

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021:02) pengertian metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2021:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif yang dimaksud adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara Kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian mengacu pada tempat nyata di mana kegiatan penelitian sebenarnya dilakukan. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru, terletak di Jl. Iskandar Muda No.121, Sei Sikambang D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20119.

2. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	9/ 2023	10/ 2023	11/ 2023	12/ 2023	01/ 2024	02/ 2024	03 /2024	04/ 2024	05/ 2024
1	Pengajuan Judul									
2	Penulisan Proposal									
3	Seminar Proposal									
4	Pelaksanaan Penelitian									

Tabel 3. 1

Waktu Penelitian

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2021:126), “populasi” mengacu pada wilayah umum yang mencakup kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipelajari oleh peneliti, yang darinya diambil kesimpulan. Populasi bukan sekadar jumlah keseluruhan objek atau subjek yang terlibat dalam suatu proses pembelajaran, melainkan mencakup seluruh ciri dan ciri khas yang ditunjukkan oleh objek atau subjek tersebut. Penelitian ini mencakup nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru yang memanfaatkan layanan Muamalat Mobile Banking.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal ini dikarenakan adanya

keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu penelitian dapat memakai sampel yang diambil dari populasi.

Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997) dalam (Setiawan et al., 2022). seperti yang digunakan oleh Setiawan dkk. (2022). Metode Lemeshow digunakan untuk memastikan besar sampel, karena belum diketahui jumlah pasti nasabah yang memanfaatkan Mobile Banking Muamalat DIN di Bank Muamalat KCU Medan Baru.

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi 50% = 0,5

d = sampling error 10%

Berdasarkan rumus, maka $n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{(0,1)^2}$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} = 96,04$$

Dari perhitungan diatas, maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden .

D. Data Penelitian

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari partisipan menggunakan metode seperti kuesioner, kelompok fokus, atau survei di lingkungan yang dikendalikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti buku, jurnal, skripsi, internet, dan literatur lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuisisioner (angket). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuisisioner diberikan kepada nasabah bank Muamalat KCU Medan Baru secara acak yaitu dengan memberikan kuisisioner langsung maupun menggunakan google formulir berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada nasabah. Dalam hal ini, penelitian menggunakan model tertutup yaitu responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Kuisisioner ini berupa pertanyaan multiple choice (pilihan ganda) yang terdiri dari lima alternatif jawaban. Hal ini memungkinkan responden untuk memilih opsi yang paling sesuai dengan preferensi atau karakteristik mereka. Selain itu, peneliti dapat dengan mudah memberikan kode jawaban yang dipilih untuk pemeriksaan lebih lanjut.

Skala likert merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur sesuatu. Skala Likert adalah alat survei yang digunakan untuk menilai sikap, pengetahuan, dan persepsi kelompok atau individu mengenai fenomena sosial. Skala Likert biasanya disebut sebagai skala karena ketergantungannya pada tingkat usaha individu, yang secara langsung mempengaruhi skor mereka. Skala Likert terdiri dari lima tingkat, mulai dari 1 hingga 5.

Tabel 3. 2

Skala Pengukuran

Kategori	Skala
SS (Sangat Setuju)	5

S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah pendekatan logis yang memberikan penjelasan lebih komprehensif tentang detail spesifik suatu konsep. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi instrumen penilaian yang sesuai dengan konseptualisasi variabel yang ditentukan. Untuk mencapai hal ini, peneliti harus mematuhi prosedur atau spesifikasi operasional alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena atau variabel yang diselidiki.

Definisi operasional adalah komponen yang secara tepat mendefinisikan suatu konsep atau variabel, sehingga memungkinkan manipulasi dengan memeriksa dimensi indikatornya. Dibandingkan dengan ukuran/indikator abstrak, hal ini tidak abstrak tetapi mudah dibandingkan secara definisi operasional. Variabel, sebaliknya, merupakan objek kajian dalam kegiatan penelitian yang mencakup aspek kuantitatif dan kualitatif.

Untuk memanfaatkan variabel ini secara efektif, peneliti harus menjelaskan maknanya dengan mendefinisikannya dalam kaitannya dengan variabel operasional. Lebih khusus lagi, peneliti perlu menjelaskan variabel-variabel dalam konteks khusus ini dengan mendefinisikannya dalam bentuk indikator-indikator yang telah dirumuskan berdasarkan teori-teori yang sudah ada sebelumnya. Jika peneliti mampu mengoperasionalkan konsep secara efektif, mereka juga harus dapat dengan mudah mengoperasionalkan variabel ketika mengidentifikasi indikator. Penelitian ini menggunakan definisi operasional dan dua jenis variabel: independen (bebas) dan dependen (terikat).

1. Variabel Bebas / Independent (Variabel X)

Variabel bebas (independen) merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat).

Variabel independen disini adalah kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3).

2. Variabel Tidak Bebas / Dependent (Y)

Variable tidak bebas (dependen) merupakan variable yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variable lain. Variabel dependen disini adalah kepuasan nasabah (Y)

Tabel 3. 3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X1)	kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (Tangible) 2. Empati (Empaty) 3. Cepat tanggap (Responsiveness) 4.Keandalan (Reliability) 5.Kepastian (Assurance) <p><i>Kotler (2019:78)</i></p>	Skala Likert
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Kepedulian 3. Kredibilitas <p><i>McKnight et al. (2011)</i></p>	Skala Likert

	dengan baik sesuai yang diharapkan		
Kemudahan (X3)	Kemudahan adalah suatu keadaan dimana seseorang tidak merasa kesusahan terhadap suatu sistem untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk menggunakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah untuk dipelajari (easy to learn), 2. Mudah untuk dioperasikan (understandable), 3. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (easy to get the system to do what user want to do). 4. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan Mobile Banking (doesn't require a lot of mental effort). 5. Fleksibel (flexible) <p><i>Davis (1989) dalam (Nur Azizah, 2023)</i></p>	Skala Likert
Kepuasan (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Kesiediaan merekomendasi. <p><i>Tjiptono (2008) dalam Sari & Oswari (2020)</i></p>	Skala Likert

