

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Variabel tersebut dapat direpresentasikan secara numerik sebagai frekuensi atau tingkat. Hubungan antarvariabel tersebut juga dapat dieksplorasi dengan Teknik statistik, dan diakses melalui penelitian yang memperkenalkan rangsangan dan pengukuran sistematis. Metode ini mendasarkan penelitian pada penyelidikan jumlah atau frekuensi suatu kejadian atau fenomena (Sudaryono, 2017). Oleh sebab itu, peneliti ingin menanggapi konsep serta teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan fakta dan data yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini membahas tentang pengaruh keamanan, fitur layanan, dan aksesibilitas terhadap loyalitas

nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura dengan religiusitas sebagai variabel moderasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Martapura, yang terletak pada Jl. Ahmad Yani Km. 40 RT. 05 RW. 02, Kab Banjar, Kota Martapura Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di tempat tersebut Selain, dikenal dengan pernak-pernik dan perhiasannya, Martapura juga memiliki ciri khas lain, yaitu kota religi dengan slogannya “Serambi Mekah” Kalimantan. Keberadaan tokoh/ulama yang ada di kota ini mampu memberikan peranan yang besar dalam membentuk wadah Martapura menjadi kota yang religius.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu yang karakteristiknya hendak diteliti (Albar, K., & Kulsum, U. 2021). Populasi tidak hanya berupa orang, akan tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Dengan kata lain, Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang telah dipelajari, tetapi mencakup seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki

oleh subjek atau objek itu. Tujuan utama dilakukannya penarikan sampel adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi. Oleh karena itu sejak awal perlu mengidentifikasi populasi secara tepat dan akurat. Jika Populasi tidak didefinisikan dengan baik, maka kesimpulan yang dihasilkan dari suatu penelitian kemungkinan akan keliru (Sudaryono, 2017).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura dan memiliki aplikasi BSI Mobile di wilayah Kota Martapura. Pemilihan responden nasabah dalam penelitian ini juga dikarenakan banyaknya nasabah yang ada pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Martapura berjumlah 2.315 nasabah. Sehingga dalam hal ini diharapkan pengambilan kuesioner ini bisa lebih baik serta efektif dari penelitian sebelumnya karena pada penelitian sebelumnya masih belum pernah mengambil sampel di daerah tersebut.

2. Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi yang hendak diteliti. Metode sampling yang digunakan pada riset ini ialah non probability sampling, tepatnya metode *purposive sampling*. Sampel diperoleh dari pengguna BSI Mobile yang sempat memakai layanan BSI Mobile serta kebetulan ditemui peneliti

dan bersedia guna jadi responden. Pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengumpulan sampel dengan memakai tata cara *convenience sampling* ialah pemilihan sampel kepada konsumen yang gampang ditemui. Hal ini bertujuan untuk memutuskan sampel dalam perspektif tertentu yaitu mengambil secara acak serta sewenang-wenang, sepanjang masih memenuhi kriteria selaku nasabah serta merupakan nasabah atau pengguna aplikasi BSI Mobile pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan persamaan rumus *slovin*, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Populasi

E : Toleransi error

Berikut perhitungan dengan toleransi 8% sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{2315}{1+2315(8\%)^2} \\ &= 146,5 \end{aligned}$$

Kemudian dibulatkan menjadi 150 orang sebagai sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 150 responden. Dengan pertimbangan range toleransi error antara 5% hingga 10% dikarenakan semakin rendah tingkat signifikansi, semakin banyak data yang dibutuhkan peneliti. Sebaliknya, semakin tinggi tingkat signifikansi, maka semakin sedikit data yang dibutuhkan penelitian.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura yang memiliki layanan mobile banking BSI.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Keamanan, Aksesibilitas, dan Fitur Layanan Mobile banking yang berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah dengan Religiusitas sebagai variabel moderasi.

E. Data dan Sumber Data

Data merupakan dasar atau informasi yang telah dikumpulkan atau dihasilkan melalui observasi, percobaan, survei, atau metode lainnya guna pembuatan kesimpulan

dalam penelitian. Pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah informasi atau data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau asli oleh peneliti untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab penelitian tertentu atau bisa dikatakan yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil kuesioner kepada responden.

