

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2019). Prosedur analisis asosiatif berguna untuk menentukan adanya konsistensi dan hubungan sistematis antara keberadaan atau jumlah (tingkat) dari satu variabel dengan keberadaan atau jumlah (tingkat) dari variabel lain (Burns et al. 2020).

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3) sebagai variabel independen (variabel bebas) dan Kepercayaan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen (variabel terikat).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Medan, Sumatera Utara. Dengan alasan karena sudah terdapat 25 kantor cabang dan kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia di Kota Medan, sehingga sudah cukup untuk mewakili penelitian ini. Waktu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini dilaksanakan mulai bulan November 2023 hingga proses pengerjaan selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sebelum mengambil kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang jumlahnya tidak diketahui.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Jika populasi besar dan peneliti tidak memiliki dana, tenaga, atau waktu yang cukup untuk mempelajari semua aspeknya, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut dimana kesimpulan yang didapat akan dapat diberlakukan pada populasi (Sugiyono 2019).

Karena jumlah populasi tidak diketahui maka jumlah sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran (Sugiyono 2019) sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan sampel, yakni 95%

p = Peluang Benar 50% = 0,5

q = Peluang Salah 50% = 0,5

e = Margin error 10%

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dimana nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat error maksimum sebesar 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian adalah 97 responden.

3. Teknik Penyebaran Kuesioner

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan teknik *non probability sampling*. Menurut (Situmorang 2017), *non probability sampling* adalah sampel yang dipilih berdasarkan suatu rencana

pengambilan sampel yang tidak menggunakan probabilitas dalam proses seleksinya. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik *judgemental/purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan (Hair et al. 2021). Berdasarkan pengertian tersebut maka kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia berusia minimal 17 tahun, sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia minimal 3 bulan dan nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki aplikasi BSI.

D. Data Penelitian

1. Data Penelitian

Peneliti menggunakan jenis data ini untuk menganalisis masalah dan menguji hipotesis, yaitu:

a. Data Primer

Data primer menurut Situmorang (2017) adalah data yang secara langsung dikumpulkan dari subjek studi oleh individu atau organisasi. Data ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, reputasi bank dan teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain selain peneliti untuk tujuan lain selain proyek penelitian yang sedang dikerjakan (Burns et al. 2020). Data sekunder adalah informasi dari *e-book* (Perbankan Syariah Indonesia, Dasar-Dasar Perbankan, Ekonomi Islam), *website* (BSI, OJK), penelitian sebelumnya dan jurnal-jurnal yang berisi informasi untuk mendukung penelitian ini.

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini tentang pengaruh Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3) terhadap Kepercayaan Nasabah (Y) adalah dengan menggunakan likert. Menurut Sugiyono (2019) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi individu atau sekelompok individu terhadap fenomena sosial. Skala ini membagi variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrument-instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala likert yang diajukan terdiri atas 5 bobot nilai, yaitu:

Tabel 3.1
Instrumen Skala Likert

No.	Jawaban	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. Definisi Operasionalisasi Variabel

Definisi operasionalisasi Variabel memberikan dan menunjukkan metode pengukuran variabel penelitian. Semua variabel yang termasuk dalam hipotesis yang telah dirumuskan adalah variabel yang dioperasionalkan. Oleh karena itu, untuk memberikan penjelasan, memberikan gambaran, dan memudahkan penelitian tentang semua variabel yang dimaksudkan dalam penelitian ini, diperlukan definisi operasional dari masing-masing variabel (Sugiyono 2019).

Definisi operasionalisasi bertujuan untuk mengarahkan penelitian ini ke objek sasaran yang diharapkan, peneliti harus memahami konsep variabel, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan (X1)	Sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari kinerja, kepuasan dan	<i>Tangible</i>	Likert
		<i>Reliability</i>	

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
	kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya (Rambat Lupiyado, 2014).	<i>Responsiveness</i>	
		<i>Assurance</i>	
		<i>Empathy</i>	
Reputasi Perusahaan (X2)	Bentuk persepsi, evaluasi atau penilaian konsumen terhadap atribut atau kemampuan perusahaan berdasarkan reaksinya terhadap pemakaian produk pelayanan serta interaksi dan komunikasi dengan perusahaan (Salnes, 2015).	Nama Baik	Likert
		Reputasi Pesaing	
		Dikenal Luas	
		Kemudahan Diingat	
Teknologi Biometrik (X3)	Teknologi biometrik adalah teknologi yang menggunakan karakteristik biologis unik dari individu seperti sidik jari, wajah, iris mata dan suara, untuk menyediakan keamanan dan identifikasi pengguna (Puspaningrum <i>et al</i> , 2019)	Praktis	Likert
		Akurat	
		Keamanan	
Kepercayaan Nasabah (Y1)	Kepercayaan merupakan faktor penting dalam pembentukan loyalitas pelanggan. Kepercayaan ini dapat diartikan sebagai beberapa aspek, seperti <i>brand reliability</i> , yang melibatkan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan dan kepercayaan pada produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan (Fandy Tjiptono, 2020)	<i>Brand Reliability</i>	Likert
		<i>Brand Intentions</i>	

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data primer yang mengirimkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan mereka dapat memberikan tanggapan terhadap daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut. Melansir laman *SimplyPsychology*, kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang tujuannya untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner dapat dianggap sebagai semacam wawancara tertulis. Mereka dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, ataupun secara *online*. Singkatnya, pengertian kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data. Nantinya, data diolah dan disimpulkan menjadi hasil penelitian.

