

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Metode Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis datanya bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.(Hasibuan et al., 2022)

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan secara *offline* dengan membagikan kuesioner kepada nasabah SeaBank yang datang ke Kantor Sea Bank Banjarmasin dan secara online dengan membagikan kuesioner kepada nasabah yang bersedia menjadi responden penelitian rekapitulasi.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2013,hal.80). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah SeaBank Cabang Banjarmasin yang menurut data sampai bulan Maret tahun 2025 berjumlah sebanyak 9.521 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi (Sugiyono,2013,hal.81). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Riduwan, 2005) sebagai berikut :

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

$$n = \frac{9521}{1 + 9521 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{9521}{1 + 9521 (0,01)}$$

$$n = \frac{9521}{1 + 95,21}$$

$$n = \frac{9521}{96,21}$$

$n = 98,96$  responden yang apabila dibulatkan menjadi 99 responden

Keterangan :

$n$  = besar sampel

$N$  = besar populasi

$D$  = tingkat signifikansi (0,1)

#### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2014, hal.116). Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Menurut sugiyono (2009, hal.85), “*Purposive sampling* adalah adalah teknik penentuan sampel secara bertujuan”, dalam penelitian ini yaitu konsumen yang memang benar mengetahui atau mendapat layanan Bank Digital yaitu yang mempunyai rekening bank digital sehingga mengetahui dengan baik mengenai reputasi, keamanan dan kualitas layanan terhadap Bank digital Sea Bank Banjarmasin.

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

##### **1. Data Penelitian**

Data pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut

### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2016, hal.82), “Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek untuk penelitian tersebut”. data primer pada penelitian ini adalah hasil pengisian kuesoner oleh responden yang terdiri dari Nasabah yang datang ke Kantor SeaBank Banjarmasin maupun nasabah yang berbelanja secara online di shopee dengan menggunakan rekening Bank Digital seaBank.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut. (Sugiyono, 2016, hal.105) Data sekunder penelitian ini meliputi :

- 1) Gambaran umum mengenai sejarah dan perkembangan Bank Digital dan layanan yang diberikan.
- 2) Deskripsi mengenai trend perkembangan jumlah nasabah Bank Digital.

## **2. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini adalah

- a. Responden, yaitu nasabah Bank Digital yang mempunyai rekening Bank Digital yang berjumlah 99 orang.

- b. Informan, yaitu pernyataan ahli atau pelaku Bank Digital yang berhubungan dengan variabel penelitian.

## **F. Variabel dan Indikator**

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diungkapkan secara jelas dari masing masing variabel dalam penelitian, dan dijabarkan kedalam indikator-indikator. Indikator adalah dimensi tertentu dari suatu konsep yang dapat diukur. Sesuai dengan diskripsi variabel dalam tinjauan pustaka dan sesuai dengan pengukuran variabel penelitian, maka definisi operasional variabel adalah sebagai berikut :

### **1. Variabel Bebas (X)**

Dalam penelitian ini terdapat tiga Variabel bebas yaitu:

#### **a. Reputasi (X1)**

Reputasi sebagai Variabel bebas pertama merupakan pengalaman baik yang dirasakan nasabah ketika menggunakan rekening Bank Digital, dengan indicator sebagai berikut :

- 1) Nama baik
- 2) Reputasi pesaing
- 3) Dikenal luas
- 4) Kemudahan di ingat

**b. Keamanan (X2)**

Keamanan sebagai Variabel bebas kedua merupakan rasa aman nasabah saat menggunakan produk dan fasilitas Bank Digital yang semuanya dilakukan secara Online, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Jaminan Keamanan
- 2) Kerahasiaan Data

**c. Kualitas Layanan (X3)**

Kualitas Layanan sebagai Variabel bebas ketiga merupakan kualitas atau kelebihan yang dirasakan oleh nasabah saat bertransaksi atau menggunakan produk layanan Bank Digital, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Efisiensi
- 2) Pemenuhan janji
- 3) Kesiapan Sistem Operasional
- 4) Privasi
- 5) Terjamin/Terpercaya
- 6) Tampilan Situs

**2. Variabel Terikat (Y)**

Dalam penelitian ini terdapat satu Variabel terikat yaitu:

Kepercayaan Nasabah (Y)

- a. Kepercayaan pelanggan keseluruhan
- b. Konfirmasi harapan
- c. Minat Pembelian ulang

