

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Rancangan Penelitian**

Setelah adanya masalah yang melatarbelakangi dan berdasarkan langkah-langkah penelitian kuantitatif, kemudian dibuat rumusan masalah berbentuk pertanyaan penelitian. Setelah itu peneliti mengkaji teori-teori yang dapat memperjelas masalah, kemudian peneliti merumuskan hipotesis dan menyusun instrument.

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan suatu penemuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari pengukuran. Dan menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu proses yang menghasilkan penemuan pengetahuan dengan menggunakan data yang berupa angka sebagai alat analisis keterangan mengenai apa yang akan diketahui.<sup>47</sup> Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu karakteristik data yang berasal dari sampel. Statistik deskriptif ini seperti mean, median,

---

<sup>47</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015). h.43

modus, persentil, desil, kuartil, yang dalam bentuk analisis angka ataupun diagram. Dalam analisis deskriptif ini diolah pervariabel.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023, yang berlokasi di Jl. Sunan Ampel No.7, Ngronggo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64127.

## **3. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan sesuatu yang mempunyai nilai dari seseorang, subjek, atau kegiatan yang bervariasi tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya yang ditetapkan oleh peneliti.<sup>48</sup> Adapun pada penelitian ini menggunakan dua variabel, yakni sebagai berikut:

### **a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Varibel bebas merupakan variabel yang dapat menjadi sebab atau mempengaruhi terjadinya perubahan pada variabel terkait. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah layanan digital perbankan.

### **b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Variabel terikat merupakan variabel yang dapat diakibatkan oleh adanya variabel bebas atau dipengaruhi adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah.

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018). h.46

#### 4. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah sifat, atau nilai suatu item atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dan dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya. Variabel yang diteliti didefinisikan sebagai berikut:

##### a. Layanan Digitalisasi Perbankan

Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan melalui pemanfaatan data nasabah hingga bank dapat melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan. Nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan.<sup>49</sup> Pada penelitian ini akan menggunakan enam indikator yaitu: kenyamanan, kualitas fungsional, *employee customer engagement*, *digital banking service quality*, merek/kepercayaan, dan inovasi perbankan digital.<sup>50</sup> Seperti pada tabel berikutnya.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Layanan Digitalisasi Perbankan (X)**

Variabel	Indikator	Pengertian
Layanan Digitalisasi Perbankan (X)	Keunggulan relative	Sebuah aplikasi <i>mobile banking</i> yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan.
	Kesesuaian	Fitur <i>mobile banking</i> disesuaikan dengan kebiasaan nasabah menggunakan mesin ATM.
	Kompleksitas	Aplikasi yang mudah digunakan, dengan antarmuka yang sederhana, dan tutorial.

<sup>49</sup> Lintasarta, *Era Transformasi Digital*. H.11

<sup>50</sup> Lilis Susilawaty dan Nicola Nicola, “Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan”.

	Dapat diuji	Fitur percakapan melalui <i>chatbot</i> untuk memudahkan nasabah memahami cara menggunakan aplikasi
	Dapat diamati	Nasabah melihat banyak kolega atau teman mereka menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> dengan mudah.

Sumber: M. Rogers<sup>51</sup>

b. Kepuasan Nasabah

Bila kesan kinerja atau hasil produk dibandingkan dengan harapan, maka kepuasan adalah keadaan di mana timbul perasaan senang atau kecewa. Dengan kata lain, suatu layanan dianggap memuaskan jika memenuhi harapan.<sup>52</sup> Pada penelitian ini akan menggunakan tiga indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Seperti pada tabel dibawah:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Indikator	Pengertian
Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian harapan	Tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan.
	Minat berkunjung Kembali	Kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali.
	Kesediaan merekomendasikan	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa.

Sumber: Hawkins dan Lonney<sup>53</sup>

<sup>51</sup> Everret M. Rogers, *Diffusion of Innovation*.

<sup>52</sup> Kotler, *Manajemen pemasaran, jilid I*.

<sup>53</sup> Hawkins, D. I., & Lunn, *Marketing research: A practical approach*.

## 5. Populasi dan Sampel Penelitian

### a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan item atau orang dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini berjumlah 57 mahasiswa yang merupakan nasabah mahasiswa BSI Perbankan Islam UIN Syekh Wasil Kediri tahun 2023.

### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari berbagai atribut populasi yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, yaitu teknik penentu sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.<sup>54</sup> Penelitian ini menggunakan kriteria sampel dengan nasabah pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri 2023.

Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023 dipilih karena sesuai dengan fenomena yang ada, di mana mayoritas mahasiswa tersebut menggunakan *mobile banking* BSI. Oleh karena itu, peneliti melakukan lebih lanjut mengenai layanan digital perbankan dan kaitannya dengan kepuasan nasabah. Sampel pada penelitian ini yaitu 57 nasabah.

---

<sup>54</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. h.87

## 6. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah subjek data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk kelancaran penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer sekunder. Ada dua jenis sumber data yaitu sumber data primer sekunder sebagai berikut.<sup>55</sup>

### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti. Peneliti menggunakan kuisioner/angket, wawancara, pengamatan dan sebagainya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah BSI yaitu Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri 2023.

### b. Sumber data sekunder

Buku elektronik, jurnal, majalah, situs web, dan sumber pihak kedua lainnya merupakan contoh sumber data sekunder, yang merupakan sumber informasi yang tidak secara langsung menyediakan data kepada peneliti seperti pengumpul data.

## 7. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah peneliti dalam melakukan proses identifikasi dan mengoleksi informasi yang dilakukan sesuai dengan tujuan dalam penelitian.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik yaitu: teknik

---

<sup>55</sup> Sugiyono

<sup>56</sup> Winarno, *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, 2 ed. (Malang: UM Press, 2013). h.67

pengumpulan data merupakan cara yang dapat di tempuh dan alat yang dapat di gunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Peneliti menggunakan teknik penyebaran kuesioner yang diberikan kepada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023.

## **8. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>57</sup> Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan penyebaran kuisisioner (angket). Survei dengan kuesioner merupakan salah satu jenis instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pernyataan dan pertanyaan yang dapat dijawab oleh partisipan sesuai dengan keyakinannya. Penelitian ini akan menggabungkan pernyataan dan pertanyaan tentang kepuasan nasabah dan layanan digitalisasi perbankan yang dimanfaatkan oleh mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023 sebagai nasabah BSI.

## **9. Teknik Analisa Data**

Setelah data yang telah diperoleh dalam penelitian dari sampel yang ditetapkan, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Analisis data digunakan untuk mengolah data berupa skor. Hasil analisis data

---

<sup>57</sup> Sugiyono.

kemudian dijadikan acuan untuk mengetahui adakah pengaruh antara layanan digital perbankan (Studi pada Nasabah BSI Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri Angkatan 2023). Adapun analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:<sup>58</sup>

a. *Editing*

Pada tahapan *editing*, data yang dimasukkan terlebih dahulu diperiksa untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan input.

b. *Coding*

Tahap pengkodean ini berarti mengkodekan daftar pertanyaan yang akan diajukan agar data dapat dianalisis dengan mudah. Penelitian ini menganalisis variabel dengan menggunakan metode pengkodean pada variabel layanan digital perbankan dan kepuasan nasabah.

c. *Scoring*

Mengevaluasi data sekunder dan primer yang telah dikodekan, kemudian memberikan nilai pada data tersebut dan proses scoring harus sama dengan jawaban yang telah diberikan.

- a) Sangat Setuju = 5
- b) Setuju = 4
- c) Netral = 3
- d) Tidak Setuju = 2
- e) Sangat Tidak Setuju = 1

---

<sup>58</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.



d. *Tabulating*

Memasukkan data ke dalam tabel merupakan prosedur pengolahan data yang dikenal dengan tabulasi data. Untuk memudahkan pengamatan dan penilaian penelitian, tabulasi data dapat diartikan sebagai penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar.

e. *Processing*

*Processing* merupakan proses mengelola, menghitung dan menganalisis data statistik melalui analisis data.

Analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain.<sup>59</sup> Analisis statistik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

a) Uji Instrumen

1) Uji validitas

Untuk memastikan apakah item kuesioner layak untuk mendefinisikan variabel, digunakan uji validitas. Seperangkat faktor tertentu sering didukung oleh kuesioner ini. Setiap pertanyaan menjalani uji validitas. Validitas instrumen ini diuji dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel, di mana  $df =$

---

<sup>59</sup> Sujarweni

<sup>60</sup> Sujarweni

n-2 dengan tingkat signifikansi 5%. Instrumen dianggap valid jika r tabel lebih kecil dari r hitung.

## 2) Uji reabilitas

Reliabilitas adalah metrik yang menunjukkan seberapa konsisten respons terhadap pertanyaan kuesioner diberikan. Uji keandalan sering kali menggunakan rumus berikut: *Cronbach's Alpha*, *Spearman Brown*, *Kristoff*, *Angoff*, dan *Rullon*. Semua pertanyaan dapat menjalani uji keandalan pada saat yang sama. Skor *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 (6%) menunjukkan reliabel, sedangkan angka yang kurang dari 0,60 (6%) menunjukkan tidak reliabel.