Sedangkan sumber data adalah sebuah subjek darimana asal penelitian itu diperoleh (V. Wiratna Sujarweni, 2018). Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari seluruh responden, yaitu masyarakat kota martapura yang tergolong memiliki BSI Mobile Banking.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Angket atau Kuesioner

Data yang digunakan . dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara penelitian dengan narasumber (Sujarweni, 2015: 89). Kuesioner pada penelitian merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner penelitian yang

digunakan adalah kuesioner tertutup, maksudnya model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya, prosedur dalam metode pengumpulan data melalui kuesioner ini yaitu: (1) membagikan kuesioner, (2) responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang disediakan, (3) kemudian lembar kuesioner dikumpulkan diseleksi, diolah, kemudian dianalisis.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dalam bentuk tulisan misal seperti catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan (Sugiyono, 2011).

G. Instrumen Skala Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat guna mengumpulkan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan disebarkan kepada responden.

Oleh karena itu, instrument yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur setiap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai kejadian atau gejala sosial (Riduwan & Akdon, 2008).

Dalam penelitian ini, data diukur menggunakan skala likert dan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia, ditentukan dari tingkat kecocokannya dengan pertanyaan atau pernyataan responden. Skala ini ditentukan untuk memberikan penilaian seberapa besar seorang responden setuju atau tidak setuju dengan suatu pernyataan pada skala 1 sampai 5, dengan skala 1 memberikan skor terendah dan skala 5 memberikan skor tertinggi, sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

| Pernyataan | Skor |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Likert

H. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang juga disebut sebagai metode positivistic, karena berdasarkan pada filsafat positivism. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realita objektif yang bisa diukur. Tujuan penelitian kuantitatif ini digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti (Supriyadi, 2014). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan menganalisis pengaruh keamanan, aksesibilitas dan fitur layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan *SmartPLS 4.1* untuk menganalisis data yang diperoleh.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Validitas berkaitan dengan suatu instrumen pengukuran valid untuk mengukur apa yang seharusnya diukur agar dapat menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang sedang diteliti. Menurut Ghozali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat menyatakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Variabel yang diukur menggunakan kuesioner harus diuji

validitasnya untuk memastikan variabel tersebut telah diukur menggunakan ukuran yang tepat.

Validitas diukur dengan menguji tingkat signifikansi. Hal ini dianggap valid jika variabel tersebut memiliki nilai signifikan kurang dari 8%. Untuk menguji validitas di dalam penelitian ini akan menggunakan rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson (Arikunto, 2013).

Rumus 3.1 :

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien

validitas item yang

dicari n : Jumlah

responden 150

Σx : Jumlah skor dalam distribusi x

Σy : Jumlah skor dalam distribusi y

Σx^2 : Jumlah kuadrat dalam distribusi x

Σy^2 : Jumlah kuadrat dalam distribusi y

Σxy : Jumlah perkalian butir x dan skor variabel y

Adapun kriteria penilaian uji validitas pada taraf signifikansi (α) = 0,08. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner valid sebagai alat ukur atau terdapat hubungan yang nyata antara kedua variabel. Pengujian ini menggunakan alat bantu komputer yaitu program SmartPLS karena memudahkan untuk menghitung uji validasi ini. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (*correlation item total correlation*) dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Dalam hal ini n adalah $\alpha = 8\%$ ukuran sampel. Kriteria untuk penilaian uji validitas, antara lain:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian, sering kali terjadi adanya kesalahan pengukuran yang cukup besar. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama juga. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji ini dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika respon seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dianggap reliabel jika koefisien Alpha Cronbach $> 0,70$ atau 70% (Ghozali, 2018).

Adapun tahapan dalam mencari nilai reliabilitas dengan memakai metode Cronbach Alpha. Berikut rumusan untuk menghitung varians setiap item yaitu sebagai berikut ini (Arikunto, 2013):

Rumus 3.2 :

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Keterangan :

r_x = reliabilitas

n = jumlah item

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item

σ_x^2 = varians total

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistic deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS. Pembahasan statistik deskriptif ini akan dibagi menjadi dua bagian, diantaranya :

- a. Pembahasan statistik deskriptif untuk menjelaskan dan menggambarkan berbagai karakteristik responden secara keseluruhan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, domisili dan lama penggunaan mobile banking Bank BSI oleh responden.
- b. Pembahasan statistik deskriptif untuk mengetahui sebaran jawaban responden dan seberapa jauh variasi jawaban

responden dari setiap dimensi dan indikator dalam penelitian ini.

3. Metode Partial Least Square (PLS)

Analisis Partial Least Square (PLS) merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih yaitu variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model. PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang telah di desain untuk menyelesaikan regresi berganda Ketika terjadi permasalahan yang spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (missing values), dan multikolinearitas (Abdillah & Hartono, 2015). PLS dapat digunakan untuk analisis regresi dan pemodelan structural, terutama Ketika data yang digunakan memiliki kompleksitas dan variasi tinggi.

Partial Least Square (PLS) adalah analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat menguji model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). PLS menggunakan literasi algoritma yang terdiri dari seri OLS (Ordinary Least Square) sehingga persoalan identifikasi model tidak menjadi masalah untuk model recursive (model yang mempunyai

satu arah kausalitas) dan menghindari masalah untuk model yang bersifat nonrecursive (model yang bersifat timbal-balik atau reciprocal antar variabel) (Ghozali & Latan, 2015). Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritis di antara kedua variabel. PLS adalah metode regresi yang dapat digunakan untuk identifikasi faktor yang merupakan kombinasi variabel X sebagai penjelas dan variabel Y sebagai variabel respons (Abdillah & Hartono, 2015).

Model spesifikasi PLS dalam analisis jalur terdiri dari tiga tipe hubungan, yaitu inner model, outer model, dan weight relation. Inner model menunjukkan spesifikasi hubungan kasual antar variabel laten (model struktural). Outer model menunjukkan spesifikasi hubungan antara indikator atau parameter yang diestimasi dengan variabel latennya (model pengukuran). Sedangkan weight relation menunjukkan hubungan nilai varian antar indikator dengan variabel latennya sehingga diasumsikan memiliki nilai mean sama dengan nol (0) dan varian sama dengan satu (1) untuk menghilangkan konstanta dalam persamaan kausalitas (Abdillah & Hartono, 2015).

a. Model Struktural (Inner Model)

Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau

t-values tiap path untuk uji signifikansi antarkonstruk dalam model struktural. Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R² berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T-statistic, harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor.

b. Model Pengukuran (Outer Model)

Outer Model merupakan model pengukuran yang digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran diperoleh, termasuk nilai R² sebagai parameter ketepatan model prediksi. Model pengukuran sendiri digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.

Convergent validity dalam PLS dinilai berdasarkan loading factor (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Parameter uji validitas konvergen dilihat dari skor AVE dan communality, masingmasing harus bernilai di atas 0,5. Artinya, probabilitas indikator di suatu konstruk masuk ke variabel lain lebih rendah (kurang dari 0,5) sehingga probabilitas indikator tersebut

konvergen dan masuk di konstruk yang dimaksud lebih besar, yaitu di atas 50% (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

Discriminant validity parameter yang diukur adalah dengan membandingkan akar dari AVE suatu konstruk harus lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten tersebut, atau dengan melihat skor cross loading. Pada tabel cross loading terlihat bahwa masing-masing indikator di suatu konstruk akan berbeda dengan indikator di konstruk lain dan mengumpul pada konstruk yang dimaksud (Abdillah & Hartono, 2015) Pengukuran ini digunakan untuk mengukur reabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reability. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 (Fornell dan Larcker dalam Ghazali, 2014).

I. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu prosedur statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan atau hipotesis tentang karakteristik suatu populasi berdasarkan data sampel yang telah dikumpulkan serta mengarah pada sebuah keputusan yaitu menerima atau menolak hipotesis. Pada saat menguji hipotesis, keputusan yang terbuat mencakup ketidakpastian yang berarti keputusan itu dapat benar ataupun salah serta bias memunculkan resiko. Pengujian hipotesis dicoba buat mengenali ikatan serta

pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan analisis regresi.

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah 0 sampai 1. Jika nilai Adjusted R^2 kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilai Adjusted R^2 mendekati 1 artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2018).

2. Uji T

Uji t digunakan apabila variabel bebasnya terdiri dari satu dan dikatakan signifikan apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ sebaliknya, apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka variabel penjelas tidak signifikan (Kurniawan, 2016).

Uji beda t-test digunakan untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Pengujian ini dilakukan secara individual, dengan menggunakan statistik t-test untuk setiap variabel independen, dengan tingkat kepercayaan tertentu (Ghozali, 2018). Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$ artinya variabel independen (Keamanan, Aksesibilitas dan Fitur layanan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Loyalitas nasabah).
- b. $H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya variabel independen (Keamanan, Aksesibilitas dan Fitur layanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Loyalitas nasabah). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:
- 1) Jika nilai $sig > 0,08$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
 - 2) Jika nilai $sig < 0,08$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.