- d. Kesiediaan merekomendasikan
- e. Ketidakpuasan nasabah

Tabel 3.1

## Indikator Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Reputasi	Nama baik	Saya memilih Bank Digital karena sudah memiliki nama baik di Indonesia
		Reputasi pesaing	Saya memilih Bank Digital karena mampu bersaing dengan Bank Konvensional milik pemerintah
		Dikenal luas	Saya menggunakan rekening Bank Digital karena sudah dikenal luas
		Kemudahan di ingat	Saya mudah ingat prosedur ataupun langkah-langkah uatu transaksi keuangan karena sering melakukan secara online
2	Keamanan	Jaminan Keamanan	Dengan menggunakan rekening Bank Digital saya merasa keamanan bertransaksi lebih terjamin
			Selama saya menggunakan rekening Bank Digital tidak pernah mengalami kehilangan saldo
			Dahulu saya takut melakukan transaksi ke ATM sendirian

		Kerahasiaan Data	<p>pada malam hari, sekarang tidak lagi karena dilakukan secara online</p> <p>Saya tidak takut data pribadi saya dicuri orang lain</p> <p>Kerahasiaan Data pribadi saya terjaga karena system online yang digunakan tidak mudah ditembus oleh penjahat</p>
3	Kualitas Layanan	<p>Efisiensi</p> <p>Pemenuhan janji</p> <p>Kesiapan Sistem Operasional</p> <p>Privasi</p> <p>Terjamin/Terpercaya</p> <p>Tampilan Situs</p>	<p>Kualitas layanan sudah dirancang sedenikian rupa agar efisien</p> <p>Pihak Bank Digital selalu memenuhi janji yang sudah ditentukan pada saat pembukaan rekening baru</p> <p>Sistem operasi transaksi selalu berjalan 24 jam dan tidak pernah rusak seperti ketika saya menggunakan ATM</p> <p>Saya merasa privasi saya terjaga karena semua transaksi dilakukan secara online</p> <p>Kualitas Layanan Bank Digital sudah terpercaya secara luas lebih murah</p> <p>Tampilan situs saat</p>

			melakukan transaksi atau mencari informasi cukup menarik sehingga tidak bosan untuk mempelajari cara transaksi
	Kepercayaan Nasabah	Kepercayaan pelanggan keseluruhan	Karena sudah dipercaya Nasabah Indonesia secara nasional maka saya pun percaya
		Konfirmasi harapan	Harapan saya Bank Digital dapat berkembang lagi ke depannya, karena transaksinya mudah dan murah
		Minat Pembelian ulang	Saya akan menggunakan produk lainnya selain rekening tabungan
		Kesediaan merekomendasikan	Saya bersedia merekomendasikan kepada teman mengenai produk Bank Digital
		Ketidakpuasan nasabah	Ketidakpuasan nasabah yang dapat diatasi membuat saya percaya bahwa Bank Digital cukup bagus

Sumber : Diolah 2025

### G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mengamati Variabel yang akan diteliti dengan metode interview, tes, observasi, kuesioner, dan sebagainya. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data digunakan metode lain :

### **1. Metode Angket (Kuesioner)**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Responden didapatkan dengan cara memberikan kuesioner kepada nasabah yang datang ke kantor SeaBank Banjarmasin.

### **2. Metode Studi Pustaka**

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai informasi berupa jurnal online, surat kabar, data nasabah dan lain-lain yang berkaitan dengan Bank Digital.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Skala Pengukuran Variabel**

Tipe dasar pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2016, hal.86) Skala Likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok atas fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator Variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan ataupun pernyataan. Disamping itu instrument penelitian dengan skala likert ini menggunakan bentuk *checklist*. Jawaban atas item tersebut mempunyai gradasi dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju dengan pemberian bobot 1 sampai 5 sebagai berikut:

- |                                      |             |   |
|--------------------------------------|-------------|---|
| a. Jawaban Sangat Setuju (SS)        | dengan skor | 5 |
| b. Jawaban Setuju (S)                | dengan skor | 4 |
| c. Jawaban Cukup Setuju (CS)         | dengan skor | 3 |
| d. Jawaban Tidak Setuju (TS)         | dengan skor | 2 |
| e. Jawaban Sangat Tidak setuju (STS) | dengan skor | 1 |

Skala Likert ini menskala jawaban masing-masing responden. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dalam kelas interval, karena datanya merupakan data ordinal, sehingga skala datanyapun secara interval dengan skala kelas.

Nilai interval dapat dihitung sebagai berikut:  $\text{Interval} = \text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}$  Jumlah jawaban  $5 - 1$ .