## b) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berusaha menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel. Statistik deskriptif seperti mean, median, modus, presentil, desil, quartile, dalam bentuk analisis angka maupun gambar.<sup>61</sup>

## c) Uji Asumsi Klasik

Adapun teknik analisis yang digunakan adalah:<sup>62</sup>

### 1) Uji normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk memastikan data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Jika terdapat suatu

---

<sup>61</sup> Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi.

<sup>62</sup> Sujarweni.

penyimpangan data terhadap asumsi kenormalan yang dapat menyebabkan keabsahan kesimpulan yang diambil maka tidak terpenuhi. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan Teknik *Kolmogorov -Smirnow*. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi distribusi  $p > 0,5$ . Sebaliknya data dikatakan tidak normal jika nilai signifikansi distribusinya  $p < 0,5$ .

## 2) Uji linearitas

Uji linearitas dalam analisis regresi berusaha memastikan apakah distribusi data untuk variabel independen dan dependen bersifat linear. Penelitian ini menggunakan aplikasi perangkat lunak untuk uji linearitas, *IBM SPSS 25.0 for Windows* dengan mengamati secara cermat hasil yang ditampilkan dalam tabel ANOVA. Berikut ini menjadi dasar penggunaan SPSS untuk menarik kesimpulan. Variabel X dan Y dikatakan memiliki hubungan linear jika nilai tanda lebih besar dari 0,05. Variabel X dan Y dikatakan tidak memiliki hubungan linear jika nilai tanda kurang dari 0,05.

## 3) Uji multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi adalah dengan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan variabel independen mana yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF

yang tinggi. Nilai yang umum digunakan adalah nilai toleransi 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10.

#### 4) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan suatu kondisi dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu observasi ke observasi yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada data dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*.

#### d) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Berikut merupakan persamaannya:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Keterangan:

Y = variabel kepuasan nasabah

a = konstanta layanan *mobile banking*

b = koefisien regresi layanan *mobile banking*

X = variabel layanan *mobile banking*

e = tingkat *error*

#### e) Uji Korelasi

Pengujian hipotesis dalam penelitian asosiatif dapat diuji dengan teknik korelasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* ( $r$ ). Uji korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis, apabila koefisien korelasi signifikan, maka koefisien tersebut dapat digunakan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu koefisien yang dapat digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>63</sup> Berikut tingkat hubungan korelasi antar variabel berdasar interval koefisien:

**Tabel 3.3**  
**Interval Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1000	Sangat tinggi

Sumber: Sugiyono<sup>64</sup>

Sedangkan untuk pengujian signifikansi korelasi suatu variabel independen dengan variabel dependen, dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung pada pengujian korelasi dengan  $r$  tabel yang ditentukan melalui tabel nilai-nilai  $r$  product moment.

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

<sup>64</sup> Sugiyono.

Kriteria dalam pengujian hipotesis antara lain:<sup>65</sup>

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi signifikan.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi tidak signifikan.

Dengan memeriksa nilai koefisien determinasi dengan kata lain, dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi kita dapat menentukan tingkat hubungan atau dampak yang ada antara dua variabel, yang membantu mendukung temuan penelitian ( $r^2$ ).<sup>66</sup> Untuk mengetahui derajat keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat, maka peneliti diberi kemampuan untuk menentukan proporsi sumbangan efektif variabel X terhadap variabel Y. Nilai koefisien determinasi ditampilkan pada tabel *model summary* pada kolom *R Square* setelah dilakukan pengolahan data dengan perangkat lunak SPSS.

#### f) Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini pada dasarnya menunjukkan besarnya pengaruh suatu variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Tingkat

---

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

<sup>66</sup> I Made Yuliara, *No Title* (Bali: Universitas Udayana, 2016).

signifikansi pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5%.<sup>67</sup>

Kriteria uji ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila nilai probabilitas signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

g) Koefisien Determinasi

Tingkat di mana variabel independen dapat menjelaskan varians dalam variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ). Persentase varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen meningkat seiring dengan nilai  $R^2$ . Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$r$  = Nilai koefisien korelasi

$Kd$  = Koefisien determinasi atau seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- 1) Jika  $Kd$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.

---

<sup>67</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.

- 2) Jika  $K_d$  mendekati satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Sujarweni.