

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang menggunakan informasi berdasarkan fakta-fakta di lapangan berdasarkan sasaran penelitian yang disebut responden dan informan melalui alat pengumpulan data seperti observasi, wawancara, angket dan lain-lain. (Abidin, M.EI, 2020, hlm. 22). Oleh karena itu, peneliti melakukan kajian langsung untuk mendapatkan data pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan dengan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang analisis datanya diuji berdasarkan teori yang diperoleh dengan mengukur variabel yang diolah dengan menggunakan angka-angka dalam prosedur statistik. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan dan meringkas subjek penelitian dalam berbagai keadaan, situasi dan variabel berdasarkan apa yang terjadi di masyarakat (Duli, 2019, hlm. 14).

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

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Antasari yang beralamat di Jl. Ahmad Yani, Km. 4,5 Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia.

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

Subjek adalah hal yang dipelajari, baik orang, benda, maupun lembaga (organisasi). Subyek penelitian pada dasarnya adalah mereka yang akan dikenai kesimpulan dari hasil penelitian Subjek adalah sesuatu yang diteliti, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi). (Amruddin dkk., 2022, hlm. 95). Adapun subjek penelitian ini adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dari sasaran penelitian (Amruddin dkk., 2022, hlm. 95). Adapun objek penelitian ini adalah keamanan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan pembukaan rekening terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

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

Populasi adalah keseluruhan unit penelitian atau unit analisis dengan karakteristik tertentu yang menjadi sasaran dalam penelitian (Zamzam, 2018, hlm. 99). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin yang memiliki aplikasi BSI *Mobile* dan mengetahui/pernah menggunakan fitur pembukaan rekening *online*. Karena populasi didasarkan pada karakteristik tersebut, ukuran populasi dalam penelitian ini tidak dapat dipastikan dengan baik.

Sampel adalah sebagian dari unit-unit jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti (Zamzam, 2018, hlm. 95). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan

sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi. Teknik yang digunakan adalah menggunakan pendekatan *purposive sampling*, yang mana dalam mengambil sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena peneliti memiliki kriteria tertentu dalam menentukan responden (Ansori, 2020, hlm. 113). Dalam penarikan sampel terdapat kriteria yang harus dipenuhi calon responden, yaitu:

1. Mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Mengetahui/pernah menggunakan fitur pembukaan rekening *online* melalui aplikasi BSI *Mobile*.

Jumlah sampel diperoleh dengan menunjukkan populasi yang ada, tetapi jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti. Oleh karena itu dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti menggunakan rumus Wibisono untuk dapat memperoleh jumlah sampel dalam kondisi populasi yang tidak diketahui dari mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

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

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

$$n = 96,04$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai tabel Z dengan tingkat kepercayaan 95%

$\sigma$  = Standar deviasi populasi

$e$  = *Margin of error* (kesalahan maksimum sebesar 5% = 0,05)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang.

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

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sebuah data yang diperoleh secara langsung dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti dengan sumber data yang diperoleh dari pemberian kuisioner kepada subjek penelitian (Luthfi dkk., 2022, hlm. 185). Kuisioner akan dibagikan kepada responden yaitu mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki aplikasi *BSI Mobile* dan mengetahui/pernah menggunakan fitur pembukaan rekening *online*.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data atau peneliti, melainkan bersumber dari pihak lain maupun melalui media dan sumber data lainnya (Luthfi dkk., 2022, hlm. 186). Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari website Bank Syariah Indonesia, website Bank Indonesia, website UIN Antasari Banjarmasin,

website databoks, serta studi kepustakaan melalui buku, jurnal, karya ilmiah, artikel dan lain sebagainya.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner atau dikenal sebagai angket adalah seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang telah dirumuskan sebelumnya kemudian diberikan kepada responden untuk diisi atau dijawab. Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh peneliti dengan mengetahui secara pasti variabel yang akan diukur. Melalui kuesioner sebagai metode pengumpulan data, peneliti dapat menghasilkan data yang relevan dengan tujuan penelitian juga data yang memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi (Agustianti dkk., 2022, hlm. 76).

Dalam penelitian ini, kuisisioner akan diberikan kepada sampel yang telah ditentukan dalam populasi yang mana dimaksudkan untuk Y melalui media *online* yaitu *google form* dengan beberapa item/poin pernyataan yang diisi oleh responden berdasarkan pengalamannya menggunakan fitur pembukaan rekening *online* pada aplikasi BSI *Mobile*.

#### **G. Skala Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran memungkinkan variabel yang diukur dengan alat ukur dinyatakan secara numerik, sehingga lebih akurat, efisien, dan lebih mudah dikomunikasikan. Sehingga skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang sesuatu atau gejala tertentu.

Skala *likerd* mengubah variabel yang akan digunakan menjadi indikator-indikator variabel (Agustianti dkk., 2022, hlm. 95). Tanggapan dari setiap item instrumen memiliki lima gradasi sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju : 1
2. Tidak Setuju : 2
3. Kurang Setuju : 3
4. Setuju : 4
5. Sangat Setuju : 5

#### **H. Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan alat penelitian yang diperuntukkan untuk menjawab masalah penelitian dan pengujian hipotesis. Proses perumusan instrumen merupakan kegiatan terpenting dalam pelaksanaan penelitian, yaitu sebagai usaha mengumpulkan data (Rahman, 2022, hlm. 100). Adapun instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket yang berupa sejumlah pertanyaan tertulis mengenai keamanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kecepatan layanan (X3) pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa (Y) menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Adapun responden adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang telah terpilih untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Variabel dan indikator**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber Teori</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Keamanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan Keamanan</li> <li>2. Kerahasiaan Data</li> </ol>	Ramman dan Annamalai (2011)	<i>Likert</i>
Kemudahan Penggunaan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah Dipelajari</li> <li>2. Tidak Membutuhkan Banyak Usaha</li> <li>3. Sempel dan Fleksibel</li> <li>4. Mudah Pengoperasiannya</li> </ol>	Jogiyanto (2011)	<i>Likert</i>
Kecepatan Layanan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar waktu</li> <li>2. Konsisten dan Tuntas</li> <li>3. Efisien dan efektif</li> <li>4. Perbaikan</li> </ol>	Navri (2011)	<i>Likert</i>
Kepuasan Mahasiswa (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Harapan</li> </ol>	Hawkins dan Lonney di kutip dalam	<i>Likert</i>

	2. Minat Menggunakan Kembali	Tjiptono (2014)	
	3. Kesiediaan Merekomendasikan		

Sumber: Data diolah, Nadita Aisyah Fitri, 2023.

## I. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data selesai dikumpulkan. Analisis data merupakan proses mengolah, menyajikan, dan menginterpretasikan data yang diperoleh agar data memiliki makna dan dapat dipahami oleh orang lain. Teknik analisis data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistika maupun teknik-teknik perhitungan lainnya (Darwin dkk., 2021, hlm. 24).

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Pada dasarnya, uji validitas mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*pearson correlation*) dengan nilai  $r$  tabel sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen penelitian dikatakan invalid (Darwin dkk., 2021, hlm. 28).

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap, terpercaya dan terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*). Pada dasarnya uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/ Pernyataan yang digunakan.

Kriteria uji reliabilitas adalah dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's-Alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's-Alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel (Darwin dkk., 2021, hlm. 33).

## 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi linier. Pengujian asumsi klasik dimaksudkan untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh benar-benar memenuhi asumsi dasar dalam analisis regresi yang meliputi asumsi: tidak terjadi autokorelasi, tidak terjadi heteroskedastisitas dan tidak terjadi multikolinearitas, serta data residual terdistribusi normal (Firdaus, 2021, hlm. 30).

## 4. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji yang berfungsi untuk melihat bahwa data sampel yang kita ambil atau kita gunakan mengikuti atau mendekati

distribusi normal (distribusi data tersebut tidak cenderung ke kiri atau ke kanan)(Firdaus, 2021, hlm. 32).

Uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah pengujian yang paling banyak digunakan karena kelebihan uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi antara satu pengamat dengan pengamat yang lain. Konsep dasar dari uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Jika signifikansi di bawah 0,05 maka terdapat perbedaan signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Sebaliknya jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terdapat perbedaan signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut normal (Firdaus, 2021, hlm. 33).

## 5. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah sebuah situasi yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan kuat antar dua variabel bebas (independen) atau lebih dalam sebuah model regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi (Priyatna, 2020, hlm. 52). Uji multikolinearitas dapat diamati melalui nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pedoman keputusan berdasarkan nilai VIF:

- a. Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka terjadi multikolinearitas.

Pedoman keputusan berdasarkan nilai *tolerance*:

- a. Jika nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinearitas.

## 6. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji yang menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Apabila asumsi heterokedastisitas tidak terpenuhi, model regresi dinyatakan tidak valid. Dalam persamaan regresi berganda diperlukan uji mengenai sama atau tidaknya varian residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lainnya. Apabila residual mempunyai varian yang sama, data mengalami gejala homoskedastisitas, dan bila variannya tidak sama, data mengalami gejala heterokedastisitas. Untuk mengetahui gejala heterokedastisitas dapat dilakukan uji *Glejser*, Uji *White*, dan Uji *Park*. Uji heterokedastisitas perlu dilakukan agar diketahui apakah terdapat penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada regresi linear, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heterokedastisitas (Priyatna, 2020, hlm. 55).

## 7. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier adalah analisis yang digunakan untuk menjelaskan tentang adanya teori atau landasan yang diduga kuat antar variabel mempunyai hubungan sebab-akibat (linear) yaitu variabel X (independen) mempengaruhi variabel Y (dependen). Analisis regresi linier berganda melihat hubungan linier dari beberapa variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap satu variabel terikat (Y) secara bersamaan (Kurniawan, 2016, hlm. 92).

Model persamaan analisis linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

$\alpha$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi dari Keamanan

$b_2$  = Koefisien regresi dari Kemudahan Penggunaan

$b_3$  = Koefisien regresi dari Kecepatan Layanan

$X_1$  = Variabel Independen (Keamanan)

$X_2$  = Variabel Independen (Kemudahan Penggunaan)

$X_3$  = Variabel Independen (Kecepatan Layanan)

$e$  = Nilai *Error*

## 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen (terikat). Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel independen (bebas) dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen (terikat). Nilai  $R^2$  berada pada rentang 0-1. Apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati 0, artinya semakin kecil pengaruh semua variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Sebaliknya, apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati 1, artinya semakin besar pengaruh semua variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Model dianggap baik, jika koefisien determinasi mendekati 1 (Kurniawan, 2016, hlm. 29).

## 9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji simultan (Uji F) dan uji parsial (Uji T). Pada dasarnya, uji ini digunakan untuk melihat, sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen (Roflin dkk., 2022, hlm. 100).

### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (uji F) merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah variabel independent secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan f hitung dengan f tabel (Roflin dkk., 2022, hlm. 101).

- 1) Jika nilai f hitung  $>$  f tabel, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai f hitung  $<$  f tabel, maka variabel independen dinyatakan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

### b. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji T) merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan t hitung dengan t tabel (Roflin dkk., 2022, hlm. 102).

- 1) Jika nilai t hitung  $>$  t tabel, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai t hitung  $<$  t tabel, maka variabel independen dinyatakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Junjuna & Nawangsari, 2021, hlm. 5).