

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dalam kancah yang sebenarnya (Subagyo, P.J 2004, hlm. 66). Data-Data yang diangkat yaitu pengaruh kualitas pelayanan, iklan dan informasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Banjarmasin

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif Deskriptif, Penelitian Kuantitatif Deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya. Sehingga hasil pengolahan tersebut dapat dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang memerlukan informasi tentang keberadaan gejala tersebut (Siyoto dan Sodik, 2015, hlm. 112-115).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berada dipertengahan kota Jl. A. Yani No. Km. 4, ditambah memiliki jalinan kerjasama dengan pihak Bank Syariah Indonesia untuk dapat membantu pelayanan transaksi pembayaran akademik dan transaksi jual beli.

Sehingga dipilihlah lokasi penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan dan Informasi Terhadap Keputusan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian adalah sumber utama dari data penelitian yang memiliki data mengenai variable yang diteliti. Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2019-2021 dan pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI).

Objek Penelitian adalah sasaran atau tujuan utama dari penelitian. Objek penelitian ini adalah keputusan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013, hlm. 80). Kemudian populasi yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berada di UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2019-2021 sebanyak 6,092 mahasiswa aktif dari keseluruhan fakultas. (Data Mikwa UIN Antasari Banjarmasin, 2022-2023)

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. (Sugiyono, 2013, hlm 85). Maka dari itu untuk melakukan penelitian ini, jumlah yang sudah diketahui pada populasi maka peneliti menggunakan rumus *Slovin* dalam menetapkan sampel yang diperlukan.

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

Keterangan :

n = Jumlah Sample

N = Jumlah Populasi

e^2 = Batas Kesalahan (Error Tolerance) sebesar 5%

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

$$n = \frac{6092}{1 + 6092 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{6092}{1 + 6092(0.0025)}$$

$$n = \frac{6092}{16.23}$$

$$n = 375.35$$

Dengan memakai rumus Slovin di dapatkan hitungan jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 375.35 maka dibulatkan menjadi

375 responden. Dalam penentuan karakteristik sampel yang diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif Strata 1 UIN Antasari Banjarmasin angkatan 2019-2021 sebanyak 6,092 namun tidak semua yang akan dijadikan sebagai responden penelitian ini, dan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan Bank Syariah Indonesia, dalam penyebaran kuesioner peneliti menggunakan google form sehingga teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan melalui teknik *accidental sampling*.

E. Sumber Data

1. Data

Data merupakan hasil dari pencatatan dari penelitian baik berupa data ataupun angka. Ada 2 jenis data yang dapat diambil yaitu data primer dan sekunder.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data pertama kali yang dikumpulkan oleh peneliti melalui kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner yang diajukan kepada responden yaitu Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan rekening tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI).

b. Data Sekunder

Data sekunder disini ialah data dari hasil informasi yang telah dilakukan pada awalnya dan ini dilakukan oleh peneliti untuk menjadi acuan ataupun kebutuhan untuk kelengkapan data penelitian. Data sekunder biasanya

dilakukan setelah sumber data primer. Dalam penelitian ini yang menjadi rujukan data sekunder ialah buku, website resmi dan jurnal-jurnal pendukung penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Sumber data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan maka peneliti memerlukan data yaitu (1) Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, (2) Dokumen, yaitu, buku catatan, dan arsip memuat data-data atau informasi yang mendukung penelitian.

d. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengeumuplan data yang dilakukan oleh penulis untuk mengolah data-data untuk keperluan dalam melakukan penelitian ini adalah Kuisisioner dan Dokumentasi.

1) Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis dan digunakan untuk mendapatkan informasi dari para responden, mengenai hal-hal yang diketahui oleh responden. Kuesioner berupa satu set tulisan pertanyaan yang dibuat supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan. Kuesioner dapat berupa daftar cocok (*checklist*) atau skala dalam instrument penelitiannya.

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu bentuk kegiatan atau proses dalam menyediakan berbagai dokumen dengan memanfaatkan bukti yang akutan berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber.

e. Desain Pengukuran

Desain pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan membuat kuesioner yang menggunakan Skala *Likert*, Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2013, hlm. 93)

Responden yang memberi penilaian dengan angka 5, berarti penilaian responden setuju, sedangkan bila memberi jawaban 3 berarti netral dan memberikan nilai 1, artinya penilaian responden tidak setuju.