Berdasarkan informasi tersebut dapat ditentukan skala distribusi kriteria pendapat responden sebagai berikut:

- Nilai jawaban 1,00 s/d 1,75 : pengaruh lemah
- Nilai jawaban 1,80 s/d 2,59 : pengaruh kurang kuat
- Nilai jawaban 2,60 s/d 3,39 : pengaruh cukup
- Nilai jawaban 3,40 s/d 4,19 : pengaruh kuat
- Nilai jawaban 4,20 s/d 5,00 : pengaruh sangat kuat

Berdasarkan ketentuan diatas, maka dilakukan proses pengolahan data untuk menentukan nilai Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y)

## **2. Pengujian Instrumen Penelitian**

### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid memiliki validitas yang tinggi dan sebaliknya jika validitasnya rendah maka instrumen tersebut tidak valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang akan diukur (Arikunto 2022).

Dasar pertimbangan untuk mengukur valid tidaknya angket adalah dengan membandingkan antara  $r$  hitung terhadap  $r$  tabel. Dimana nilai  $df = n-2$  dengan taraf signifikan 10%. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka kuesioner dikatakan valid
- 2) Sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrument penelitian.

### **b. Uji Realibilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Untuk mengetahui reliabilitas dari pernyataan pernyataan dalam angket, digunakan teknik Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dianggap bisa diandalkan, apabila koefisien alpha di atas 0,60. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.(Usman and Setiady Akbar 2009)

### 3. Metode Analisis

#### a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat menggunakan rumus chi kuadrat dengan taraf signifikan 5%. Rumus chi kuadrat sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

$\chi^2$  = chi kuadrat

$f_o$  = frekuensi yang diobservasi

$f_h$  = frekuensi yang diharapkan

#### b. Uji Homogenitas

Jika data berdistribusi normal, selanjutnya dilakukan uji homogenitas. Uji yang digunakan adalah uji varians terbesar dibanding varians terkecil menggunakan tabel F. adapun kriteria pengujian jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tidak homogen, jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka homogen.

#### c. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi ganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal

antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Perhitungan regresi berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS Versi 25 Berikut adalah rumus regresi berganda.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepercayaan Nasabah

a : Konstanta nilai Y yang tidak dipengaruhi oleh variabel bebas (X)

$b_1, b_2, b_3$ : Koefisien regresi Variabel X

$X_1, X_2, X_3$ : Reputasi, keamanan, kualitas pelayanan

E : Epsilon, Tingkat kesalahan dalam persamaan, dalam perhitungan diasumsikan sama dengan nol.

#### d. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat) secara parsial dengan tahapan sebagai berikut:

##### 1) Menentukan $H_0$ dan $H_a$

$H_0$  : tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_a$  : ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

a) Tingkat signifikansi ( $\alpha = 10\%$ ), dengan variabel bebas ( $k = 3$ )

b) Nilai  $t_{tabel} = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$

c) Nilai  $t_{hitung}$

Untuk mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  peneliti menggunakan aplikasi SPSS

## 2) Keputusan

$H_0$  :diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} < t_{tabel}$ , hal ini berarti ada pengaruh parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_0$  :ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < - t_{tabel}$ , hal ini berarti ada pengaruh parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## e. Uji F (uji Koefisien Regresi Secara Simultan)

Langkah-langkah uji F ini adalah:

### 1) Menentukan $H_0$ dan $H_a$

$H_0$  :tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_a$  :ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

a) Tingkat signifikansi ( $\alpha = 10\%$ ), dengan variabel bebas ( $k$ ) = 3

b) Nilai  $F_{tabel} = 0,1 ; (k)(n - k - l)$

c) Nilai  $F_{hitung}$

Untuk mendapatkan nilai  $F_{hitung}$  peneliti menggunakan aplikasi SPSS Versi 25

d) Keputusan

$H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , hal ini berarti tidak ada pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hal ini berarti ada pengaruh simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

f. **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan suatu model penelitian dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang ada. Dengan demikian akan diketahui seberapa besar variabel dependen dapat diterangkan oleh variabel independen yang ada. Nilai yang mendekati angka 1 berarti variabel independen hampir atau mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016).

**Tabel 3.2**

**Tabulasi interpretasi nilai R**

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,800 – 1,000	Sangat Kuat
2	0,600 – 0,799	Kuat
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Ghozali, 2016

Secara umum, keabsahan data atau validitas merupakan keakuratan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat

dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data (yang tidak berbeda) antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan yang lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara itu maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

Triangulasi dalam pengujian kreabilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber juga berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam hal ini, peneliti sudah melakukan Triangulasi kepada kepala madrasah, wakil kepala madrasah serta guru bk, dan hasilnya mereka setuju dengan data yang diperoleh peneliti. Maka data yang sudah peneliti dapatkan tersebut valid dan tidak akan dirubah lagi.