F. Analisis Data

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data meliputi pemilahan informasi menurut variabel responden, penggabungan hasil dari seluruh faktor yang diperiksa, dan evaluasi hipotesis. Selama analisis data, kriteria yang digunakan untuk menilai hipotesis penelitian diuji. Pendekatan ini didasarkan pada pemeriksaan data yang terstruktur dalam baris dan kolom yang berbentuk serupa. *Software* SPSS akan digunakan untuk menganalisis data kuantitatif dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan beberapa langkah terkait proses analisis data kuantitatif antara lain :

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Teknik yang digunakan untuk uji validitas dilakukan dengan korelasi *product-moment pearson*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ valid. Sedangkan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki nama lain seperti keandalan, ketergantungan, stabilitas, dan konsistensi. Keandalan mengacu pada pengertian kepercayaan, digunakan untuk mengukur tingkat keandalan informasi atau instrument. Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan data dengan menggunakan uji cronbach's alpha (α) dengan ketentuan jika $\alpha \geq 0,60$ maka dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang digunakan dalam menganalisis memenuhi asumsi klasik atau tidak. Anda bisa mendapatkan hasil yang baik dengan model regresi linier menggunakan data yang berasal dari asumsi klasik. Dalam penelitian ini digunakan asumsi klasik adalah uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Salah satu cara untuk menguji normalitas adalah dengan melihat apakah variabel independen dan dependen dalam suatu model regresi mengikuti distribusi normal. Untuk menguji normalitas pada percobaan ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang tersedia di SPSS 25 dengan tingkat signifikansi 0,05. Variabel yang berdistribusi normal mempunyai p-value lebih besar dari 0,05, sedangkan variabel tidak berdistribusi normal mempunyai p-value kurang dari 0,05. Menentukan apakah suatu kumpulan data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah fungsi utama metode ini.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dalam model regresi (Gunawan, 2020). Multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai Tolerance, Jika nilai Tolerance lebih dari 0,10, maka multikolinieritas tidak terdeteksi, dan sebaliknya ketika nilai Tolerance kurang dari 0,10, Multikolinieritas terdeteksi (Trigunawan et al., 2020). Selain menggunakan nilai Tolerance, dapat menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor) untuk mengetahui apakah ada masalah multikolinieritas. multikolinieritas tidak terjadi jika nilai VIF masih kurang dari 10, dan sebaliknya jika VIF lebih besar dari 10, terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk memastikan adanya variabel bersama pada prediksi yang berbeda dalam model regresi. Jika variabel tersebut ada maka pengujiannya disebut homoskedastisitas. Jika terjadi heteroskedastisitas. Homoskedastisitas, yang mengacu pada tidak adanya heteroskedastisitas, merupakan karakteristik yang diinginkan dalam model regresi. Para peneliti menggunakan uji Scatterplot untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Ghozali (2016) menyatakan bahwa heteroskedastisitas tidak terlihat secara visual dari hubungan scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana jumlah Y mewakili nilai prediksi dan jumlah X mewakili residu yang diteliti (Cristiana & Nyman, 2022) diteliti. Jika nilai pada grafik sama, baik di atas maupun di bawah

garis nol pada sumbu Y, maka data tidak menunjukkan heteroskedastisitas sesuai asumsi ini.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda berupaya mengidentifikasi dampak berbagai faktor independen terhadap variabel dependen. Salah satu perbedaan utamanya adalah penggunaan satu variabel independen dalam regresi linier dasar. Analisis varians melibatkan penggunaan lebih dari satu variabel dependen untuk mempengaruhi satu variabel non-dependen. Rumus untuk mencari regresi linier berganda adalah:

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

Dimana :

Y	: Kepuasan Nasabah
A	: Konstanta
b ₁ ,b ₂ ,b ₃	: Koefisien regresi masing-masing variabel
X ₁	: Kualitas Layanan
X ₂	: Kepercayaan
X ₃	: Kemudahan
e	: Error term (variabel pengganggu)

4. Uji Hipotesis

Untuk memeriksa atau menguji suatu klaim atau asumsi, tujuan dari pengujian hipotesis adalah untuk membandingkan hasil pengumpulan data dengan metode lain yang tersedia.

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji T)

Uji t, juga dikenal sebagai uji signifikansi, merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dalam suatu penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami seberapa kuat korelasi antara masing-masing variabel terikat dengan variabel bebas yang ada. Terhadap variable dependen dapat digunakan tingkat signifikansi = 5% = 0,05. Asumsinya

jika probabilitas t lebih besar dari 5% maka tidak ada pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen. Begitu juga sebaliknya.

$T_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$. H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel terikat. $T_{hitung} < t_{tabel}$ atau $< 0,05$. H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji signifikansi Parsial (Uji F)

Uji F digunakan untuk menilai pengaruh individual masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Perbandingan antara nilai F yang dihitung (F_{hitung}) dengan nilai kritis F (F_{tabel}) digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Dasar pengambilan dalam uji ini ada 2 cara yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dalam analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Rentang nilai R^2 adalah antara 0 dan 1, jika koefisien determinasi 0 (nol) berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1 (satu), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen lebih dari 2 (dua), maka koefisien determinasi yang digunakan adalah Adjusted R Square.