Skala Likert	Skor Penilaian
STS = Sangat Tidak Setuju	Diberi Nilai 1
TS = Tidak Setuju	Diberi Nilai 2
KS = Kurang Setuju	Diberi Nilai 3
S = Setuju	Diberi Nilai 4
SS = Sangat Setuju	Diberi Nilai 5

F. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah berupa kuesioner yang diberikan kepada responden, dengan memberikan pertanyaan/ Pernyataan yang jawabannya dicantumkan untuk memudahkan responden menjawab dengan akurat dan cepat, serta memudahkan bagi peneliti untuk melakukan analisis data terhadap seluruh kuesioner yang telah terkumpul.

Variabel yang tercantum dalam kuesioner ini terdiri dari keputusan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Banjarmasin, meliputi kualitas pelayanan, iklan dan informasi. Variabel tersebut kemudian diuraikan menjadi dimensi-dimensi yang dijadikan sebagai pertanyaan. Pertanyaan tersebut diberikan kepada responden untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, iklan dan informasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banjarmasin. Jawaban responden akan dikumpulkan dan dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, iklan dan informasi terhadap keputusan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banjarmasin. Apakah ada atau tidak.

Berikut variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah :

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Teori
Kualitas	<i>Tangibles</i>	Saya sangat nyaman dengan	Mukarom,

Pelayanan (X1)	(Bukti langsung)	tempat parkir yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin sangat memadai	Zaenal, and Laksana, M.W. (2018: 68-69)
		Saya sangat nyaman dengan ruang tunggu di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin	
	<i>Realibity</i> (Kehandalan)	Saya sangat suka dengan penanganan masalah yang cepat dilakukan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin	
		Saya sangat suka dengan pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin karena melakukan pendataan administrasi dengan baik dan cepat	
	<i>Responsive</i> (Daya tanggap)	Saya sangat suka dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin tanggap jika saya memberikan complain	
		Saya sangat suka dengan	

		<p>pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin karyawan cepat merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien</p>	
	<p>Assurance (Jaminan)</p>	<p>Saya sangat suka dengan pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin sudah bersedia menjaga keamanan data pribadi saya</p>	
		<p>Saya merasa aman saat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin dikarenakan melaksanakan pekerjaan dengan baik</p>	
	<p><i>Empathy</i> (Empati)</p>	<p>Saya sangat suka dengan perhatian yang diberikan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin berusaha menciptakan hubungan baik kepada saya</p>	
		<p>Saya sangat suka dengan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin tidak</p>	

		membandingkan status sosial dalam melayani nasabah	
Iklan (X2)	Dapat Menimbulkan Perhatian	Pesan yang disampaikan dalam iklan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin mampu mempengaruhi saya untuk membaca isi iklan	(Kotler, 2011, hlm. 157)
		Saya dengan mudah dapat memahami isi pesan iklan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin	
	Menarik	Menurut saya iklan di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin sangat menarik	
Tampilan visualisasi dan konsep iklan yang unik membuat saya ingin melihat iklan Bank Syariah Indonesia			
	Dapat menimbulkan keinginan	Pesan yang disampaikan dalam iklan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin mampu mempengaruhi keputusan saya dalam menentukan saya untuk bertransaksi di Bank Syariah Kota Banjarmasin	

		Setelah melihat iklan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin maka saya ingin bertransaksi di Bank Syariah Indonesia	
	Menghasilkan suatu tindakan	Setelah membaca pesan yang disampaikan dalam iklan Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin, saya mengambil keputusan untuk bertransaksi disana	
		Setelah memahami isi iklan maka, saya mengambil keputusan untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin	
Informasi (X3)	<i>Relevancy</i> (Relevan)	Informasi yang disampaikan di Bank Syariah Indonesia sudah relevan bagi saya	(Hall, 2001, hlm. 17)
		Informasi yang disampaikan di Bank Syariah Indonesia sesuai dengan kebutuhan saya untuk bertransaksi disana.	
	<i>Accuracy</i> (Akurasi)	Informasi yang ada di Bank Syariah Indonesia menurut saya sudah sangat akurat.	
		Informasi di Bank Syariah Indonesia memberi tahu	

		kelebihan dan kekurangan masing-masing produk sehingga memudahkan saya mengambil keputusan untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI)	
	<i>Timeliness</i> (Tepat Waktu)	Informasi yang disampaikan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin sangat cepat dan tepat waktu	
		Jika ada informasi terbaru mengenai rekening saya maka Bank Syariah Kota Banjarmasin selalu menginformasikan di awal waktu	
	<i>Complete</i> (Lengkap)	Informasi yang disampaikan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Banjarmasin sangat lengkap dan mudah dipahami sehingga memudahkan saya untuk bertransaksi menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI)	
		Bank Syariah Indonesia Kota Banjarmasin sangat lengkap dalam menginformasikan produk yang ada disana,	

