

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Maksudnya, menggunakan data yang berbentuk numerik atau angka. Penelitian ini bertujuan untuk mengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan etika bisnis islam terhadap variabel dependen yaitu keputusan menggunakan *e-wallet* DANA.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan berupa data kuantitatif yang berbentuk numerik atau angka yang diperoleh melalui kuisisioner yang didapatkan dari mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama.⁴⁷ Peneliti memperoleh data primer ini dengan menggunakan kuisisioner yang

⁴⁷ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), hlm 78.

disebarkan langsung kepada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Sedangkan data sekunder adalah data dokumentasi, data yang diterbitkan atau data yang digunakan oleh organisasi.⁴⁸ Peneliti memperoleh atau mengumpulkan data dari berbagai macam buku, jurnal, dan peneliti terdahulu.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah mereka yang memutuskan membeli atau menggunakan E-Wallet DANA, tanpa membedakan jenis kelamin dengan sasaran konsumen yaitu Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dimana sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representatif* atau mewakili populasi yang diteliti.⁵⁰ Untuk itu metode dalam pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini dengan jenis *Non Probability* sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta), 2018. Hlm. 130.

⁵⁰ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta), 2019. Hlm. 109

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan memilih orang-orang berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel dan dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.⁵¹ Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Dalam hal ini peneliti menentukan kriteria sampel yang dituju yaitu :

- a. Responden adalah Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.
- b. Responden adalah Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang yang pernah dan masih menggunakan *e-wallet* DANA.

Dalam penelitian ini ukuran sampel di ambil dengan menggunakan rumus *Hair, et, al.* Rumus ini diguankan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti sehingga disarankan bahwa ukuran sampil minimum 5-10 dikali dengan jumlah indikator setiap variabel. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

$\begin{aligned} S &= \text{Jumlah Indikator} \times 6 \\ &= 18 \times 6 \\ &= 108 \end{aligned}$

Keterangan :

S = Sampel

⁵¹ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantatif*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 175

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh besarnya sampel sebanyak 108 responden yang menjadi pengguna *e-wallet* DANA pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses yang terdapat dalam memperoleh data yang dilakukan sistematis dalam pengumpulan, pencatatan, penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.⁵² Observasi dilakukan untuk menjelaskan atau menjawab permasalahan pada penelitian.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan alat mengumpulkan data terstruktur yang berisi pertanyaan tertulis atau verbal dan di jawab oleh responden. Kuesioner lebih bersifat tidak mengacu pada orang tertentu, memberikan peluang kepada responden untuk merahasiakan jati dirinya ketimbang cara-cara komunikasi lainnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.⁵³

⁵² Didin Fatihudin, *Metode Penelitian: Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* (Sidoarjo: Zifatama, 2015) Hlm 119.

⁵³ Syahirman dan Umiyati, *Statistika Untuk Ekonomi dan Penelitian Akuntansi* (Sidoarjo: Zifatama, 2015) Hlm 19.

Kuesioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui jawaban dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan, *word of mouth*, etika bisnis islam, dan keputusan menggunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan dengan skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial.⁵⁴

Tabel 3.1
Tabel Skala Likert

Tanda	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

F. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terbagi dalam 2 kelompok besar yaitu bebas dan terikat. Definisi dari operasional variabel pada penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel ini sering disebut variabel bebas sebab berfungsi mempengaruhi variabel lainnya.⁵⁵ Dalam penelitian ini variabel

⁵⁴ Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS* (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2019) Hlm 6.

⁵⁵ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)* (Kuningan: Hidayatul Quran, 2019) Hlm 54.

bebasnya adalah kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan etika bisnis islam.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang terkena pengaruh atau akibat dari pendahulunya. Variabel ini sering disebut variabel output, criteria, konsekuen atau dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat.⁵⁶ dimana penelitian ini variabel terikatnya adalah keputusan menggunakan *e-wallet* DANA pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Nanang Tasunar, 2012)	1. <i>Tangibles</i> (Bentuk Fisik) 2. <i>Reability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (Tanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan Dan Kepastian) 5. <i>Empathy</i> (Perhatian Yang Tulus)	Skala Likert
<i>Word Of Mouth</i> (X2)	<i>Word of mouth</i> merupakan sebagai kesediaan konsumen untuk membagi informasi dan pendapat pada pembeli langsung ke arah produk yang spesifik, merek dan jasa. (Sallam, 2016)	1. <i>Talkers</i> (Pembicara) 2. <i>Topics</i> (Topik) 3. <i>Tools</i> (Alat) 4. <i>Taking Part</i> (Partisipasi) 5. <i>Tracking</i> (Pengawasan)	Skala Likert

⁵⁶ Ibid.

