

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan dalam kancah yang sebenarnya.<sup>87</sup> Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian ini di Bank Muamalat KCU Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka baik yang secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik.<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup>P.Joko Subagyo, “*Metode Penulisan Dalam Teori Dan Praktek*” (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hlm. 66.

<sup>88</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*” (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 12.

## **2. Sifat Penelitian**

Berdasarkan sifat penelitiannya, skripsi ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan bersifat *asosiatif*, yaitu menanyakan pola hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>89</sup> Selain itu penulis juga menggunakan metode kepustakaan (*library research*) guna membantu melengkapi data dalam skripsi ini.

## **B. Jenis Data dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Dalam penelitian ini akan menggunakan jenis data kuantitatif dengan sifat asosiatif. Data kuantitatif adalah data yang disajikan berupa angka-angka baik yang secara langsung diperoleh dari hasil penelitian maupun data kualitatif yang diolah menjadi kuantitatif. Data kuantitatif sendiri adalah serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih berbentuk fakta-fakta verbal atau hanya berpaketerangan saja. Data tersebut dapat menjadi kuantitatif

---

<sup>89</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 69.

setelah dilakukan pengelompokkan dan dinyatakan dalam satuan angka.<sup>90</sup>

## 2. Sumber Data

Data yaitu serangkaian informasi serta bukti atau keterangan dari suatu objek yang memiliki karakteristik tertentu. Data berguna bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan sebagai input untuk mengetahui tentang persoalan yang dihadapi, yang dijadikan sebagai alternatif jawaban atau solusi atas persoalan, dan dijadikan sebagai alat untuk menjelaskan dan untuk mengisi proses analisis yang sedang berlangsung.<sup>91</sup> Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer.

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

---

<sup>90</sup>Muhammad Teguh, *“Metodelogi Penulisan Ekonomi Dan Aplikasi”* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 118.

<sup>91</sup>Muhammad Teguh, *“Metode Kuantitatif Untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis”* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 11.

Pada penelitian ini, sumber data primer terdiri dari *Relationship Manager Funding* Bapak Akbar Tri Pratama pada Bank Muamalat KCU Palembang, dan 3 orang nasabah Bank Muamalat KCU Palembang yang menggunakan layanan pada Bank Muamalat KCU Palembang yaitu Kak Ardiniansyah, Kak Efrianto, Mbak Putri Ratna Dewi. Pemilihan nasabah sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dan orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Yaitu nasabah yang sedang berada di lokasi penelitian dan serta bersedia mengisi angket kuesioner dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar

data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam.<sup>92</sup>

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terbuka, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Karena dalam wawancara tersebut peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan di dalam penelitian dengan efektif dan efisien, yang mana peneliti akan mencari data melalui wawancara oleh 3 nasabah *Funding bank*

---

<sup>92</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 384-385.

Muamalat sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan serta *Relationship Marketing Funding* pada Bank Muamalat KCU Palembang Bapak Akbar Tri Pratama.

## 2. Kuisisioner

Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (nasabah) untuk dijawabnya.<sup>93</sup> Kuisisioner ini berisi pernyataan atau pertanyaan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan inovasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN. Dimana dari beberapa pertanyaan yang dimunculkan dalam kuisisioner terdapat pertanyaan yang diambil dari penelitian terdahulu dan beberapa pertanyaan dibuat sendiri oleh penulis.

Adapun skala yang dipakai adalah skala likert, peneliti dapat mengukur variabel-variabel dalam penelitian dan kemudian mengubahnya menjadi indikator yang dapat diukur.

---

<sup>93</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 137.

Indikator terukur dapat digunakan sebagai acuan untuk mengajukan pertanyaan yang akan dijawab oleh narasumber.

Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Cukup Setuju (CS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi yaitu mencari data yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>94</sup>

## **D. Populasi Dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi baik yang terdiri dari obyek atau subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu serta telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan

---

<sup>94</sup>*Ibid*, 422.

kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>95</sup> Populasi yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah nasabah pengguna layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang, yaitu sebanyak 4.249 nasabah (data tahun 2020).

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.<sup>96</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang.

Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyon<sup>97</sup> *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dan orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Yaitu nasabah yang sedang berada di lokasi

---

<sup>95</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, Alfabeta, 2019, hlm. 130.

<sup>96</sup>*Ibid.*, hlm. 131.

<sup>97</sup>*Ibid.*, hlm. 138.

penelitian dan serta bersedia mengisi angket kuesioner dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

Maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan sampling (pengambilan sampel). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus teori Roscoe penentuan jumlah sampel akan merujuk kepada teori Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* dalam Sugiyono yaitu:<sup>98</sup>

- a. Sampel yang layak diukur dalam penelitian berkisar antara 30 sampai dengan 500 sampel.
- b. Jika sampel dibagi berdasarkan kategori (pria-wanita, petani, pegawai negeri-swasta dan lainnya) maka jumlah sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Jika dalam penelitian akan melakukan uji korelasi atau regresi linear berganda maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.<sup>99</sup>

Berdasarkan pada teori Roscoe diatas, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Alasan

---

<sup>98</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 74.

<sup>99</sup>Niluh Anik Sapitri, "Pengaruh E-Commerce dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Berwirausaha Online Dalam Perspektif Islam Pada Pedagang Online di Kota Makassar Sulawesi Selatan." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol.2 No.1 Th. 2018.

peneliti memilih 80 responden karena jumlah tersebut berada diantara rentang 30 sampai dengan 500 responden. Responden yang memenuhi kriteria penelitian adalah semua nasabah Bank Muamalat yang menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN.