		sehingga saya tidak bingung lagi dalam memilih produk	
Keputusan (Y)	Kemantapan	Saya menggunakan Bank Syariah Indonesia karena sesuai dengan kebutuhan saya	
		Saya memutuskan memakai Bank Syariah Indonesia dikarenakan transaksinya yang mudah	
	Kebiasaan	Saya selalu memakai Bank Syariah Indonesia untuk keperluan bertransaksi sehari-hari	
		Saya memakai Bank Syariah Indonesia hanya untuk keperluan akademik dan transaksi dalam bisnis online saya	
	Rekomendasi	Saya memakai Bank Syariah Indonesia karena keinginan diri sendiri	
		Saya memakai Bank Syariah Indonesia Karena atas rekomendasi dari keluarga dan teman	
Melakukan Pemakaian Ulang	Saya akan memakai lagi Bank Syariah Indonesia		

G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data kuantitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden akan digunakan oleh peneliti sebagai instrument penelitian. Berikut beberapa langkah yang perlu dilakukan dalam proses pengolahan data yaitu :

1. Editing

Editing yaitu mempelajari kembali data yang diperoleh sehingga dapat diketahui kelengkapan atau kekurangan dalam penyusunannya.

2. Coding

Coding yaitu memberikan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan saat memasukkan data dalam computer.

3. Klasifikasi

Klasifikasi yaitu mengelompokkan data sesuai dengan kelompoknya.

4. Tabulasi Data

Tabulasi data yaitu membuat data kedalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan computer.

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu pengukuran untuk melihat apakah data yang akan diukur valid atau tidak, valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013, hlm. 121).

Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah berdasarkan signifikansi, biasanya pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikansi terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid bila $r_{hitung} > r_{table}$. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{table}$, maka angket tersebut dinyatakan valid
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{table}$, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Pengujian alat ukur dilakukan kepada 100 responden dari Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI). Hasil pengujian menggunakan SPSS for Windows.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Pada penelitian ini untuk mengukur reliabel atau tidak reliabel menggunakan *Cronbach Alpha*, dikatakan reliabel jika nilai lebih besar dari 0,06 ($> 0,06$) (Umam, 2019, hlm. 59). Adapun perhitungannya menggunakan *SPSS for Windows*.

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji normalitas dapat digunakan untuk membuktikan sampel berasal dari suatu populasi berdistribusi normal atau bisa

juga membuktikan populasi yang dimiliki berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jenis analisis statistika yang akan digunakan (Widana and Muliani, 2020, hlm. 2-3).

Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah $\text{Sig} > 0.05$, maka data distribusi normal. Namun, jika $\text{Sig} < 0.05$ maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan atau untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini, uji linearitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi ... dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig. Deviation from linearity > 0.05 , maka terdapat adanya hubungan yang linear antar variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Jika nilai Sig. Deviation from linearity < 0.05 , maka tidak terdapat adanya hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian yang dipakai untuk mengetahui antara variabel independen yang terdapat dalam model memiliki keterikatan satu sama lain. Penelitian antara variabel akan dikatakan baik jika tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Kriteria pengambilan keputusan pengujian ini berdasarkan pada nilai Tolerance dan nilai VIF, sebagai berikut:

- a. Dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$.
- b. Dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan jika nilai VIF $>$ dari $10,00$.

4. Uji Heteroskeditas

Uji heteroskeditas adalah uji yang dipakai untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varian gangguan berbeda antara satu observasi lain. Uji heteroskeditas menggunakan uji *Spearman*, untuk pengujian *Spearman* adalah:

- a. Jika nilai Sig. (2-tailed) $> 0,05$. Maka terjadi gejala heteroskedastisitas
- b. Jika nilai Sig. (2-tailed) $< 0,05$. Maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

J. Uji Statistik

1. Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan pengaruh dua variabel atau lebih variabel dependen terhadap satu variabel independen atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (Y).

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien detreminasi adalah uji untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y). nilsi koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1), semakin tinggi nilai koefisiennya berarti semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen.

K. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji T adalah dengan melihat signifikansi dan nilai t_{hitung} sebagai berikut :

- a. Dinyatakan berpengaruh apabila nilai Sig <0,05 dan nilai $t_{hitung} > t$ tabel
- b. Dinyatakan tidak berpengaruh jika nilai Sig > 0,05 dan jika nilai $t_{hitung} <$ dari t tabel.

2. Uji Simultan

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel Dependen. Signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F lebih besar dari nilai F tabel, maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji simultan (Uji F) ini adalah:

- a. Dinyatakan berpengaruh jika nilai Sig < 0,05 dan jika nilai F hitung > F tabel.
- b. Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai Sig > 0,05 dan nilai F hitung >