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Etika Bisnis Islam (X3)	Etika bisnis islam adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadist yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnisnya. (Muhammad Djakfar, 2012)	1. Keadilan (<i>Equilibrium</i>) 2. Kehendak Bebas (<i>Free Will</i>) 3. Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>) 4. Kebenaran	Skala Likert
Keputusan Menggunakan (Y)	Keputusan pembelian adalah proses integrasi yang digunakan dalam menggabungkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya. (Peter dan Olson, 2009)	1. Sesuai Kebutuhan 2. Mempunyai Manfaat 3. Keputusan Yang Tepat Dalam Membeli Produk 4. Pembelian Berulang	Skala Likert

Sumber: dari berbagai sumber, 2021.

G. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument atau kuesioner.⁵⁷ Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keabsahan atau kevalidan suatu instrument, semakin mendekati taraf signifikan (*sig.*) yakni 0,05% tingkatnya maka semakin baik tetapi jika lebih dari itu maka dinyatakan tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada taraf 0,05%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka *item* dinyatakan valid sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka *item* dinyatakan tidak valid.⁵⁸

⁵⁷ Tony Sitinjak, Dkk, *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004) Hlm 42.

⁵⁸ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS: Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25* (Yogyakarta: Deepublish, 2018). Hlm. 95-96.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan atau konsistensi responden dalam menjawab berbagai pertanyaan yang berupa aspek variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner.⁵⁹ Uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrument dapat dipercaya. Uji ini menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama dalam beberapa kali pengukuran. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Alpha Cronbach*. Secara umum beberapa peneliti menggunakan nilai 0,70 sebagai standar dari reabilitas dalam hal ini ketika nilai $\alpha > 0,70$ maka boleh dikatakan instrument yang digunakan sudah *reliable*.⁶⁰

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal atau tidak yang menjadi syarat untuk menentukan jenis statistik yang digunakan dalam analisis selanjutnya.⁶¹ Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah Jarque Bera Test atau JB test, uji ini merupakan uji normalitas dengan berdasarkan pada

⁵⁹ Tim Penyusun, *Modal Pratikum: Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen* (Universitas Widyatama: Utamalab, 2015) Hlm 24.

⁶⁰ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm. 145.

⁶¹ Ita Handayani dan Ines Heidiani Ikasari Tri Hidayati, *Statistika Dasar: Panduan Bagi Dosen dan Mahasiswa*, (Jawa Tengah: CV. PEena Persada, 2019), hlm. 77.

koefesien keruncingan (kurtosis) dan koefesien kemiringan (skewness). Uji ini dilakukan dengan membandingkan statistic Jarque-Bera (JB) dengan nilai c^2 tabel. Jika nilai Jarque-Bera (JB) $\leq c^2$ tabel maka nilai residual terstandarisasi dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Pada linieritas perlu dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linier atau tidak. Hasil dari uji linieritas ini adalah informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik.⁶²

Uji LM-Test merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur linieritas yang dikembangkan oleh Engle (1982). Prinsip metode ini adalah membandingkan nilai X^2 hitung ($n \times R^2$) dengan nilai X^2 tabel dengan $df = (n, \alpha)$.⁶³

c. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada kolerasi antar variabel independen pada model regresi. Jika terdapat hubungan signifikan maka dapat dikatakan ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas.⁶⁴ Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan nilai *Tolerance dan Variance Inflation Factor*

⁶² Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011) Hlm 145.

⁶³ Ibid, hlm. 163.

⁶⁴ I Putu Ade Andre Payadnya dan I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistika Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2018). Hlm 68.

(*VIF*). Multikolonieritas pada suatu model dapat dilihat jika nilai $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* $> 0,1$. Maka model tersebut dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain.⁶⁵ Pengujian dalam penelitian menggunakan metode glejser, dilakukan dengan cara meregresikan semua variabel independen terhadap nilai mutlak residunya. Gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dari koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya. Apabila nilai probabilitasnya lebih besar dari alpha ($Sig > 0,05$), maka model tersebut dapat dinyatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila terjadi $t_{hitung} > t_{tabel}$.

2. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian dan juga untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

⁶⁵ Sulyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm 107.

Secara statistik, pengujian hipotesis dengan regresi berganda dapat diukur dengan melihat nilai statistik t, nilai statistik F, dan koefisien determinasi. Regresi berganda dalam penelitian ini untuk membuktikan ekspektasi atau dugaan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth*, dan etika bisnis islam terhadap keputusan menggunakan.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3, \dots + B_nX_n$$

Keterangan :

Y = Keputusan Menggunakan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = *Word Of Mouth*

X3 = Etika Bisnis Islam

a = Bilangan Konstan

b = Koefisien Regresi

a. Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Xi) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Kriteria penelitian hipotesis sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak berdasarkan signifikan :
 - a) Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak
 - b) Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 diterima

b. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Cara menguji hipotesis simultan adalah :

- 1) Menentukan taraf signifikan α , pada kasus ini nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05.
- 2) Kaidah pengujian :
 - a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima
 - b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan variabel bebas (X). R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.