

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), adalah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka – angka yang bersifat kuantitatif, untuk dapat meramalkan kondisi populasi, atau kecendrungan masa datang. Penelitian kuantitatif memungkinkan adanya generalisasi untuk hasilnya, yang dihitung dengan analisis statistik (Arikunto dan Suharismi 1995, hlm. 80-81). Tujuan dari penelitian kuantitatif ini adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis atau data yang sangat pasti dan hipotesis yang bersngkutan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti (Yusuf Muri 2014, hlm. 79). Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif karena pendekatan ini cenderung analisis penelitian yang menggunakan perhitungan untuk memperoleh hasil berupa angka untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus UIN Antasari Banjarmasin, yang beralamat Jalan A. Yani No. Km 4,5 Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur. Alasan peneliti memilih tempat ini untuk dijadikan lokasi penelitian adalah karena kampus UIN Antasari Banjarmasin berada dipertengahan kota, selain itu juga kampus UIN Antasari Banjarmasin sudah bekerjasama dengan perbankan syariah yang ada di Banjarmasin khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk membantu para mahasiswa dalam melakukan transaksi seperti pembayaran UKT dan lain-lain.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2009, hlm. 80). Populasi yaitu kumpulan dari semua sampel dalam suatu wilayah yang diteliti seperti menurut Suharsimi Arikunto populasi ialah keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Artinya seluruh populasi data yang berhasil dikumpulkan adalah sampel dalam penelitian ini (Sugiyono 2009, hlm. 95). Maka jika populasi terlalu besar peneliti tidak mungkin untuk

menjangkau semua populasi karena keterbatasan kondisi, waktu dan tenaga. Dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi penelitian yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi penelitian. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*, dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini, kriteria pada penelitian ini yaitu Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Untuk menentukan sampel yang dibutuhkan maka dilakukan dengan metode rumus Lemeshow.

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

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{1,9208 (0,5)}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal Estimasi = 50% = 0,5

d = Alpha (0,10) atau sampling eror = 10%

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden.

Alasan peneliti menggunakan rumus dari Lemeshow (1997) karena populasi yang dituju terlalu besar dengan jumlah yang berubah – ubah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka-angka yang bersifat kuantitatif, untuk dapat meramalkan kondisi populasi, atau kecendrungan masa datang. Data yang dimaksud adalah data kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu:

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia untuk mengetahui pengaruh 2 variabel independen penelitian (Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah) terhadap variabel dependen

penelitian (Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia).

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari berbagai bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, baik berupa buku, jurnal – jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu bagian yang penting dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa pengisian kuesioner.

Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari beberapa item yang berkaitan dengan Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

Tabel 3.1
Indikator Kuesioner

No.	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepercayaan (X_1)	1. Reputasi yang dimiliki jasa maupun barang atau produk	Likert

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Kenyamanan serta keamanan saat pemakaian jasa maupun produk 3. Manfaat dari jasa maupun barang atau produk. 	
2	Kepuasan Nasabah (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk. 2. Puas dengan pengalaman bertransaksi. 3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain. 	Likert
3	Keputusan Penggunaan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemantapan pada sebuah produk. 2. Kebiasaan dalam menggunakan produk atau jasa. 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain. 4. Melakukan penggunaan ulang. 	Likert

F. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Teknik pengukuran pada penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala ini digunakan untuk sejumlah pertanyaan yang semuanya menunjukkan sikap pada suatu objek tertentu yang akan diukur, dan setiap pertanyaan akan disediakan alternatif yang bertingkat. Nilai peringkat setiap tanggapan itulah yang nantinya dijumlah sehingga mendapatkan nilai total. Jawaban setiap pertanyaan yang menggunakan skala likert mempunyai rumusan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju (diberi skor 5)
- S : Setuju (diberi skor 4)
- N : Netral (diberi skor 3)
- TS : Tidak Setuju (diberi skor 2)
- STS : Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)

G. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan objek yang dimiliki pada diri subjek. Objek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, kejadian, atau kegiatan yang memiliki bermacam-macam variasi antara satu dengan yang lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan maksud untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Rafika Ulfa 2021, hlm. 342). Terdapat beberapa variabel di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X), disebut juga dengan variabel bebas. Variabel independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel lainnya dan dapat diartikan sebagai hasil akibat terhadap variabel lainnya, yang pada umumnya

memiliki urutan waktu (Nanang Martono 2010, hlm. 115). Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah.

