

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel biasanya dilakukan secara random, dalam pengumpulan data biasanya menggunakan instrumen penelitian, dan analisis yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2017).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, strategi yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran umum tentang topik yang sedang diteliti menggunakan data atau sampel yang telah diperoleh apa adanya, tanpa analisis dan menarik kesimpulan yang disepakati secara umum, dikenal sebagai pendekatan deskriptif (Sugiyono 2017).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KC Banjarmasin, Jl. A. Yani Km. 5,2 Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238.

Alasan dipilihnya lokasi penelitian ini karena sebelumnya belum pernah diadakan atau dilakukan penelitian yang serupa, khususnya mengenai bagaimana pengaruh Self Service Technology (SST) terhadap kepuasan layanan digital pada nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah geografis yang akan menjadi fokus dan subjek penelitian secara global dari mana kesimpulan akan dibuat. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang terdaftar sebagai pengguna layanan digital banking pada Bank Muamalat KC Banjarmasin berjumlah kurang lebih 5.000 nasabah (Sumber berdasarkan informasi RM Customer Bank Muamalat KC Banjarmasin).

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Menurut Arikunto (2006) mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau

15-25% atau lebih. Penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik random sampling dan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = error (Kesalahan yang diterima)

Jumlah populasi di Bank Muamalat KC Banjarmasin berjumlah kurang lebih sebesar 5.000 orang nasabah dan untuk menghemat waktu dan biaya, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan sampel berdasarkan rumusa slovin, betas kesalahan yang ditetapkan sebesar 10% dari populasi karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat ditoleransi, maka perhitungannya sebagai berikut :

$$N = 5.000$$

$$e = 10\% \text{ atau } 0,1$$

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{5.000}{1+5.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.000}{1+5.000(0,01)}$$

$$n = \frac{5.000}{1+50}$$

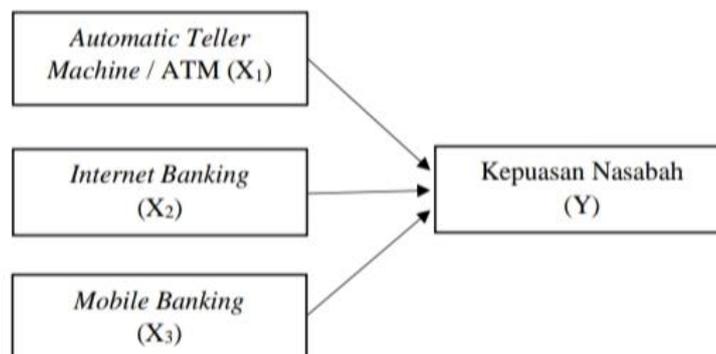
$$n = \frac{5.000}{51}$$

$$n = 98,039$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel yang dicari sebesar 98,039 dari kurang lebih 5.000 populasi nasabah yang menggunakan produk keuangan di Bank Muamalat KC Banjarmasin. Jadi, dari hasil tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98,039 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

D. Kerangka Berpikir

Gambar 3.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data Diolah, 2023.

Dari kerangka berfikir diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan automatic teller machine/ ATM (variabel X1), layanan mobile banking (variabel X2), dan layanan internet banking (variabel X3) memiliki keterkaitan secara parsial dengan kepuasan nasabah (variabel Y).

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan automatic teller machine/ ATM, mobile banking dan internet banking bank syariah yang bersedia dijadikan sebagai responden. Yang dibagikan dalam bentuk kuesioner/ angket.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari kajian pustaka, buku, jurnal-jurnal dan lainnya mengenai self service technology (Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking).

2. Sumber Data

Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin pengguna layanan digital banking dengan menggunakan angket.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam penelitian yang nantinya akan dianalisis dan diolah untuk menarik kesimpulan. Metode yang digunakan peneliti dalam proses

pengumpulan data untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan data yang diperoleh dari wawancara, angket survei, dan observasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data bekas dan data asli. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kompuler akan menggunakan teknik berikut:

1. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner ditujukan kepada konsumen pengguna Mobile Banking, ATM dan Internet Banking.

Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan, kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut yaitu antara 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Setuju (S) diberi skor 4

Netral (N) diberi skor 3

Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek dalam penelitian (Soehartono, 2000).

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut

variabel penelitian. (Sugiyono, 2017, hlm. 148). Dengan menggunakan skala likert, maka variabel penelitian akan dibagi lagi menjadi indikator.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Skala
ATM (X1)	1. Reliability (kehandalan) 2. Responsiveness (daya tanggap) 3. Assurance (jaminan)	1. Mesin ATM mudah digunakan dan dioperasikan 2. ATM beroperasi 24 jam termasuk hari libur 1. Bisa melakukan penarikan uang kapan saja di ATM 2. Nasabah memperoleh bukti laporan (bukti cetak ataupun ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi 1. Terdapat cctv dalam ruangan ATM 2. Nasabah diberikan perlindungan hukum jika ada masalah dalam	Likert

	<p>4. Empathy (empati)</p> <p>5. Tangibles (keadaan fisik)</p>	<p>bertransaksi di mesin ATM</p> <p>1. ATM menyediakan menu zakat dan infaq untuk membantu kaum dhuafa</p> <p>1. Lokasi ATM mudah dijangkau oleh para nasabah</p> <p>2. Ruangan ATM yang bersih dan nyaman</p>	
<p>Mobile Banking (X2)</p>	<p>1. Reliability (kehandalan)</p>	<p>1. Menu yang disediakan Mobile Banking membuat nasabah mudah menggunakan layanan tersebut</p> <p>2. Mobile Banking selalu diperbarui dengan fitur-fitur terbaru dan inovasi teknologi dapat meningkatkan pengalaman pengguna</p>	<p>Likert</p>

	<p>2. Responsiveness (daya tanggap)</p> <p>3. Assurance (jaminan)</p> <p>4. Empathy (empati)</p>	<p>1. Aplikasi Mobile Banking yang digunakan ringan</p> <p>2. Mobile Banking memberikan edukasi kepada nasabah mengenai fitur-fitur dan cara penggunaan</p> <p>1. Mobile Banking menjaga kerahasiaan nasabah setiap bertransaksi dengan menggunakan pin</p> <p>2. Perlindungan hukum terhadap data nasabah jika terjadi kejahatan/penipuan</p> <p>1. Mobile Banking menyediakan menu untuk berdonasi</p> <p>2. Mobile Banking menyediakan menu untuk berkorban</p>	
--	--	--	--

	5. Tangibles (keadaan fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobile Banking memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami 2. Fitur yang disediakan pada Mobile Banking memenuhi kebutuhan transaksi nasabah 	
Internet Banking (X3)	1. Reliability (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menu yang disediakan Mobile Banking membuat nasabah mudah menggunakan layanan tersebut 2. Mobile Banking selalu diperbarui dengan fitur-fitur terbaru dan inovasi teknologi dapat meningkatkan pengalaman pengguna <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Mobile Banking yang digunakan ringan 	Likert

	<p>2. Responsiveness (daya tanggap)</p> <p>3. Assurance (jaminan)</p>	<p>2. Mobile Banking memberikan edukasi kepada nasabah mengenai fitur-fitur dan cara penggunaan</p> <p>1. Mobile Banking menjaga kerahasiaan nasabah setiap bertransaksi dengan menggunakan pin</p> <p>2. Perlindungan hukum terhadap data nasabah jika terjadi kejahatan/penipuan</p> <p>1. Mobile Banking menyediakan menu untuk berdonasi</p> <p>2. Mobile Banking menyediakan menu untuk berkorban</p> <p>1. Mobile Banking memiliki tampilan</p>	
--	---	---	--

	<p>4. Empathy (empati)</p> <p>5. Tangibles (keadaan fisik)</p>	<p>menu yang jelas dan mudah dipahami</p> <p>2. Fitur yang disediakan pada Mobile Banking memenuhi kebutuhan transaksi nasabah</p>	
<p>Kepuasan Nasabah (Y)</p>	<p>1. Kesesuaian harapan</p> <p>2. Minat menggunakan kembali</p>	<p>1. Saya merasa puas menu yang ditawarkan memiliki kualitas</p> <p>2. Saya merasa puas menu yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai harapan</p> <p>1. Saya berminat untuk menggunakan kembali ATM, Mobile Banking dan Internet Banking karena kualitas layanan baik</p>	<p>Likert</p>

