

BAB III

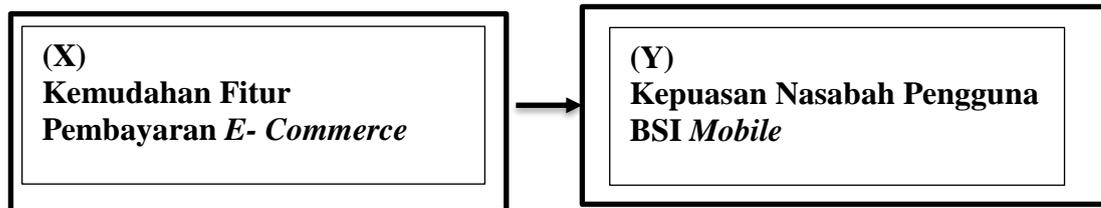
METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana pengaruh kemudahan fitur pembayaran *e-commerce* terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile*. Nasabah pengguna *BSI mobile* yang dimaksudkan adalah nasabah yang berstatuskan sebagai mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020, yang mana mahasiswa tersebut lebih suka menggunakan fitur pembayaran *e-commerce* untuk pembayaran/ transaksi belanja *online* di *marketplace*.

Gambar 3.1

Kerangka Pemikiran

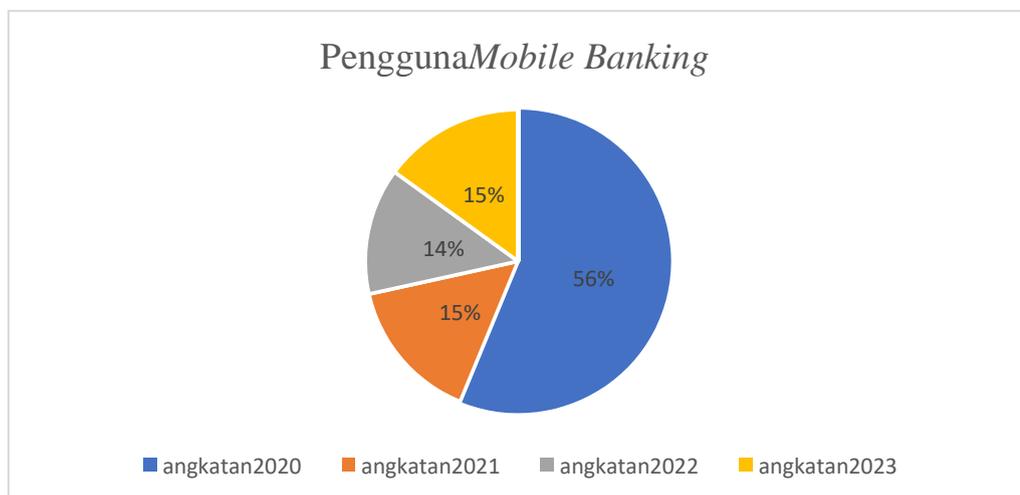


Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dilanjutkan dengan bentuk penggambaran berupa statistik dan angka. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan, disebabkan data didapatkan langsung dari objek yang dilakukan oleh peneliti. Langkah awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020, 2021, 2022, dan 2023 untuk menarik kesimpulan *mobile banking* apa yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa Perbankan Syariah dan angkatan berapa. Cara peneliti untuk menyebarkan kuesioner ke mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 hingga 2023 yaitu, dengan meminta bantuan salah satu mahasiswa untuk dimasukkan ke dalam grup

kelas Perbankan Syariah di masing – masing angkatan, kemudian peneliti menghubungi satu per satu mahasiswa melalui (WA) untuk meminta bantuan mengisi kuesioner. Setelah itu, peneliti melakukan pengelompokkan data, seperti di bawah ini :

Gambar 3.2

**Diagram Pengguna *Mobile Banking*
Pada Mahasiswa Perbankan Syariah**



Sumber: Kuesioner (data telah diolah).

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna BSI *mobile* terbanyak adalah mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di IAIN Kediri yang beralamat lengkap di Jl. Sunan Ampel, No. 7, Ngronggo, Kota Kediri.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kebulatan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan diambil kesimpulan. Populasi yang dimaksud yaitu mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 yang menggunakan fitur pembayaran *e-commerce* lebih dari 1 kali dengan jumlah 76 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah komponen populasi yang memiliki ciri khas tertentu. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik “sampling jenuh”. Sugiyono (2002), berpendapat bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sebutan lainnya dari sampel jenuh adalah sensus. Ini biasa diberlakukan jika populasi tidak banyak atau kurang dari 100 orang⁴³.