## **E. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah kegiatan menguji hipotesis, yaitu dengan menguji kecocokan teori dan fakta. Biasanya hubungan membaca dan paparannya bergantung pada variabel.<sup>100</sup> Variabel Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

### **1. Variabel Independent (Variabel bebas)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependent variable). variabel Dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 secara mandiri yaitu :

- 1) Kemudahan Penggunaan (X1)
- 2) Kepercayaan (X2)
- 3) Inovasi (X3)

---

<sup>100</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 47.

## **2. Variabel Dependen (variabel terikat)**

Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen yang mana variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN.

## **F. Instrumen Penelitian**

Langkah-langkah dalam memulai analisis data yaitu dengan melakukan analisis penelitian dengan menggunakan uji instrumen atau alat ukur. Langkahlangkah yang harus dilakukan dalam uji instrumen adalah sebagai berikut:

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan cara validitas internal yang

menggunakan teknik analisis butir akan menguji validitas setiap butir dengan cara skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir (pertanyaan) dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y, sehingga diperoleh indeks validitas setiap butir.<sup>101</sup> Setelah diketahui dari hasil perhitungan besarnya korelasi, kemudian dibandingkan dengan tabel r Product Moment dengan  $\alpha = 0,05$  dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{xy} \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , maka valid
- b. Jika  $r_{xy} \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ , maka tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Makin kecil kesalahan pengukuran, maka makin *reliable* alat pengukur dan sebaliknya. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau

---

<sup>101</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 172.

seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Reliabilitas instrumen dilihat dari *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,7$ .<sup>102</sup>

## **G. Tehnik Analisis Data**

Analisis dalam penelitian ini dimulai dari uji validitas dan uji reabilitas dari kuesioner yang didapatkan dari responden Bank Muamalat KCU Palembang yang telah menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut. Sehingga hasil kuesioner tersebut akan dianalisis dengan menggunakan program SPSS (statistical product and service solution).<sup>103</sup> Dalam penelitian ini terdapat beberapa tehnik analisis data yang akan dilakukan adalah :

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Dalam penelitian ini untuk mengolah data hasil penelitian menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif) di mana dalam analisis tersebut menggunakan program SPSS. Analisis data

---

<sup>102</sup>Imam Ghazali, ‘*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*’, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 48.

<sup>103</sup>Farah Hayati, *Skripsi: Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Pembelian Produk Tabungan Btn Batara Ib Pada Bank Btn Syariah Cabang Pasar Minggu-Jakarta Selatan*, 2018, hlm. 55.

dilakukan dengan bantuan metode regresi linier berganda, namun sebelum melakukan analisis regresi linier berganda digunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.<sup>104</sup>

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berdistribusi normal. Normalitas data dapat dilihat menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Dengan pengambilan keputusan:

- 1) Jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.<sup>105</sup>

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji asumsi multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas. Multikolinieritas adalah keadaan jika suatu variable bebas berkorelasi dengan satu atau lebih variabel bebas yang lainnya.

---

<sup>104</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 179.

<sup>105</sup>V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015, hlm.52-56.

Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem multikolinieritas.<sup>106</sup>

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ), maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $<0,05$ ), maka terjadi heteroskedastisitas.

## **2. Analisis Regresi Linear Berganda**

Untuk mengadakan pengujian terhadap hipotesis ini dan menjawab rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penulis menggunakan analisis data sebagai berikut :

1. Analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan menganalisis data kualitatif yang telah diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

---

<sup>106</sup>Imam Ghozali, *Op.Cit*, hlm.110.

2. Analisis Kuantitatif, yaitu analisis regresi berganda dilakukan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen dengan faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).<sup>107</sup>

Analisis regresi berganda dipakai untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah Kemudahan Penggunaan ( X1 ), Kepercayaan ( X2 ), Inovasi ( X3 ) dan Kepuasan Nasabah (Y). Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta Intersepsi

b = Koefisien regresi

X1 = Kemudahan penggunaan

X2 = Kepercayaan

X3 = Inovasi

e = *standar error*

---

<sup>107</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 286.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji F (Uji Serempak)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara bersama-sama variabel independen, yaitu menentukan pengaruh dan tingkat signifikan digunakan  $\alpha = 0,05$  atau 5% melalui program SPSS Versi 16.0.

#### b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila nilai thitung > ttabel dengan serta tingkat signifikannya (*p-value*) < 5%, maka hal ini menunjukkan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.<sup>108</sup>

#### c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Nilai koefisien determinasi menunjukkan presentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel antara dan variabel antara terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berbeda antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel antara dan terikat atau

---

<sup>108</sup>Imam Ghazali, *Op. Cit*, hlm. 98.

merupakan indikator yang menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan dari perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika ( $R^2$ ) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>109</sup>

## H. Definisi Operasional

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu di pahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara rinci operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
Kepuasan Nasabah ( Y )	Kepuasan nasabah yang harapannya telah terpenuhi dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i>	1. Kesesuaian harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiapan merekomendasikan.

<sup>109</sup>Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 286.

Kemudahan Penggunaan (X1)	Kemudahan penggunaan, merupakan persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jelas dan mudah dimengerti.</li> <li>2. Mudah digunakan.</li> <li>3. Tidak dibutuhkan banyak usaha.</li> <li>4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.</li> </ol>
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah memiliki keyakinan kepada pihak lain (mitra pertukarannya) dalam sebuah hubungan dikarenakan mempunyai kehandalan dan integritas yang tinggi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan</li> <li>2. Kepedulian</li> <li>3. kredibilitas</li> </ol>
Inovasi (X3)	Inovasi merupakan semua barang, jasa, atau ide yang dianggap seseorang sebagai sesuatu yang baru, tanpa memedulikan berapa lama sejarahnya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan desain</li> <li>2. Inovasi teknis</li> <li>3. Pengembangan produk</li> <li>4. Pengembangan layanan baru</li> </ol>