	<p>3. Kesiediaan merekomendasikan</p>	<p>2. Saya berminat untuk menggunakan kembali ATM, Mobile Banking dan Internet Banking karena fasilitas yang disediakan memadai</p> <p>1. Saya menyarankan teman untuk menggunakan menu/fitur yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi</p> <p>2. Saya menyarankan keluarga untuk menggunakan menu/fitur yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan</p>	
--	---------------------------------------	--	--

Sumber: Data Diolah, 2023.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah teknik yang digunakan untuk mengolah data sehingga dapat ditarik kesimpulan dari manajemen dan hasilnya dapat diperiksa keakuratannya. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Package For Social Science). Analisis dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu mengevaluasi akurasi kuesioner dengan berfokus pada setiap item pertanyaan yang diantisipasi untuk menghasilkan data yang dapat diukur. suatu cara dalam mengukur kebenaran dari suatu kuesioner dengan memerhatikan dari setiap item pertanyaan yang diharapkan bisa menghasilkan sebuah data yang dapat diukur (Ghozali, 2016).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2013) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2011) model regresi yang baik, akurat, tidak bias, dan konsisten ditemukan dengan menggunakan uji asumsi klasik. Tes asumsi klasik juga mencakup uji-uji berikut, diantaranya :

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang telah tersebar merata untuk mencerminkan populasi telah didistribusikan secara normal. Jika datanya simetris, bisa dikatakan normal.

b. Uji Multikolinearita

Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk mengetahui tidak ada hubungan korelasi yang tinggi antara variabel independent terhadap variabel dependen dengan kriteria nilai Variance Influence Faktor (VIF) < 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna dalam mengidentifikasi perbedaan varians dari residual dalam pengamatan satu dengan pengamatan lain. Model regresi harus memiliki kesamaan varians residual antara pengamatan satu dengan pengamatan lain (homoskedastisitas). Dan apabila sebaliknya disebut dengan heteroskedastisitas (Jauhariyah 2020).

4. Uji Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2011) dengan nilai pengukuran antara nol dan satu, uji determinasi (R^2) berusaha menilai kapasitas model untuk memperhitungkan varians dalam variabel dependen. Variabel independen tidak dapat sepenuhnya menggambarkan variabel dependen ketika memiliki nilai yang mendekati nol atau kecil (terbatas). Variabel independen juga

mampu menjelaskan lebih dari variabel dependen jika nilainya mendekati satu atau besar.

5. Uji Hipotesis

Dalam uji hipotesis terdapat uji F yang digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel independen secara bersamaan atau simultan terhadap variabel dependen. Adapun uji T digunakan untuk mengetahui hubungan dari masing-masing variabel independen atau secara parsial terhadap variabel dependen.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2)/(N-k)}$$

Keterangan :

F = pendekatan distribusi probabilitas fischer

R = koefisien korelasi berganda

K = jumlah variabel bebas

n = banyak sampel

Berikut langkah-langkah uji simultan atau uji F adalah :

a) Perumusan Hipotesis

H_0 : Diduga Self Service Technology (X1), kualitas pelayanan digital bank, secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin.

H_1 : Diduga Self Service Technology (X1), kualitas pelayanan digital bank, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin.

b) Kriteria penolakan atau penerimaan

H_0 diterima jika :

- $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.
- $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial pada dasarnya menunjukkan sejauh mana variabel penjelas independen mempengaruhi penjelasan variabel dependen. Uji-t dengan tingkat signifikan 5% dilakukan untuk memeriksa dampak dari setiap variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini memberikan alasan untuk mendasarkan keputusan pada nilai t yang ditentukan: (Ghozali, 2013)

- Jika $t_{hitung} > t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (artinya terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat).
- Jika $t_{hitung} < t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (artinya tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat).

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Bawono (dalam Mahrun, 2020), uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data yang bersifat multivariate. Analisa ini

digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X) yang jumlahnya lebih dari satu. Karena ada lebih dari satu variabel independen (X) yang mempengaruhi naik turunnya variabel dependen (Y), penelitian ini dikenal sebagai analisis multivariat (Safitri, 2023, pp. 49–50).

Disini penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, yang akan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatana ATM (X1), Mobile Banking (X2) dan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Muamalat KC Banjarmasin.

Formulasi model statistik linier berganda Ghozali (2013) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + b3.X3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : nilai konstant

b : koefisien regresi

X1 : Variabel ATM

X2 : Variabel Internet Banking

X3 : Variabel Mobile Banking

e : error