

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka baik yang secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik. Ada dua macam statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif (analisis deskriptif). Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan melakukan kegiatan seperti menyebarkan pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada responden ( Sugiono, 2016).

Metode yang digunakan adalah survei dengan teknik *simple random sampling*. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang digunakan meliputi variabel bebas/variabel independen, yaitu pemahaman (X1) dan kualitas layanan (X2) variabel terikat/variabel dependennya adalah kepuasan nasabah (Y). Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Tempat ataupun wilayah yang akan dijadikan lokasi dalam penelitian ini adalah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai, beralamat Jl. Abdul Azis No.120, Antasari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat ini adalah karena permasalahan yang diteliti dan lokasi dekat dengan domisili peneliti, sehingga mudah akses untuk mengetahui atau meneliti lebih dalam lagi permasalahan yang akan diteliti terdapat di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui **“Pengaruh Pemahaman dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai)**

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

Subjek pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai yang berjumlah 92 Responden. Dan yang menjadi Objek pada penelitian ini adalah dengan hubungan pemahaman dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan indikator pemahaman yaitu menjelaskan, membedakan, dan menyimpulkan. Sedangkan indikator kepuasan yaitu Kecapatan, Kemudahan, Daya guna, Keandalan, dan Privasi terhadap layanan *m-banking*.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Harish (2017). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap karyawan Bank BSI KCP Amuntai bahwa jumlah Populasi pengguna m-banking sebanyak 1100 nasabah (per Desember 2022) pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai.

### **1. Sampel**

sampel adalah sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Fijrani, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling atau sampel acak sederhana yaitu teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Pramesti, 2020).

Sampel dalam penelitian ini didapat melalui rumus slovin yaitu sebanyak 92 responden yang merupakan nasabah pengguna mobile banking pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai. Dengan menggunakan teknik *simple random sampling* mampu memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap populasi tanpa memperhatikan srata anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel.

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan rumus Slovin, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan 10%

jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1.100}{1 + 1.100 \cdot 0,10^2}$$

$$= 92$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 92 orang nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI ) KCP Amuntai. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu pemilihan teknik *sampling* sederhana yang dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi.

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

### **1. Jenis Data**

Jenis data dipisahkan menjadi 2 bagian yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data Primer diperoleh melalui proses pengumpulan data secara langsung dari sumber data. Dalam hal ini adalah jawaban dari responden melalui kuesioner yang diberikan. Kemudian, data primer akan digunakan untuk pengujian hipotesis sebagai data input. Dalam penelitian ini, kuesioner akan diberikan pada responden, yaitu nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai. Nasabah tersebut menjadi informan kunci dalam pelaksanaan penelitian ini, dimana akan memberikan informasi dan data terkait pemahaman dan kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai .

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan

a. Kuesioner (Angket)

Dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian, peneliti menggunakan angket/kuesioner.

Angket/kuesioner merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, angket/kuesioner disusun peneliti dengan acuan indikator yang dipilih pada setiap variabel penelitian, yaitu variabel bebas (pemahaman X1), (kualitas layanan X2) dan variabel terikat (kepuasan nasabah) pada Bank Syariah

Indonesia (BSI) KCP Amuntai . Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap sikap, tanggapan, atau pendapat seseorang tentang suatu fenomena kehidupan. Skala Likert menggunakan dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan negatif dengan bentuk skor 1, 2, 3, 4, 5 dan pertanyaan positif dengan bentuk skor 5, 4, 3, 2, 1. Dalam penelitian ini, kuesioner menggunakan pertanyaan positif dengan rincian skor jawaban sangat setuju “ss” (5); setuju “s” (4); netral “n” (3); tidak setuju “ts” (2); dan sangat tidak setuju “sts” (1). Dalam mengisi angket/kuesioner yang diberikan, responden dapat memberikan ceklis () pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.

**Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
1	SS = Sangat Setuju	<b>5</b>
2	S = Setuju	<b>4</b>
3	N = Netral	<b>3</b>
4	TS = Tidsk Setuju	<b>2</b>
5	STS = Sangat Tidak Setuju	<b>1</b>

## **G. Variabel dan Indikator Penelitian**

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi

tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdiri atas variabel-variabel sebagai berikut :

a. Variabel bebas (Independent variable) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemahaman (X1) dan Kualitas layanan (X2).

b. Variabel terkait (Dependent variable)

Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

## 2. Indikator Variabel

**Tabel 3.2 Indikator Variabel**

Variabel	Indikator
Pemahaman (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerjemah</li> <li>2. Penafsiran</li> <li>3. Ekspolarasi</li> </ol>
Kualitas layanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. keamanan</li> <li>2. kemudahan</li> <li>3. kepercayaan</li> <li>4. kecepatan</li> </ol>
Kepuasan nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecapatan</li> <li>2. Kemudahan</li> <li>3. Daya guna</li> <li>4. Keandalan</li> <li>5. Privasi</li> </ol>

## H. Uji Instrumen Penelitian

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dan teknik pengujian menggunakan *Software IBM SPSS Statistik 21 For Windows*. (Tanzeh, 2009, hlm. 154).