Pada penelitian ini sampel yang akan diambil adalah mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2020 yang menggunakan fitur pembayaran *e-commerce* lebih dari 1 kali dengan jumlah mahasiswa 76 mahasiswa.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah subjek penelitian atau topik penyelidikan. Variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) adalah 2 jenis variabel yang sering digunakan dalam penelitian. Variabel yang diduga ikut berperan dalam

⁴³Maryani, ‘Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Akhlak Siswa Kelas IV Di MI Al- Jihad Karanggebang Jetis Ponorogo’, Oleh: Maryani Nim: 210613153 Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (Iain) Ponorogo, 2017, 1–81.

munculnya variabel terikat dikenal dengan variabel bebas (variabel independen).

Variabel respon atau *output* adalah variabel terikat (variabel dependen)⁴⁴.

1. Variabel Bebas (X)/ Variabel Independen

Menurut Sugiyono dalam artikel Nuraeni Ita berpendapat, bahwa variabel bebas (independen) yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (variabel dependen)⁴⁵. Adapun variabel bebas (variabel independen) pada penelitian ini berupa kemudahan fitur pembayaran *e-commerce*⁴⁶. Davis et al berpendapat, terkait indikator pengukuran kemudahan penggunaan, yaitu:

a) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Adalah kondisi dimana seorang konsumen merasa percaya bahwa penggunaan teknologi informasi dapat dengan mudah untuk dipelajari.

b) Dapat dikontrol (*controllable*)

Adalah kondisi dimana seorang konsumen merasa percaya bahwa penggunaan terhadap suatu teknologi informasi mudah untuk dikontrol dalam mengoperasikannya.

c) Fleksibel (*flexible*)

Adalah kondisi dimana seorang konsumen merasa percaya bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat disesuaikan dengan

⁴⁴*Ibid.*

⁴⁵Nuraeni Ita, "Pengaruh Pengalaman Bisnis Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis UPI", Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia, 2019..

⁴⁶Riyanti Teresya, Rizka Rahmah Nabiilah, and Safina Tunnajah, 'Literature Review E-Commerce: Profitabilitas, Tekanan Eksternal Dan Kemudahan Pengguna', *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3.4 (2022), 474–84.

situasi dan keadaan tertentu.

d) Mudah digunakan (*easy to use*)

Merupakan suatu kondisi dimana konsumen percaya bahwa dalam mengoperasikan sistem informasi dapat digunakan dengan mudah dimanapun dan kapanpun.

e) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)

Merupakan suatu kondisi dimana konsumen memiliki rasa percaya bahwa penggunaan sesuatu mudah untuk dimengerti.⁴⁷

2. Variabel Terikat (Y)/ Variabel Dependen

Menurut Sugiyono dalam artikel Nuraeni Ita, variabel dependen atau terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (variabel independen). Adapun variabel terikat (variabel dependen) dapat penelitian ini yaitu kepuasan nasabah⁴⁸.

Menurut Irwan dalam artikel Intan Monica, indikator kepuasan pelanggan atau nasabah dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Perasaan puas

Yaitu perasaan puas atau tidak puas terhadap suatu produk/ jasa dari pelanggan ketika menerima pelayanan yang baik dan mendapat produk berkualitas dari perusahaan.

b. Selalu memberi produk

Yaitu pelanggan akan tetap menggunakan dan membeli suatu

⁴⁷ Priambodo And Bulan Prabawani, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5.2 (2016), 127–35
<<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/11294>>.

⁴⁸Nuraeni Ita, "Pengaruh Pengalaman Bisnis Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis UPI", Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia, 2019.

produk tersebut apabila pelanggan merasakan pelayanan ketika membeli sama dengan ekspektasi yang mereka inginkan.

c. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Pelanggan yang merasa puas akan produk/ jasa yang mereka terima dan sesuai dengan ekspektasi mereka, maka akan membuat pelanggan tersebut dengan senang hati untuk merekomendasikannya kepada orang lain serta mampu menceritakan hal positif ke pelanggan yang baru terkait produk/ jasa dari suatu perusahaan.

d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu perasaan sesuai atau tidaknya kualitas produk atau jasa setelah membeli produk yang sesuai dengan harapan/ keinginan dari pelanggan tersebut.

E. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data tersebut didapatkan. Berdasarkan sumber pengutipannya, data dibedakan menjadi 2, yaitu :

1. Data primer

Menurut Meita Sekar Sari, data primer adalah data informasi yang diperoleh peneliti dan dikumpulkan secara langsung dari sumbernya⁴⁹. Untuk mendapatkan data primer, peneliti menggunakan teknik penyebaran kuesioner melalui media online (*google* formulir).

⁴⁹ Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, 'Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura', *Jurnal Ekonomi*, 21.3 (2019), 311.

2. Data sekunder

Menurut Meita Sekar Sari, data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian⁵⁰. Data sekunder dapat diperoleh melalui situs internet, jurnal, laporan, dan referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh peneliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) merupakan cara penghimpunan data melalui pemberian kuesioner yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan untuk dijawab responden merupakan teknik pengumpulan data yang diterapkan jika terdapat responden yang banyak dikarenakan teknik ini dinilai sebagai teknik yang efisien untuk digunakan⁵¹. Angket atau kuesioner tersebut diberikan peneliti ke responden melalui penyebaran *google* formulir (G. Form) dan penyebarannya melalui aplikasi WhatsApp.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur untuk meneliti pada variabel. Instrumen penelitian melalui angket yang berisi daftar pertanyaan mengenai variabel penelitian yang diajukan kepada responden melalui kuesioner⁵². Metode ini untuk menggali data terkait pengaruh kemudahan fitur pembayaran *e-commerce* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile* pada mahasiswa

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Putri Debi Eka, *Brand Marketing* (Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).

⁵² Damayanti Yulia Dwindi, 'Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Sari Roti Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2019 Iain Kediri', 5 (2023), 1–14.

Perbankan Syariah angkatan 2020.

H. Analisa Data

Teknik Analisa data merupakan cara menjawab rumusan masalah dan uji hipotesis yang diajukan melalui statistik serta dibantu SPSS. Berikut ini tahap-tahap Analisa data yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Memberi tanda kode atau *coding*

Tahap pertama yang dilakukan peneliti yaitu pemberian kode terhadap pertanyaan – pertanyaan yang telah diajukan kepada responden. Dengan pemberian kode dapat mempermudah peneliti ketika mengadakan tabulasi dan analisa. Dalam penelitian ini pengkodean dilakukan pada dua variabel, yaitu :

- a. Variabel pertama yaitu kemudahan (X)
- b. Variabel kedua yaitu kepuasan nasabah (Y)

2. Memberi skor atau *scoring*

Scoring merupakan pemberian skor pada setiap bagian yang diperlukan. Berikut skor pada setiap bagian, yaitu :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- b. Tidak Setuju (TS) = 2
- c. Netral (N) = 3
- d. Setuju (S) = 4
- e. Sangat Setuju (SS) = 5

3. Tabulasi data atau *tabulating*

Tabulasi atau *tabulating* adalah proses menginput data ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka – angka serta dilakukan perhitungan. Tujuannya untuk memudahkan peneliti dalam melakukan perhitungan dan memasukkan data atau hasil perhitungan ke dalam rumus.

4. *Processing*

a) Uji validitas

Menurut Ghozali, uji validitas bertujuan sebagai alat ukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasi antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Selain itu pada pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasi antara skor item dengan skor nilai total item. Teknik yang digunakan dalam uji validitas ini yaitu dengan teknik analisa korelasi *person product moment*⁵³:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor setiap pertanyaan atau item

y = Skor total

⁵³Wahyu Dwi Puspitasari and Filda Febrinita, 'Pengujian Validasi Isi (Content Validity) Angket Persepsi Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Mata kuliah Matematika Komputasi', *Journal Focus Action of Research Mathematic (Factor M)*, 4.1 (2021), 77–90.

n = Jumlah responden

Uji validitas dilaksanakan dengan standar seperti berikut :

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan atau instrumen dinilai sah atau valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan atau instrumen dinilai tidak sah atau tidak valid⁵⁴.

b) Uji reliabilitas

Menurut Hastono, menjelaskan uji reliabilitas merupakan adanya konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran lebih dari dua kali dengan alat ukur yang sama. Fungsi dari uji reliabilitas itu sendiri yaitu untuk mengetahui bahwa pertanyaan dalam kuesioner merupakan indikator dari suatu variabel. Dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$R = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right]$$

Keterangan :

R = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum ab^2$ = Jumlah varian butir ?

ab^2 = Varian total pendekatan⁵⁵.

