

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu suvei yang dilaksanakan secara langsung di lapangan. Penelitian ini dilakukan di UIN Antasari Banjarmasin, yang dimana dalam pengumpulan data di lapangan menggunakan angket, responden diberikan pertanyaan didalam google form yang mereka pilih sendiri. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara kuantitatif dari sejumlah responden, memberikan gambaran yang lebih luas dan terukur terkait dengan topik penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menggunakan angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data hingga penyajian data. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai.¹ Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkenaan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang krusial dalam penelitian kuantitatif. Hal ini memberikan gambaran atau jawaban

¹Zuhairi. *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 24.

akan hubungan yang fundamental dari hubungan kuantitatif.² Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital Salam terhadap loyalitas digital Salam UIN Antasari Banjarmasin.

B. Lokasi dan Setting Penelitian

Dalam penelitian kali ini, penulis akan melakukan penelitian pada UIN Antasari yang terletak di Jl. A. Yani No.Km.4 5, RW.5, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235. Pada dasarnya, peneliti memutuskan untuk memilih tempat penelitian di UIN Antasari Banjarmasin dikarenakan aplikasi Salam telah digunakan oleh mahasiswa dan *stakeholder* lainnya, sehingga memungkinkan penelitian tentang kualitas layanan digital Salam.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dapat dikatakan juga populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang memiliki ciri-ciri tertentu.⁴

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti.⁵ Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dari benda-benda alam yang lain. Populasi dari penelitian ini mahasiswa yang sedang berkuliah di Universitas Islam

²Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Penulis*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 238.

³Ismail Nurdin dan Sri Harti, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia. 2019), 91.

⁴S.Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta:Rineka Cipta, 2010), 118

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 173.

Negeri Antasari Banjarmasin dengan jumlah 12.422 mahasiswa. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik penarikan sampel menggunakan *convenience sampling* yang dikombinasikan dengan *snowball sampling*. Kelebihan dari *Convenience sampling* yaitu hemat biaya dan waktu untuk mengumpulkan data dengan cepat, kemudahan pelaksanaannya, dan tidak memerlukan daftar populasi.⁶ Kekurangan dari *convenience sampling* ini sampel yang biasa, kesalahan yang sistematis, tidak cukup representatif, dan variabilitas tidak dapat diukur atau dikendalikan.⁷ Sampel 20.000 populasi adalah 360 dengan taraf ke keyakinan 5% dan tingkat kepercayaan 95%. Tabel cohen menjadi rujukan untuk menentukan ukuran sampel.⁸ Jadi dalam penelitian ditetapkan minimal sampel 360 responden dari 12.422 mahasiswa aktif Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang terdiri dari lima fakultas masing-masing fakultas dihitung jumlah total mahasiswa kemudian ditentukan lagi beberapa sampel per fakultasnya dengan berpatokan jumlah mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin keseluruhan bisa dilihat dari Tabel 3.1 dibawah.

⁶Siti Jamilah, “Metode Penelitian Ekonomi Bisnis” (Duta Sains Indonesia, 2024), 50.

⁷Arifin dkk., “Convenience Sampling dengan Survei Daring pada Minat lanjut Studi Siswa SMA/Sederajat di Provinsi Sulawesi Selatan,” *Jurnal Matematika dan Statistika* Vol. 12 No. 1 (2024): 103.

⁸Louis Cohen, Lawrence Manion, dan Keith Marrison, *Research Methods in Education*, 8th ed. (New York: Routledge), hlm.660.

Tabel 3.1 Populasi dan sampel mahasiswa Universitas Islam Antasari Banjarmasin rumus Cohen.