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

- a. Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ke validan dari instrumen (kuesioner) yang dipakai dalam pengumpulan data yang didapat dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban masing-masing responden. Uji validitas digunakan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat menggunakan hasil  $r$ -hitung yang dibandingkan dengan  $r$ -tabel, di mana  $r$ -tabel dapat diperoleh dari  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  (signifikan 5%,  $n$  = jumlah sampel). Jika  $r$ -tabel <  $r$ -hitung maka butir pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya jika  $r$ -tabel >  $r$ -hitung maka dinyatakan tidak valid. (Yuliardi, 2017, hal. 43)
- b. Uji Reliabilitas adalah suatu pengujian yang berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Pengujian ini dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, bila pengujian tersebut digunakan untuk mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya sama. (Yuliardi, 2017, hal. 43) Rumus yang sering dipakai untuk uji reliabilitas ialah *Alpha Cronback*, *Spearman Brown*, *Kristoff*, *Angoff*, dan *Rullon*. Uji reliabilitas ini bisa dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (6%) maka dinyatakan



reabilitas, dan sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 (6%) maka dinyatakan tidak reabilitas. Uji reabilitas ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yaitu:

$$a = \frac{kr}{1+(k-1)}$$

Keterangan:

$a$  = Koefisien kolerasi antara x dan y

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$r$  = Rata-rata kolerasi antar teman

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% berarti butir pertanyaan reabilitas dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% maka butir pertanyaan tersebut tidak reabilitas.

## 2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas, yang dilakukan sebagai syarat untuk melakukan uji statistika parametrik. Uji ini diperlukan untuk mengetahui apakah pada populasi data berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik ialah data yang normal di dalam pendistribusiannya (Yuliardi, 2017). Dalam penelitian ini, proses uji normalitas dilakukan dengan pengujian statistik yaitu Uji Kolmogrov-Smirnov atau distribusi Chi-Kuadrat ( $\chi^2$ ). Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya data yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan ( $\geq$ ) dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
  - 2) Jika nilai signifikan ( $\leq$ ) dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Uji Multikolinieritas, yang digunakan untuk mendeteksi dengan menghitung koefisien kolerasi ganda dan membandingkan dengan koefisien kolerasi antara variabel bebas. Uji ini digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian. (Imam Gunawan, 2016). Uji multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:
- 1) Nilai Toleransi
    - Tidak terjadi multikolinieritas jika nilai toleransi  $> 0,10$ .
    - Terjadi multikolinieritas jika nilai toleransi  $<$  atau  $= 0,10$ .
  - 2) Nilai VIF
    - Tidak terjadi multikolinieritas jika nilai VIF  $< 10,0$ .
    - Terjadi multikolinieritas jika nilai VIF  $>$  atau  $= 10,0$ .
- c. Uji Heteroskedastisitas, uji yang variabel-variabel dalam model tidak sama. (Imam Gunawan, 2016). Uji heteroskedastisitas memakai uji glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas ialah sebagai berikut:

- 1) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .
- 2) Terjadi heteroskedastisitas, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

## I. Teknik Analisis Data

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda ialah uji pengembangan dari linier sederhana, yaitu untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Rumus regresi linier berganda :

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

Keterangan :

a = Konstanta

Y = layanan *m-banking*

X1 = Pemahaman

X2 = kepuasan

e = Variabel Error (diluar peneliti)

### b. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi atau bisa disebut dengan Koefisien Determinasi majemuk yang hampir mirip dengan koefisien  $r^2$ . Pada Uji Koefisien Determinasi dapat dijelaskan proporsi dan dalam variabel terikat (Y) yang telah dijelaskan oleh variabel bebas secara bersamaan.

Adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah melakukann beberapa pengujian yaitu :

#### 1. Uji Hipotesis

Peneliti dapat mengetahui pengaruh antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini, dengan melakukan pengujian-pengujian hipotesis seperti : uji t (uji parsial), dan uji F (uji simultan).

- a. Uji t (uji parsial), Uji t dilakukan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap vaeriablel dependen. (Asnawi, 2011). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikannya  $<$  atau  $=$  0,05 maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai sikhnikan  $>$  0,05 maka hipotesis ditolak

Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yaitu :

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
  - 2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Uji F (uji simultan), Uji F dilakukan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara simultan antara variabel independen

terhadap variabel dependen. (Asnawi, 2011, hal. 182) Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkan signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Ketentuan penerimaan atau ditolak hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $<$  atau  $=$  0,05, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi  $>$  0,05, maka hipotesis ditolak