Pengujian reliabilitas bisa dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

⁵⁴Damayanti Yulia Dwinda, 'Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Sari Roti Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Angkatan 2019 Iain Kediri', 5 (2023), 1–14.

⁵⁵*Ibid.*

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$, maka pertanyaan dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$, maka pertanyaan dikatakan tidak reliabel.⁵⁶

c) Analisis deskriptif

Menurut Sugiyono, menjelaskan bahwa analisis deskriptif merupakan teknik analisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah didapatkan agar mudah dimengerti. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif yang digunakan peneliti berupa mean (nilai rata - rata), nilai maksimum, dan nilai minimum dari data variabel X dan variabel Y⁵⁷.

d) Uji asumsi klasik

1) Uji normalitas

Menurut Johar⁵⁸, uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Biasanya data yang berdistribusi normal akan dijadikan sebagai landasan dalam beberapa uji statistic dalam sebuah penelitian. Salah satu teknik yang digunakan untuk uji normalitas yaitu *Komogorov-Smirnov*. Uji normalitas digunakan dengan kriteria, sebagai berikut :

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

⁵⁶*Ibid.*

⁵⁷*Ibid.*

⁵⁸*Ibid.*

2) Uji hesteroskedastisitas

Menurut Muhammad Yusuf⁵⁹, Uji hesteroskedastisitas adalah uji untuk menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Persamaan regresi yang baik ketika tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan pola gambar Scatterplot yang digunakan dalam penelitian ini. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS.

3) Uji autokorelasi

Menurut Muhammad Yusuf⁶⁰, uji autokorelasi merupakan uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada/ tidaknya korelasi antara periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$), menurut Singgih model regresi yang baik ketika tidak terdapat masalah autokorelasi terhadap model penelitian. Dalam pengujian pada penelitian ini peneliti menggunakan uji Durbin Watson yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS.

a) Analisis korelasi (r)

Menurut Karl Pearson. *Korelasi Product Moment* (KPM) adalah alat uji statistik yang bertujuan untuk menguji hubungan dua variabel berisi data dengan skala interval atau rasio. Dalam penelitian ini yang diuji yaitu variabel kemudahan fitur pembayaran *e-commerce* (X) dan kepuasan nasabah (Y). Untuk dapat memberikan penguraian tentang koefisien korelasi yang diperoleh tersebut, maka tolak ukur pemungutan keputusan sebagai berikut⁶¹ :

⁵⁹*Ibid.*

⁶⁰*Ibid.*

⁶¹*Ibid.*

Tabel 3.1

Interpretasi Nilai r Product Moment

Banyaknya “r” <i>Product Moment</i>	Interpretasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi,tapi sangat lemah
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi, tapi lemah
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi, tapi sedang
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi, tapi kuat
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi, tapi sangat kuat

b) Analisis regresi linier sederhana

Menurut Robert, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis rata – rata respon dari angkatan Y yang berubah sehubungan dengan besarnya intervensi dari angkatan X. Dalam regresi linier angkatan Y disebut sebagai respon atau *dependent* dan angkatan X disebut sebagai angkatan *predictor* (digunakan untuk memprediksi nilai dari Y) atau *dependent*. Biasanya, persamaan regresi linier sederhana dapat dijadikan rumus menjadi :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel kriterium (Variabel kepuasan nasabah)

X = Variabel *predictor* (Variabel kemudahan)

a = Konstanta

b = Koefisien arah regresi linier⁶².

c) Uji t

Menurut Robert, Uji t merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen. Kriteria dalam melakukan uji t, sebagai berikut :

- a. Apabila $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, secara H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diartikan bahwa variabel independen secara parsial memiliki pengaruh positif berhubungan dengan variabel dependen.
- b. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$, secara H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat diartikan bahwa variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh positif akan variabel dependen.

Uji Hipotesis menurut signifikansi, sebagai berikut :

1. Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima.
2. Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak⁶³.

d) Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa jauh kontribusi variabel bebas atas variabel terikat. Lambing dari koefisien determinasi dapat dilambangkan adalah R^2 . Dalam penelitian ini perhitungan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar persentase variabel bebas (kemudahan) bisa menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah)⁶⁴.

⁶²*Ibid.*

⁶³*Ibid.*

⁶⁴*Ibid.*