Table 3.1 Populasi dan Sampel Mahasiswa

No.	Fakultas	Populasi	Sampel
1.	Tarbiyah dan Keguruan	5.206	115
2.	Ushuluddin dan Humaniora	1.719	44
3.	Ekonomi dan Bisnis Islam	1.969	56
4.	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	1.366	60
5.	Syariah	2.162	85
	Jumlah Keseluruhan	12.422	360

Sehingga total sampel dari keseluruhan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin berjumlah minimal 360 mahasiswa dengan populasi 12.422 mahasiswa, sedangkan peneliti mendapat 406 sampel dengan ini sudah memenuhi sampel minimal berdasarkan tabel Cohen untuk 20.000 populasi.⁹ Karakteristik sampel dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Karakteristik Sampel (N=406)

	N= 406	Persentase %
Jenis Kelamin (sdh dihitung)		
Laki-laki	175	43,10 %
Perempuan	231	56,90 %
Pendidikan Ayah		
Dibawah SLTA	177	43,60 %
SLTA	159	39,16 %
Perguruan Tinggi	70	17,24 %
Pendidikan Ibu		
Dibawah SLTA	131	32,27 %
SLTA	211	51,97 %
Perguruan Tinggi	64	15,76 %
Uang Kuliah Tunggal (UKT)		

⁹L Cohen, L Manion, dan K Morrison, "Research Methods in Education (8a edic.)," no. Query date: 2024-01-28 19:29:59 (2018): 206.

Rp. 400.000 - < Rp. 1.200.000	239	58,87 %
Rp. 1.200.000 - < Rp. 2.200.000	124	30,54 %
Rp. 2.200.000 - < Rp. 3.600.000	44	10,84 %

D. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.¹⁰Data yang diperlukan pada penelitian ini yakni berupa data kuantitatif, data kuantitatif adalah data yang berupa angka atau data kuantitatif yang diangkakan/*scoring*.¹¹Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil perhitungan angket yang telah disebarkan kepada 360 mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin.

b. Sumber Data

Sumber data yang peneliti dapatkan yakni sumber data yang dikumpulkan secara langsung dengan cara memberikan angket pada siswa di UIN Antasari Baanjarماسin. Data ini diperoleh dan dikumpulkan peneliti langsung melalui angket yang diberikan kepada 360 Mahasiswa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun untuk teknik mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik kuesioner (angket). Teknik kuesioner (angket) adalah sebuah teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan data, juga disebut

¹⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Fajar Interpratama Mandiri, 2013), 13.

¹¹ Agung Widhi Kurniawan dan Zahra Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitaif*, (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 79.

kuesioner atau angket, yang berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis yang harus dijawab atau direspon oleh responden sesuai dengan persepsinya.¹² Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model *Skala Likert*. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sugiyono *Skala Likert* digunakan untuk mengungkapkan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

F. Instrumen Penelitian

Untuk mengukur variabel yang diteliti maka digunakan instrumen berupa angket yang diajukan kepada responden dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata.¹³

Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan digital UIN Antasari Banjarmasin terhadap kreativitas Mahasiswa, menggunakan angket untuk pengolahan data dan untuk menganalisa data yang diperoleh disediakan jawaban dengan empat alternatif jawaban dalam skala *Likert* yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

¹²Agung Widhi Kurniawan dan Zahra Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 82

¹³Agung Widhi Kurniawan dan Zahra Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 94

Adapun pemberian skor pada setiap item pernyataan dapat dilihat pada Tabel 3.3 dibawah ini. Tabel 3.3 Tabel Skor Pernyataan Instrumen layanan kualitas digital Salam.

Tabel 3.3 Skor Pernyataan

Jawaban	Skor
	Positif (+)
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Pengukuran indikator kualitas layanan digital dan loyalitas mengadaptasi dari Abdullah F.Alnaim, dkk.¹⁴ Pengukuran indikator penelitian dapat dilihat pada indikator dibawah ini.

