BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang bersumber dari situasi nyata. Melalui metode ini, peneliti dapat mengamati dan memahami kondisi objek penelitian secara langsung tanpa adanya rekayasa. Data yang diperoleh dari lapangan diharapkan mampu menggambarkan realitas yang sebenarnya, sehingga hasil penelitian lebih akurat dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Sugiyono, 2019).

2. Jenis Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada analisis data berbentuk angka yang diolah dengan metode statistik. Pendekatan ini berpandangan bahwa fenomena sosial dapat diukur secara objektif melalui instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif juga menuntut adanya langkah-langkah yang sistematis mulai dari perumusan masalah, penetapan populasi dan sampel, hingga analisis data secara statistik agar hasil yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya (Sugiyono, 2019).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di laksanakan di Bank Muamalat KC Banjarmasin Jl. A. Yani No.Km. 1, Sungai Baru, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70122.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin yang menggunakan layanan mobile banking Muamalat DIN. Subjek dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu nasabah aktif yang pernah melakukan transaksi melalui layanan mobile banking.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh pengalaman nasabah (X1) dan keamanan bertransaksi (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada layanan mobile banking Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin. Penelitian ini berfokus pada sejauh mana kedua variabel independen tersebut memengaruhi tingkat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

1) Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator

pengalaman dan keamanan nasabah bertransaksi di mobile banking . Responden adalah nasabah Bank Muamalat kota Banjarmasin. Data ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman dan keamanan nasabah selama memakai atau menggunakan mobile banking serta fakto-faktor yang mempengarhunya, seperti loyalitas .

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan riset, dan sumber internet terpercaya yang relevan dengan topik penelitian. Sumber ini digunakan untuk memperkuat landasan teori, serta meninjau hasil-hasil penelitian sebelumnya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data(Riadi 2011). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kusioner yangterstruktur untuk dibagikan dan diisi oleh responden menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert dalam penelitian ini menggunkan lima pilihan, sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

No	Penyataan	Nilai Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah Bank Muamalat yang memakai *mobile banking* yang berjumlah kurang lebih 1.863 nasabah di 2025 sumber informasi ini dari bank muamalatnya langsung.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan spesifikasi yang terdapat padapopulasi. (Sugiyono 2014).

Perhitungan sampel ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, rumus slovin ini merupakan salah satu teori penarikan sampel yang paling populer digunakan. Perhitungan sampel dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{N1}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Kesalahan (Eror Tolerance)

Sebelum menggunakan rumus Slovin ini, peneliti sebelumnya menentukan batas kesalahan yang akan digunakan dinyatakan dalam bentuk persentase. Di mana semakin kecil batas kesalahan yang diambil, maka akan semakin besar pula jumlah sampel yang didapatkan. Maka perhitungan dalam penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{N\,1}{1 + Ne^2} = \frac{1.863}{1 + 1.863\,(0{,}01)} = \frac{1.863}{19{,}63} = 94{,}9$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 94,9 dan peneliti bulatkan menjadi 95 sampel responden yang diambil.

Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Nasabah Bank Muamalat aktif kota Banjarmasin.
b. Pengguna *mobile banking* Bank Muamalat.

F. Variabel dan Indikator

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel independen dan dependen yang telah ditentukan berdasarkan teori serta hasil studi terdahulu.

1. Variabel Penelitian

1) Variabel Dependen (Y)

Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)

2) Variabel Independen (X)

a) Pengalaman Nasabah Bertransaksi

b) Keamanan Nasabah Bertransaksi.

2. Indikator Penelitian

Tabel 2. Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Loyalitas Nasabah (Y) Menurut Oliver (2014) dalam Jeremia dan Djurwati (2019) customer loyalty atau loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang erat oleh pelanggan untuk membeli atau mengedepankan suatu produk berupa barang atau jasa secara konsisten.	1. Melakukan pembelian atau transaksi ulang (Zalviean, 2021) 2. Memberikan referensi kepada orang lain(Zalviean, 2021) 3. Penolakan atau tidak niat pindah ke produk pesaing(Zalviean, 2021) 4. Tidak tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing(Zalviean, 2021) **5.** Menjadi lebih setia(Zalviean, 2021)
2	Pengalaman Nasabah Bertransaksi (X1) engalaman nasabah (*customer experience*) dikemukakan oleh	*1. Sense.* *2. Feel.* *3. Think* *4. Act*

	Bernd H. Schmitt (1999) dalam bukunya *Experiential Marketing*. Schmitt menyatakan bahwa pengalaman nasabah merupakan respon internal pelanggan yang muncul sebagai akibat dari interaksi dengan produk atau layanan, yang mencakup aspek indrawi, emosional, kognitif, perilaku, dan sosial.	5. *Relate.*
3	Keamanan Nasabah Bertransaksi (X2) Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna dan meningkatkan kepercayaan konsumen (customer trust) yang berujung pada peningkatan jumlah penjualan (Putra, 2015)	1. Confidentiality (kerahasian) 2. Integrity (keutuhan data) 3. Authentication (otentikasi). 4. Authorization (otorisasi) 5. Non-Repudiation (tidak dapat disangkal)

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Salah satu komponen yang penting dalam penelitian adalah proses pengumpulan data. Kesalahan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data akan membuat proses analisis menjadi sulit. Selain itu hasil dan kesimpulan yang akan didapat pun akan menjadi rancu apabila pengumpulan data dilakukan tidak dengan benar. Maka peneliti harus bisa menentukan dengan tepat teknik apa yang akan digunakannya. Berikut metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:.

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner atau angket secara daring kepada nasabah Bank Muamalat kota Banjarmasin. Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert lima poin, yang digunakan untuk mengukur sejauh mana responden setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan yangberkaitan dengan variabel penelitian.

Menurut Sugiyono (2019), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yangdilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada respondenuntuk dijawab. Kuesioner sangat cocok digunakan dalam penelitian kuantitatif yangbertujuan mengukur variabel secara statistik. Kelebihan penggunaan kuesioner adalah efisiensi waktu dan biaya,

serta memungkinkan untuk mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar secara serentak.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan pendekatan statistik inferensial untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) melalui tahapan berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria valid apabila nilai *r hitung* > *r tabel* pada taraf signifikansi 5%.

b. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Pengujian dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0{,}70$.

2. Uji Asumsi Klasik (sebelum melakukan regresi)

a. Uji Normalitas untuk memastikan distribusi data residual bersifat normal. Pengujian dapat dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau analisis grafik *P-P Plot*, dengan kriteria Sig > 0,05 berarti data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas untuk melihat apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel bebas. Dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10.
c. Uji Heteroskedastisitas untuk memastikan tidak ada ketidaksamaan varians residual. Pengujian dapat dilakukan menggunakan uji Glejser, dengan kriteria Sig > 0,05 menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Pengalaman Nasabah (X_1) dan Keamanan Bertransaksi (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) baik secara parsial maupun simultan.
b. Uji t (parsial) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Pengaruh signifikan apabila nilai Sig < 0,05.
c. Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh kedua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengaruh signifikan apabila nilai Sig < 0,05.
d. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Dengan langkah-langkah tersebut, peneliti dapat menentukan teknik analisis data yang tepat untuk penelitian saya dan menyajikan hasil penelitian yang valid dan relevan.

I. Tahapan Penelitian

a. Pendahuluan

Tahap ini dimulai dengan menentukan topik dan judul penelitian, menyusun latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta kerangka konseptual. Selain itu, disusun instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan indikator variabel, yang kemudian diuji coba untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya.

b. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti menentukan populasi dan sampel sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Kuesioner disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria, kemudian dikumpulkan kembali setelah diisi. Proses ini bertujuan memperoleh data primer yang akan dianalisis.

c. Tahap Pengelolaan Data

Tahap ini diawali dengan *data cleaning* untuk memastikan data lengkap dan layak diolah. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas, diikuti uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi (R^2), serta *Independent Sample t-Test* untuk melihat perbedaan rata-rata antar kelompok.

d. Tahap Laporan Akhir

Tahap ini mencakup penarikan kesimpulan dari hasil analisis dan penyusunan saran berdasarkan temuan penelitian. Laporan disusun dalam bentuk skripsi sesuai pedoman penulisan, direvisi sesuai masukan pembimbing dan penguji, hingga menghasilkan laporan akhir penelitian yang siap dipertanggungjawabkan.