,1$ . Maka dalam model tidak terdapat multikolinieritas (Ghozali, 2006, hlm. 92).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui, menguji, atau menilai apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam pengujian ini menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan meregres nilai absolut residual terhadap variabel X atau variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka model regresi tidak menunjukkan adanya tanda heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka model regresi menunjukkan adanya tanda heteroskedastisitas (Ghozali, 2006, hlm. 4). Selain cara uji glejser ada beberapa cara lainnya seperti uji scatter plots, uji park, uji level spearman, dan uji chi-square.

Selain menggunakan metode uji glejser, dapat digunakan juga uji scatter plots untuk menguji heteroskedastisitas. Apabila terdapat pola tertentu, pola tersebut berbentuk titik-titik yang membentuk pola yang beratur seperti bergelombang, melebur, dan menyempit sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika tidak menggambarkan suatu pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode untuk menentukan apakah dua atau lebih variabel independen (X) berpengaruh besar terhadap variabel dependen (Y) atau tidak, analisis regresi linier berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen (X). Adapun rumus analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

$X_1$  = variabel independen pertama

$X_2$  = variabel independen kedua

$a$  = konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = koefisien regresi

$e$  = standar error

### 4. Pegujian Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Untuk hasil Uji t ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier berganda pada *output coefficients*. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, seperti:

a. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

b. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak (Priyatno, 2011:52).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis linier berganda. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, seperti:

a. Jika F hitung  $<$  F tabel, maka  $H_0$  diterima.

b. Jika F hitung  $>$  F tabel  $H_0$  ditolak (Priyatno, 2011, hlm. 51).

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, seperti:

- Jika  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat atau variabel bebas yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variabel terikat.

- Jika  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel terikat (Priyatno, 2011, hlm. 50).