- ELoy_1 Saya akan membantu teman saya jika kesulitan dalam menggunakan layanan digital Salam
- ELoy_2 Saya mengatakan hal-hal positif tentang layanan Salam
- ELoy_3 Saya bermaksud untuk terus menggunakan layanan digital Salam
- ELoy_4 Saya akan terus menggunakan layanan digital Salam untuk keperluan akademik saya
- Effic_1 Informasi di situs Salam Antasari relevan
- Effic_2 Salam Antasari terorganisir dengan baik
- Effic_3 Salam Antasari terorganisir dengan baik
- Effic_4 Salam Antasari memudahkan saya dalam menyelesaikan administrasi akademik dan non-akademik
- Priv_1 Layanan digital Salam tidak memiliki fitur keamanan yang memadai
- Priv_2 layanan digital Salam tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain
- Priv_3 Layanan digital Salam melindungi informasi pribadi saya dari akses yang tidak aman
- Priv_4 Layanan digital Salam melindungi informasi akademik saya
- Avail_1 Layanan digital Salam selalu tersedia
- Avail_2 Layanan digital Salam mudah digunakan

¹⁴Abdullah F.Alnaim, dkk. Measuring the Mediating Roles of E-Trust and E- Satisfaction in the Relationship between E-Servive Quality and E-Loyalty: A Structural Modeling Approach. 2022.

Avail_3 Layanan digital Salam mudah diakses

Avail_4 Halaman layanan digital Salam tidak eror setelah saya memasukkan informasi pribadi saya

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis statistik yang digunakan dalam menganalisis berupa mendeskripsikan atau menggambarkan data yang berhasil dikumpulkan oleh seorang peneliti sebagaimana adanya tanpa maksud dan tujuan untuk membuat sebuah kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi.¹⁵

Cara menganalisis data deskriptif dengan menghitung skor jawaban responden, menghitung nilai statistik dasar, menginterpretasikan skor rata-rata, dan menyajikannya dalam bentuk table atau diagram, bagian analisis deskriptif bukan hanya mendefinisikan tetapi juga menunjukkan langkah bahwa data kuesioner diolah menjadi skor rata-rata, dan kategori penilaian untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Interpretasi data deskriptif berdasarkan nilai rata-rata dapat dilihat pada

Tabel 3.4

Tabel 3.4 Nilai Rata-Rata

Nilai Rata-Rata	Kategori
1,00-1,80	Sangat Rendah
1,81-2,60	Rendah
2,61-3,40	Sedang
3,41-4,20	Tinggi
4,21-5,00	Sangat Tinggi

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 147.

2. PLS SEM

Pengolahan data dalam penelitian menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). PLS-SEM adalah analisis dengan metode yang lebih fleksibel dan lebih cocok untuk penelitian eksplanatori.¹⁶ PLS-SEM memiliki keunggulan yaitu tidak memerlukan sampel besar atau distribusi data normal. PLS-SEM memberikan pendekatan praktis yang relevan untuk berbagai bidang penelitian.¹⁷ PLS-SEM juga menawarkan persyaratan yang lebih lunak terhadap penelitian. Pengaruh antar variabel ini diuji dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS versi 4.0.9.9. Penggunaan SmartPLS didasarkan pada kelebihanannya yang ramah pengguna serta kemampuannya memvisualisasikan model secara intuitif dan interaktif sehingga peneliti pemula dapat dengan mudah memahami, menyusun, dan menghitung model PLS-SEM tanpa memerlukan pemahaman statistik yang mendalam.¹⁸ SmartPLS ini juga digunakan karena cocok untuk penelitian data yang kompleks.¹⁹

¹⁶Souma Kanti Paul dkk., "CB-SEM Implementation in R And Python: A Review and Comparative Study," *Journal of Applied Structural Equation Modeling* 6, no. 1 (30 Januari 2022): 1–2, [https://doi.org/10.47263/JASEM.6\(1\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.6(1)01).

¹⁷Oğuz Yildiz dan Alpaslan Kelleci, "(Consistent) PLS-SEM vs. CB-SEM in Mobile Shopping," *Istanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 10, no. 2 (25 Oktober 2023): 649, <https://doi.org/10.17336/igusbd.1014138>.

¹⁸Joseph Franklin Hair dkk., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLSSEM)* (Swiss: Springer Nature Switzerland, 2022), <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>.

¹⁹Bipul Kumar Sarker dkk., "Why Apply SPSS, SmartPLS and AMOS: An Essential Quantitative Data Analysis Tool for Business and Social Science Research Investigations," *International Journal of Research and Innovation in Social Science* VIII, no. IX (2024): 2688, <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2024.8090224>

Langkah-langkah analisis PLS-SEM yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Menentukan desain model penelitian
2. Melakukan input data ke SmartPLS
3. Melakukan evaluasi model pengukuran
4. Melakukan evaluasi model struktural
5. Menyajikan hasil

H. Teknik Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat keyakinan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sahih memiliki tingkat validitas yang tinggi, sedangkan instrumen yang kurang valid memiliki tingkat validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur hal-hal yang diinginkan dan menghasilkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan bahwa data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud.²⁰

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator benar-benar mewakili konstruk (variabel laten) yang diukur.²¹ Model pengukuran atau outer model bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk. Uji ini dilakukan dengan memperhatikan nilai *outer loading*, *Cronbach's Alpha* (α), *Composite Reliability* (CR), dan *Average Variance*

²⁰Sahya Anggara, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung:Pustaka Setia, 2015), 127.

²¹Asyraf Afthanorhan, Zainudin Awang, dan Nazim Aimran, "An Extensive Comparison of CB-SEM and PLS-SEM for Reliability and Validity," *International Journal of Data and Network Science*, (2020) 362, <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.003>.

Extracted (AVE). Uji ini dilakukan melalui analisis model pengukuran (outer model) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Analisis model pengukuran dapat dilihat pada Tabel 3.5

Tabel 3.5 Hasil *Outer Loading*, α , CR dan AVE

	VIF	Outer Loading	α	CR (rho-a)	CR (rho-c)	AVE
EL_1	1.590	0.784	0.790	0.794	0.864	0.615
EL_2	1.856	0.826				
EL_3	1.728	0.812				
EL_4	1.378	0.709				
Effic_1	1.453	*0577	0.778	0.801	0.846	0.526
Effic_2	1.618	*0627				
Effic_3	1.829	*0661				
Effic_4	1.764	*0606				
Priv_1	1.973	*0660				
Priv_2	2.028	*0.643				
Priv_3	1.377	0.630				
Priv_4	1.519	0.659				
Avail_1	1.742	*0.629				
Avail_2	1.779	0.768				
Avail_3	1.824	0.820				
Avail_4	1.388	0.735				

*dihapus karena tidak memenuhi syarat outer loading dan proses perhitungan diulangi

Berdasarkan hasil analisis, Konstruk Kom (komitmen) diukur dengan empat indikator, dan seluruhnya memiliki nilai outer loading di atas 0.70, dengan α sebesar 0,778, CR sebesar 0,846 dan AVE sebesar 0,526. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator valid secara konvergen dalam mengukur konstruk Kom. Sebagian besar indikator memiliki nilai outer loading (λ) di atas 0.70-0.90, yang artinya indikator-indikator tersebut sudah memuaskan hingga baik dalam mengukur konstraknya.²² Menurut kriteria ini, Validitas diskriminan dinyatakan memadai

²²Joseph F Hair Jr dkk., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*(Classroom Companion: Business, 2021), 77.

apabila nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) pada setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu membedakan dirinya secara jelas dari konstruk lain, sehingga dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik.²³ Pada Tabel 3.6 menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi validitas diskriminan sesuai dengan kriteria Fornell- Larcker. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam model telah memenuhi syarat validitas diskriminan yang ditetapkan.²⁴ Hasil *Discriminant Validity-Fornell- Larcker Criterion* dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Hasil *Discriminant Validity-Fornell-Larcker Criterion*

	E LOYALITAS	KUALITAS
E LOYALITAS	0.784	
KUALITAS	0.596	0.726

²³ Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>

²⁴ Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.