2. Variabel Dependen (Y), sering disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu proses untuk mendapatkan data dari variabel penelitian yang sudah siap dianalisis. Data yang sudah terkumpul diolah menjadi beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing* atau pengeditan data, tentang Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) untuk melengkapi kekurangan kesalahan yang terdapat pada data mentah.
- b. *Coding* atau transformasi data, tentang Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) yang merupakan pemberian kode – kode pada setiap data dan memberikan kategori untuk jenis data yang sama.

- c. Tabulasi data, tentang Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) yang merupakan proses penempatan data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis (Sugiyono 2007, hlm. 81).

2. Analisis Data

Langkah selanjutnya setelah semua data terkumpul adalah menganalisis data. Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar keputusan. Melakukan analisis data memiliki tujuan untuk dapat menarik kesimpulan dari sejumlah data yang telah terkumpul. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik, yaitu:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang berfungsi untuk mengukur apakah suatu data tersebut valid atau tidak valid. Data yang didapat merupakan pertanyaan dari kuesioner yang sudah dibagikan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun pengambilan keputusan

untuk uji validitas yaitu berdasarkan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Suatu item pernyataan dapat dikatakan valid atau bernilai positif apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan suatu alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu yang dilakukan secara mengulang. Alat ukur ini bisa dikatakan reliabilitas jika hasilnya sama meskipun telah dilakukan pengukuran berulang kali.

Reliabilitas diukur dengan bantuan program SPSS 22 for windows yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Sebelum dilakukannya uji reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu *alpha* sebesar 0,60. Variabel ini dianggap reliabel apabila nilai variabel lebih besar dari $> 0,60$, maka jika lebih kecil variabel yang diteliti tersebut tidak bisa dikatakan reliabel karena $< 0,60$.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik. Tujuan dari uji normalitas

adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai yang dihasilkan dari regresi normal atau tidak. Uji normalitas data ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Variabel data dapat dikatakan normal apabila nilai *Asymp.sig.* $> \alpha$ yang telah ditentukan sebesar 5% atau 0,05.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini bertujuan menguji untuk menguji model regresi apakah adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadinya korelasi diantara variabel independen. Selain itu dilihat juga nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor (VIF)*. Nilai VIF ini harus kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1.

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi diantara kesalahan pengganggu dari periode tertentu dengan periode sebelumnya. Uji autokorelasi dapat diuji dengan uji Durbin – Watson. Jika nilai Durbin Watson (DW) di antara nilai dua hingga $(4 - dU)$, ini menunjukkan bahwa model regresi tersebut terbebas dari autokorelasi (Budiastuti dkk. 2022, hlm. 89).

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode *Glejser* dengan cara meregresikan nilai *absolute* residual terhadap variabel independen. Jika nilai probabilitasnya (*sig*) > dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2016, hlm. 134).

c. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk model yang lebih dari satu variabel independen, yang mana untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel dependen. Pada regresi berganda ini terdapat lebih dari satu variabel independen dan terdapat satu variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kepercayaan dan kepuasan nasabah, sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah keputusan penggunaan layanan *mobile banking*. model hubungan keputusan penggunaan ini dengan variabel – variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : keputusan penggunaan (variabel dependen)

- a : konstanta
- b_1, b_2 : besaran koefisien regresi dari masing – masing variabel
- X_1 : variabel kepercayaan (variabel independen)
- X_2 : variabel Kepuasan nasabah (variabel independen)
- e : Standar error (tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$)

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk pembuktian kebenaran sifat populasi berdasarkan data sampel. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linier. Variabel independen (kepercayaan dan kepuasan nasabah) terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan) baik secara parsial maupun simultan.

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh dari masing – masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t yaitu:

- a) Apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

b) Apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji ini pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (kepercayaan dan kepuasan nasabah) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan) (Suliyanto 2011, hlm. 55). Dasar pengambilan keputusan untuk uji F antara lain:

a) Apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

b) Apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila semakin tinggi koefisien determinasi, maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependennya. Koefisien determinasi pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.