Di sisi lain, Sugiyono mengartikan kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberi responden sejumlah pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk diisi. Pada dasarnya, tujuan dan manfaat kuesioner adalah untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang relevan dengan topik penelitian. Umumnya, Metode ini lebih banyak digunakan pada penelitian kuantitatif guna menguraikan hubungan antara variabel.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, laporan, dan sumber data lain yang memiliki berhubungan dengan masalah yang diteliti.

G. Teknik Analisa Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa analisis Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data

sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pada metode analisis deskriptif ini data yang diperoleh, disusun, dikelompokkan, dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai objek penelitian. Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh sejumlah responden.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) Uji validitas dilakukan untuk menentukan instrumen yang valid, yang berarti instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data, dan validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik daftar (konstruk) pertanyaan yang mendefinisikan variabel.

Validitas adalah tingkat kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya dapat mengungkapkan apa yang dimaksudkan untuk diukur. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Corrected Item-Total Correlation yang terdapat pada output olahan data dalam aplikasi SPSS sebagai berikut:

1. Jika r -hitung positif dan r -hitung $>$ r -tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid.
2. Jika r -hitung negatif dan r -hitung $<$ r -tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r -tabel untuk jumlah sampel 30 orang dengan taraf signifikansi sebesar 5% yakni 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid untuk menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran apabila gejala yang sama diukur dua kali atau lebih dengan alat pengukur yang sama. Instrumen reliabilitas menurut Sugiyono (2019) adalah instrumen yang ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini, nilai Cronbach's Alpha digunakan untuk menentukan apakah

kuesioner itu reliabel atau tidak. Konstruk atau variabel dianggap reliabel jika nilainya lebih dari $>0,70$, dan tidak reliabel jika nilainya kurang dari $<0,70$ (Situmorang 2023).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut (Gujarati 2009) uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi variabel residual dalam model regresi normal atau tidak. Seperti yang diketahui, uji t dan F menduga bahwa distribusi normal mengikuti nilai residual. Uji statistik yang dilakukan pada sampel yang sangat kecil akan menjadi tidak valid jika asumsi ini dilanggar. Metode untuk mengetahui apakah residual memiliki distribusi normal adalah dengan melakukan analisis grafik dan uji statistik. Jika suatu variabel tidak memiliki distribusi normal, hasil uji statistik akan menurun. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

1. Jika $\text{Sig} > \alpha (0,05)$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika $\text{Sig} < \alpha (0,05)$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gujarati dan Porter (2009) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dalam variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam kasus di mana variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tidak berubah, fenomena ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika variasi berubah, fenomena ini disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glesjer.

1. Jika $\text{Sig} \geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika $\text{Sig} \leq 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Gujarati dan Porter (2009) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen atau tidak dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang

di dalamnya tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi masalah multikolinearitas, maka salah satu dari variabel bebas telah mewakili data dalam penelitian. Untuk mengetahui apakah terdapat multikolinearitas atau tidak adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance.

1. Jika nilai $VIF \leq 10$ nilai Tolerance $\geq 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai $VIF \geq 10$ dan nilai Tolerance $\leq 0,10$, maka terjadi multikolinearitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 kecil, dapat diartikan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya nilai R^2 mendekati 1, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen (Ghozali 2021). Maka dalam penelitian ini menguji seberapa jauh variabel independen, yaitu Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepercayaan Nasabah (Y).

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2021), Uji-t atau Test-t adalah salah satu dari tes statistik yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen untuk menjelaskan isi variabel dependen. Dengan kata lain, tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan Uji T. Kriteria yang digunakan untuk mengujinya adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_i < 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

1. $H_a : b_i > 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

1. H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ Pada $\alpha = 5\%$ atau $sig > \alpha (0,05)$.
2. H_0 ditolak (H_a diterima) apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ Pada $\alpha = 5\%$ atau $sig < \alpha (0,05)$.

c. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2021), Proses pemeriksaan ini dilakukan untuk menentukan makna dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan atau serempak. Kriteria pengujian hipotesis dalam uji statistik F adalah ketika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dinyatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali 2021). Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen yaitu Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepercayaan Nasabah (Y).
2. $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen yaitu Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepercayaan Nasabah (Y).

Kriteria penilai hipotesis pada uji F ini adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ Pada $\alpha = 5\%$ atau $sig > \alpha (0,05)$.
2. H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ Pada $\alpha = 5\%$ atau $sig < \alpha (0,05)$.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis regresi linear berganda ini akan menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan (X1), Reputasi Perusahaan (X2), Teknologi Biometrik (X3) terhadap Kepercayaan Nasabah (Y).

Model persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kepercayaan Nasabah

a = *Intercept* / Konstanta

b1 - b3 = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Reputasi Perusahaan

X3 = Teknologi Biometrik

e = *Standart Error*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN