BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitiaan

Penelitian lapangan ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bertujuan untuk memperoleh data langsung dari responden untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa yang sebenarnya terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI setelah bermigrasi dari aplikasi BSI Mobile. Penelitian lapangan dipilih karena data yang digunakan bersumber dari pengalaman nyata pengguna layanan perbankan digital.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Menurut (Sugiyono 2021) Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena atau kondisi tertentu berdasarkan data yang dikumpulkan tanpa menguji hubungan sebab-akibat antar variabel.

Sejalan dengan pendapat ini, (Dr. Molli Wahyuni, S.Si. 2020) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif berfokus pada penyajian data dalam bentuk numerik dan statistik untuk memberikan gambaran yang jelas dan objektif tentang fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap tepat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode survei menggunakan kuesioner daring (Google Form). Metode ini dipilih karena efisien, mampu menjangkau banyak responden, dan sesuai dengan karakteristik responden, yaitu mahasiswa dan pengguna aktif teknologi digital.

Dalam menganalisis kepuasan nasabah, penelitian ini menggunakan *Expectation Confirmation Theory (ECT)* sebagai dasar konseptual untuk menjelaskan kesesuaian antara ekspektasi awal dan pengalaman nyata responden setelah menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Tingkat kepuasan yang diperoleh kemudian diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk menentukan secara kuantitatif indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan akademis: Banjarmasin merupakan salah satu pusat pendidikan tinggi di Kalimantan Selatan, dengan jumlah mahasiswa yang relatif besar dan penggunaan layanan perbankan digital yang tinggi.

Lokasi penelitian secara spesifik difokuskan pada tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin, dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari (UNISKA) Banjarmasin. Pemilihan ketiga perguruan tinggi ini memiliki dasar akademik sebagai berikut: (1) UIN Antasari memiliki Program Studi Perbankan Syariah sehingga mahasiswanya dinilai

memiliki pemahaman konseptual yang memadai terkait layanan perbankan syariah; (2) ULM merupakan perguruan tinggi negeri terbesar di Kalimantan Selatan dan memiliki kerja sama dengan BSI melalui berbagai program, seperti beasiswa GenBI, yang menjadikan mahasiswa ULM sebagai nasabah aktif BSI; dan (3) UNISKA dipilih sebagai representasi perguruan tinggi swasta guna memberikan variasi latar belakang akademik responden. Dengan demikian, pemilihan lokasi ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran kepuasan nasabah mahasiswa yang lebih komprehensif dan representatif.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono 2021), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan definisi ini, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif di Kota Banjarmasin yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan telah menggunakan aplikasi BYOND By BSI pasca migrasi dari aplikasi BSI Mobile.

Mahasiswa dipilih sebagai populasi penelitian karena mereka merupakan kelompok pengguna *digital native*, yang terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk layanan perbankan digital. Selain itu, mahasiswa merupakan segmen pengguna strategis untuk pengembangan layanan perbankan digital karena tingkat adopsi teknologi mereka yang tinggi dan kemampuan mereka untuk memberikan penilaian rasional terhadap kualitas dan kepuasan layanan digital.

Populasi penelitian ini secara khusus berfokus pada mahasiswa dari tiga universitas di Kota Banjarmasin: Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin, dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari (UNISKA) Banjarmasin. Ketiga universitas ini dipilih karena alasan akademis, mewakili universitas keagamaan, negeri, dan swasta, sehingga mencerminkan karakteristik mahasiswa yang beragam. Selain itu, ketiga universitas ini memiliki populasi mahasiswa yang besar dan merupakan pengguna aktif layanan perbankan digital, khususnya Bank Syariah Indonesia.

Karena jumlah populasi pengguna aplikasi BYOND by BSI di kalangan mahasiswa tidak dapat diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*. (Rahmawati, Asmadi, and Haryono 2024)

$$n = \frac{Z^2 x\ p\ (1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel

Z = nilai Z (untuk tingkat kepercayaan 95%= 1,96)

p= Maksimal estimasi (diasumsikan 50%= 0,5 jika tidak diketahui)

d= margin of error (0,1 atau 10%)

$$n = \frac{(1{,}96)^2\ x\ (0{,}5)\ x\ (1-0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$n = \frac{(3{,}8416) x\ (0{,}5) x\ (0{,}5)}{(0{,}01)}$$

$$n = \frac{(3{,}8416)x\ (0{,}25)}{(0{,}01)}$$

$$n = \frac{0{,}9604}{0{,}01} = 96{,}04$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah prosedur yang digunakan untuk menentukan anggota populasi mana yang akan digunakan sebagai responden penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel non-probabilitas dengan metode *purposive sampling.*

Purposive sampling dipilih karena tidak semua anggota populasi dapat diidentifikasi dengan pasti, khususnya jumlah pengguna mahasiswa aplikasi BYOND by BSI setelah bermigrasi dari BSI Mobile. Oleh karena itu, peneliti menetapkan kriteria khusus untuk memastikan bahwa responden yang dipilih benar-benar memenuhi tujuan penelitian dan memiliki pengalaman langsung menggunakan aplikasi BYOND.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif dari UIN Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, atau UNISKA Banjarmasin.
2. Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).
3. Telah menggunakan aplikasi BYOND minimal 1 bulan sebelum mengisi kuesioner.

Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden memiliki pemahaman dan pengalaman yang cukup untuk menilai kepuasan mereka terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile. Oleh karena itu, data yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan kepuasan mahasiswa secara objektif dan relevan dengan tujuan penelitian.

E. Data dan Sumber Data

1. Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, yang digunakan secara saling melengkapi untuk mendukung analisis penelitian.

a. Data Primer: Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Kuesioner tersebut dikembangkan berdasarkan indikator kepuasan nasabah berdasarkan Teori Konfirmasi Harapan *(Expectation Confirmation Theory/ECT)* dan digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI setelah bermigrasi dari BSI Mobile. Data primer ini berfungsi sebagai data utama yang digunakan dalam menghitung Indeks Kepuasan Nasabah *(Customer Satisfaction Index/CSI).*

b. Data Sekunder: Data sekunder berfungsi untuk memperkuat data primer dan diperoleh dari beberapa sumber seperti buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, publikasi institusi, dan dokumen resmi dari situs BSI atau perguruan tinggi. Data sekunder ini akan memberikan informasi tambahan dan mendukung analisis yang dilakukan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Sumber Data Primer: Sumber data primer berasal dari mahasiswa aktif Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin, dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari (UNISKA) Banjarmasin yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

b. Sumber Data Sekunder: Data pendukung dari website resmi, seperti http://lldikti11.ristekdikti.go.id/ dan https://bsi.co.id. Selain itu juga dari Buku, jurnal ilmiah terkait pelayanan, kepuasaan nasabah, dan digital banking, termasuk yang diterbitkan dalam jurnal terindeks Scopus dan Sinta dalam lima tahun terakhir (2021-2026). Sumber-sumber ini akan memberikan dasar teori yang kuat untuk analisis yang dilakukan.

F. Variabel dan Indikator

Penelitian ini terdiri dari dua variabel utama:

1. Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Aplikasi BYOND Pasca Migrasi – diukur berdasarkan teori *Expectation Confirmation Theory (ECT)*

Tabel 3. 1 Variabel Dan Indikator

Variabel	Dimensi (ECT)	Indikator	Pernyataan Kuesioner
Kepuasan Nasabah	**Ekspektasi *(Expectation)***	-Harapan terhadap fitur -Harapan terhadap kemudahan -Harapan terhadap keamanan	"Sebelum menggunakan BYOND, saya berharap aplikasi ini memiliki fitur yang lebih lengkap dibanding BSI Mobile." "Sebelum menggunakan BYOND, saya berharap aplikasi ini lebih mudah digunakan dalam aktivitas perbankan sehari-hari." "Sebelum menggunakan BYOND, saya berharap BYOND memiliki sistem keamanan yang lebih baik dari aplikasi sebelumnya."
Kepuasaan Nasabah	**Pengalaman Nyata**	-Kemudahan penggunaan - Kecepatan layanan	"Aplikasi BYOND mudah digunakan untuk bertransaksi."

Variabel	Dimensi (ECT)	Indikator	Pernyataan Kuesioner
	(Perceived Performance)	- Keandalan (jarang error) - Akurasi informasi	"Aplikasi BYOND memiliki kecepatan yang baik saat digunakan." "Aplikasi BYOND jarang mengalami error atau gangguan." "Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi BYOND akurat dan dapat dipercaya."
Kepuasan Nasabah	**Konfirmasi/ *Disconfirmation***	-Kesesuaian antara harapan dan pengalaman -Perbedaan antara yang diharapkan dengan kenyataan -Kemudahan yang dirasakan melebihi harapan.	"Pengalaman saya menggunakan BYOND sesuai dengan harapan awal saya." "Kemudahan yang saya rasakan saat menggunakan BYOND melebihi ekspektasi saya." "Fitur-fitur yang tersedia pada BYOND sesuai

Variabel	Dimensi (ECT)	Indikator	Pernyataan Kuesioner
			dengan ekspektasi saya sebelum menggunakannya.”
Kepuasan Nasabah (Perspektif ekonomi islam)	**Kepuasan**	-Manfaat (maslahah) - Keadilan (al-adl) - Bebas dari unsur penipuan (gharar) dan ketidakadilan (zulm) -Kepuasan keseluruhan -Kesediaan untuk terus menggunakan. -Kesediaan merekomendasikan. -BYOND memenuhi kebutuhan pengguna.	“Aplikasi BYOND by BSI memberikan manfaat nyata dalam membantu saya melakukan transaksi perbankan sehari-hari.” “Saya merasa layanan yang diberikan melalui aplikasi BYOND by BSI bersifat adil dan tidak merugikan saya sebagai pengguna.” “Informasi dan proses transaksi pada aplikasi BYOND by BSI jelas, transparan, dan tidak menimbulkan keraguan atau ketidakpastian.”

Variabel	Dimensi (ECT)	Indikator	Pernyataan Kuesioner
		-Pengalaman penggunaan aplikasi meningkat pasca migrasi.	"Secara keseluruhan, saya puas menggunakan BYOND." "Saya merasa BYOND memenuhi kebutuhan saya sebagai pengguna layanan perbankan digital." "Saya bersedia terus menggunakan BYOND untuk kegiatan transaksi keuangan." "Saya bersedia merekomendasikan BYOND kepada teman atau keluarga." "Pasca migrasi ke BYOND saya merasa pengalaman pengguna aplikasi BSI menjadi lebih baik."

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan 2 metode utama, yaitu kuesioner dan dokumentasi.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengumpulan data primer. Kuesioner disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian yaitu mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin, dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari (UNISKA) Banjarmasin yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Kuesioner disebarkan secara daring menggunakan *Google Form* untuk memfasilitasi pengumpulan data, memperluas jangkauan responden, dan meningkatkan efisiensi waktu dan biaya penelitian. Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator kepuasan nasabah berdasarkan Teori Konfirmasi Harapan *(Expectation Confirmation Theory/ECT)* dan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Penggunaan kuesioner daring dianggap tepat karena responden adalah mahasiswa yang terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga diharapkan dapat memberikan tanggapan yang objektif dan akurat sesuai dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan mendukung data yang diperoleh dari kuesioner. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi publikasi resmi dari Bank Syariah Indonesia mengenai aplikasi BYOND by BSI, data jumlah pengguna aplikasi, statistik mahasiswa dari masing-masing universitas, dan literatur ilmiah berupa buku dan jurnal yang relevan dengan topik kepuasan nasabah, perbankan digital, dan ekonomi Islam.

Data dokumentasi digunakan sebagai bahan pendukung dalam menyusun landasan teori, latar belakang penelitian, dan interpretasi hasil penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. **Uji Validitas:** Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas instrumen kuesioner dalam mengukur aspek-aspek yang hendak diukur. Uji ini dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson Product*

Moment. Suatu pernyataan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%.

2. **Uji Reliabilitas**: Tujuannya adalah untuk menilai konsistensi instrumen yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan syarat instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,60.
3. **Analisis Deskriptif**: Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis deskriptif dengan menghitung skor rata-rata jawaban responden untuk setiap indikator. Skor rata-rata ini digunakan untuk menilai kepuasan nasabah terhadap aplikasi BYOND. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk tabel dan grafik agar lebih mudah dipahami.
4. **Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)**: *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile. Tahapan perhitungan CSI dilakukan sebagai berikut:
    a. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*, MSS diperoleh dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan yang dirasakan responden.
    b. Menghitung nilai CSI, Nilai CSI dihitung menggunakan rumus berikut:

$$CSI = \left(\frac{MSS}{Skala\ Tertinggi}\right) x\ 100\%$$

Nilai CSI kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Kategori
1	0-20%	Sangat tidak puas
2	21-40%	Tidak puas
3	41-60%	Cukup puas
4	61-80%	Puas
5	81-100%	Sangat puas

I. Tahap Penelitian

Tahapan penelitian adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis oleh peneliti, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan akhir. Tahap penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi Masalah: Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi masalah penelitian berdasarkan migrasi aplikasi BSI Mobile ke aplikasi BYOND by BSI dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan digital. Identifikasi masalah dilakukan melalui studi pendahuluan dan tinjauan pustaka terkait perbankan digital dan kepuasan nasabah.
2. Tahap Studi Literatur: Peneliti melakukan kajian pustaka dengan mempelajari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan kepuasan nasabah, *Customer Satisfaction Index (CSI),*

Expectation Confirmation Theory (ECT), dan perspektif ekonomi Islam. Studi literatur ini berfungsi sebagai dasar untuk penyusun kerangka teori dan instrumen penelitian.

3. Tahap Penyusunan Instrumen Penelitian: Pada tahap ini, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator kepuasan nasabah berdasarkan Teori Konfirmasi Harapan *(Expectation Confirmation Theory/ECT)*. Kuesioner tersebut disusun menggunakan skala Likert dan diadaptasi sesuai konteks layanan aplikasi BYOND by BSI.
4. Tahap Pengumpulan Data: Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online menggunakan *Google Form* kepada mahasiswa yang memenuhi kriteria sampel penelitian, yaitu mahasiswa aktif di Kota Banjarmasin yang merupakan nasabah BSI dan telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
5. Tahap Pengolahan dan Analisis Data: Data yang terkumpul kemudian diproses dan dianalisis menggunakan teknik analisis kuantitatif. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan penghitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI.
6. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Penyusunan Laporan: Tahap akhir penelitian adalah menarik kesimpulan berdasarkan analisis data. Selanjutnya, peneliti menyusun laporan penelitian dalam bentuk skripsi

dan memberikan rekomendasi yang relevan bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya.