

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian lapangan melibatkan pengumpulan data langsung dari subjek tertentu. Sebagai contoh, penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari nasabah Bank BTN. Kuesioner dan dokumen dapat dipergunakan untuk pengumpulan data pada penelitian semacam ini. Penelitian ini mempergunakan metodologi kuantitatif, yang mencakup pengumpulan dan analisis data numerik untuk menarik kesimpulan terkait variabel independen dan dependen. Dampak teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah dievaluasi menggunakan teknik kuantitatif, khususnya pada nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

B. Lokasi Penelitian

Berlokasi di Jalan Ahmad Yani KM 5,5 No. 456, Kelurahan Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari responden nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yang bersedia mengisi kuesioner. Dalam penelitian, data primer digunakan sebagai sumber utama. Menurut Bungin (2005, p. 132), data primer adalah data yang dihimpun langsung dari lokasi penelitian atau objek itu sendiri.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada sekumpulan unit yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama. Ketika populasi yang akan diteliti terlalu besar, seorang peneliti biasanya diharuskan untuk memilih sebagian dari populasi, yang dikenal sebagai sampel, untuk diteliti di lain waktu. Populasi yang diteliti mengacu pada kelompok, lembaga, instansi, lokasi, atau individu tertentu di mana masalah yang sedang diselidiki diamati. Kutipan untuk informasi ini adalah Abdullah (2015), halaman 226.

Penelitian ini melibatkan para nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yang memanfaatkan teknologi layanan mandiri. Berdasarkan data tahun 2023, terdapat 1.364 pengguna layanan self-service. Jadi, populasi penelitian ini mencakup 1.364 nasabah yang menggunakan layanan tersebut.

2. Sampel

Untuk melakukan sebuah penelitian, peneliti jarang mengambil seluruh kumpulan elemen (populasi) melainkan sampel (Abdullah, 2015, hlm. 227). Dengan populasi yang cukup besar, peneliti menerapkan rumus Slovin untuk menentukan sampel, dengan margin of error 10%:

Berikut Rumus Slovin

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah sampel

e = tingkat kesalahan diambil 10% (0,1)

Penyelesaian:

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

$$n = \frac{1364}{1+1364 \times 0.1^2}$$

$$n = \frac{1364}{1+1364 \times 0.01}$$

$$n = \frac{1364}{14,64}$$

$n = 93,17$ dibulatkan menjadi 100 responden

Berdasarkan hasil algoritma yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti mengumpulkan data dari 100 responden. Responden harus memenuhi persyaratan tertentu agar tanggapan mereka dapat dimasukkan ke dalam sampel; Peneliti memfokuskan pada nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yang memanfaatkan teknologi self-service. Menggunakan Google Form, kuesioner disebar dengan metode accidental sampling, sebuah teknik nonprobabilitas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner/Angket

Tujuan dari kuesioner adalah untuk memperoleh informasi dari responden dengan meminta mereka mengisi serangkaian pertanyaan atau memberikan komentar tertulis (Sugiyono, 2019). Beberapa komentar

tertulis dengan skala Likert disiapkan dalam kuesioner yang disampaikan kepada responden. Skala Likert digunakan untuk menilai perasaan individu atau kelompok terhadap isu-isu sosial tertentu, dari sangat positif hingga sangat negatif. Partisipan diminta untuk menunjukkan jawaban mereka dengan memberi tanda centang (✓).

Tabel 3.1
Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
1.	<i>Self service technology</i> (X)	1. Functionality 2. Enjoyment 3. Security/Privacy 4. Design 5. Convenience 6. Costumizaton 7. Assurance	1. Dapat digunakan 24 jam 2. Adanya konfirmasi transaksi 3. Aman dan terjaga kerahasiaannya 4. Kelengkapan fitur layanan 5. Tampilan menarik	Diukur dengan angket, menggunakan skala <i>likert</i> .
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali	1. Memiliki fitur yang sesuai atau melebihi yang diharapkan. 2. Berminat berkunjung kembali	

		3. Kesiediaan Merekomendasikan	karena puas dengan fitur yang ditawarkan 3. Menyarankan orang lain untuk menggunakan self service technology	
--	--	-----------------------------------	--	--

2. Dokumentasi

Penelitian ini mengumpulkan data tentang Bank BTN Syariah Banjarmasin dengan menelusuri catatan, buku, dan jurnal yang relevan.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan teknik analisis deskriptif kuantitatif untuk melihat dampak kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan. Teknik ini menggambarkan kenyataan atau fakta berdasarkan data yang diperoleh (Sugiyono, 2019). Pengujian data dengan uji SPSS sangat penting untuk memaksimalkan hasil penelitian ini.

1. Uji Validitas

Untuk mengevaluasi keabsahan suatu survei, uji validitas digunakan. Jika respons dari survei mampu mencerminkan konstruk yang diuji, survei dianggap valid. Pada penelitian ini, uji validitas dilaksanakan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dengan skor keseluruhan melalui metode korelasi product moment.

2. Uji Reliabilitas

Sebagai indikasi dari sebuah variabel atau konsep, reliabilitas adalah metode untuk mengukur kuesioner. Ketika status responden tetap tidak berubah dari satu survei ke survei berikutnya, kami mengatakan bahwa kuesioner tersebut dapat diandalkan. Peneliti pada penelitian ini mengukur reliabilitas dengan menggunakan pendekatan "one shot", di mana mereka memberikan tes sekali saja dan kemudian membandingkan hasil temuannya dengan hasil temuan dari pertanyaan lain atau menghitung korelasi antar jawaban. Suatu konstruk dianggap andal jika nilai Cronbach Alpha-nya melebihi 0,70.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data perlu dilakukan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, yang menjadi syarat utama analisis parametrik. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menerapkan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed) digunakan untuk memutuskan normalitas data: data dianggap normal jika signifikansi melebihi 0,05, dan tidak normal jika di bawah 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Ketika varians residual pada pengamatan tertentu dalam sebuah model regresi tidak seragam, hal ini disebut heteroskedastisitas. Agar regresi dianggap baik, heteroskedastisitas harus tidak ada. Uji koefisien korelasi Spearman dapat memberi tahu kita apakah ada

heteroskedastisitas atau tidak. Tingkat signifikansi dalam uji ini ditentukan pada 0,05. Heteroskedastisitas terjadi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, sedangkan tidak adanya heteroskedastisitas ditunjukkan oleh nilai signifikansi lebih dari 0,05.

c. Uji Linearitas

Jika data linier, maka kedua variabel harus memiliki hubungan linier; jika tidak, uji linieritas akan memberikan hasil yang tidak akurat. Untuk melakukan regresi linier atau korelasi Pearson, uji ini diperlukan. SPSS Test for Linearity digunakan untuk uji ini dengan tingkat signifikansi 0,05. Relasi linear antara dua variabel terjadi bila tingkat signifikansi (Linearity) di bawah 0,05. Berdasarkan teori alternatif, dua variabel dapat dinyatakan linear apabila tingkat signifikansi (Deviation for Linearity) melebihi 0,05.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Jika hanya ada satu variabel terikatn dan satu variabel bebas, analisis regresi linier sederhana bisa dipergunakan untuk menentukan pengaruhnya dengan persamaan berikut:

$$Y = a + bX$$

di mana :

Y= Kepuasan Nasabah

a= Konstanta

b= Koefesien *Self service technology*

X= *Self service technology*

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 menggambarkan kemampuan sebuah model dalam memprediksi varians variabel terikat. Dengan mengetahui nilai R^2 , kita dapat memahami efek dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2), maka semakin besar proporsi varians dalam Y yang bisa dijelaskan oleh X. (Halaman 146-147, Aldi Purnomo 2016).

6. Uji t

Untuk menentukan apakah interaksi antara dua variabel signifikan secara statistik, peneliti menggunakan uji-t. Nilai yang digunakan adalah 0,05, yaitu tingkat signifikansi 5%. Untuk menerima H_0 , nilai signifikansi harus berada kurang dari 0,05. Perbandingan antara t-tabel dan t-hitung juga digunakan dalam pengujian ini. Pada korelasi parsial, variabel bebas memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap variabel terikat jika t-hitung > t-tabel:

a. Merumuskan Hipotesis

H_0 = *Self service technology* tidak secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah.

H_a = *Self service technology* secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Menentukan t_{tabel}

Dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, maka t -tabel menunjukkan hasil yang signifikan pada $0,05/2 = 0,025$.

c. Kriteria Pengujian

Menolak H_0 dan menerima H_a terjadi apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

H_0 diterima dan H_a ditolak jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} .

d. Berdasarkan Nilai Signifikansi

Apabila p -value lebih besar dari 0,05, maka kita dapat menerima H_0 .

Untuk menolak H_0 , nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05.

(Artikel 157, Aldi Purnomo 2016).