

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan melakukan survei dan terjun langsung ke objek penelitian⁶². Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang
2. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengujian secara empiris untuk melihat pengaruh antara Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*.

B. Desain Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian kausalitas adalah penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel.⁶³ Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klarifikasi hubungan antar variabel tersebut.

⁶² Imam Ghozali, "Metode Penelitian," *Pandangan tokoh masyarakat terhadap tradisi sebambangan dalam perkawinan adat Lampung: Studi di Desa Terbanggi Marga Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur* (2014): 1–86.

⁶³ Muhammad Ramdhan, "Sebesar 49,187 Lebih Besar Dari F" 1, no. 1 (2023): 1–11.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis secara empiris, yang di dalam proses pengumpulan datanya berupa data statistik atau angka.⁶⁴ Kemudian data tersebut dapat digunakan untuk menjawab semua rumusan masalah dalam penelitian. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui proses pengisian kuesioner (angket) oleh para responden.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden saat berada di objek penelitian.⁶⁵ Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh para nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek maupun subjek penelitian yang memiliki nilai dan karakteristik yang spesifik dimana objek atau subjek tersebut telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut

⁶⁴ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, "Analisis Data Penelitian Dengan Statistik," no. Edisi Kedua. (2014): 22.

⁶⁵ Rully Desthian Pahlephi, "Data Primer: Pengertian, Fungsi, Contoh, dan Cara Mendapatkannya" selengkapnya <https://www.detik.com/bali/berita/d-6422332/data-primer-pengertian-fungsi-contoh-dan-cara-mendapatkannya>," Diakses 14 November 2023.

sehingga dapat ditentukan kesimpulannya.⁶⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

2. Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih sesuai prosedur dan karakteristik tertentu sehingga dapat mewakili populasi.⁶⁷

a. Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

Menurut Sugiyono (2017) rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi.⁶⁸ Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang yang menggunakan layanan BSI Mobile Banking.

Adapun menurut Sugiyono teknik peneliti dalam menentukan jumlah sampel, memakai rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

⁶⁶ Muchlisin Riadi, "Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus)", <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>, Diakses pada 14 November, 2023.

⁶⁷ Martono, Nanang. "Metode Penelitian Kuantitatif" : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. Jakarta: Rajawali Pers, (2014): 76.

⁶⁸ SEO Management, "Rumus Slovin: Pengertian, Notasi, dan Contoh Soal", Sampoerna Academy, July 2022

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Toleransi eror (0,1)

Berikut merupakan perhitungan sampel dari jumlah nasabah yang menggunakan layanan BSI Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang sebanyak 13.584 pengguna.

$$n = \frac{13.584}{1 + 13.584 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.584}{1 + 135,84}$$

$$n = 99$$

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 responden pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

b. Penentuan Penarikan Sampel

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dalam pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel⁶⁹. Adapun pemilihan sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan ketentuan:

1. Nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.
2. Nasabah yang berusia 20 – 60 tahun.

⁶⁹ Deri Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1, no. 2 (2022): 85–114.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang telah tersusun secara sistematis kepada para responden dengan tujuan untuk memperoleh informasi atau data yang akan digunakan dalam penelitian lebih lanjut.⁷⁰

Dalam penelitian ini responden yang dimaksud adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi individu atau kelompok terkait suatu fenomena sosial.⁷¹ Melalui skala *likert* dapat diketahui tanggapan responden baik itu dari yang sangat positif maupun tanggapan yang sangat negative terhadap suatu pertanyaan. Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Tingkatan Skala Likert

Jawaban Pertanyaan	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat TidakSetuju)	1

Sumber : Data diolah penulis, 2023

⁷⁰ Sugiyono. “*Metode Penelitian Bisnis*”. Bandung: Alfabeta (2014) :199.

⁷¹ Sugiyono. “*Metode Penelitian Manajemen*”. Bandung: Alfabeta, (2015): 168.

F. Variabel Penelitian

Variabel dapat didefinisikan sebagai fenomena yang bervariasi dalam bentuk kualitas, kuantitas, mutu, dan standar. Secara teoritis, variabel didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau subyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau satu objek dengan objek lain⁷². Bervariasi berarti pada variabel tersebut mempunyai nilai, skor, ukuran yang berbeda.⁷³ Adapun variabel variabel dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang memberikan dampak pada variabel lain. Variabel independen pada umumnya di simbolkan dengan huruf X. Variabel independen dalam penelitian yaitu fitur layanan (X_1) dan keamanan (X_2).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen pada umumnya di simbolkan dengan huruf Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

3. Variabel *Intervening*

Variabel *intervening* merupakan variabel yang dapat menjadi perantara atau variabel yang terletak diantara variabel independen dan variabel dependen. Variabel *Intervening* pada umumnya di simbolkan dengan huruf

⁷² Andi Fitriani Djollong, "Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research)," *Istiqlah: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam* 2, no. 1 (2019): 86–100, <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqlah/article/view/224>.

⁷³ Nfn Purwanto, "Variabel Dalam Penelitian Pendidikan," *Journal Teknodik* 6 No 1 (2019): 196–215.

Z. Variabel *Intervening* dalam penelitian ini adalah kepercayaan nasabah.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah istilah yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan makna, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan oleh variabel agar dapat menjadi petunjuk di dalam penelitian.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fitur Layanan (X1)	Fitur layanan merupakan salah satu peran yang penting untuk menarik nasabah dalam menggunakan suatu produk yang dipromosikan, pada fitur layanan yang baik akan membuat nasabah lebih merasa puas dan nyaman saat menggunakan produk yang ada.	1. kemudahan akses informasi 2. keberagaman layanan transaksi 3. keberagaman fitur 4. inovasi produk	Skala Likert
Keamanan (X2)	keamanan adalah sebuah sistem untuk mendeteksi dan melindungi data dan informasi keuangan nasabah dari seranga penipuan.	1. kerahasiaan atau privasi 2. jaminan keamanan	Skala Likert
Kepuasan (Y)	Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Strategi Marketing 4. <i>Customer Experience</i>	Skala Likert

Kepercayaan (Z)	Kepercayaan nasabah pada dasarnya sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan, kepercayaan nasabah akan meningkat saat perbankan dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan jaminan keamanan agar nasabah merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan perbankan.	1. Keandalan 2. Kejujuran 3. Kepedulian 4. Kredibilitas	Skala <i>Likert</i>
--------------------	---	--	------------------------

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. Metode analisis data yang dipilih adalah menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)*, ini adalah model persamaan struktur SEM yang berbasis komponen atau varian. Tujuan PLS adalah untuk membantu peneliti mendapatkan nilai variabel laten dengan tujuan prediksi serta untuk memprediksi pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen dan menjelaskan hubungan teori diantara kedua variabel tersebut. Analisa pada PLS dilakukan dengan tahapan berikut :

1. Evaluasi Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran pada PLS-SEM membangun sebuah kriteria evaluasi non-parametrik dan menggunakan prosedur *bootstapping* dan

blindfolding. Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator.⁷⁴

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah instrument penelitian (pernyataan dalam kuesioner) dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi nilai validitas maka semakin valid sebuah penelitian.

1). Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Karena penelitian ini menggunakan indikator refleksif, maka validitas konvergen dalam *software SmartPLS 3.0* dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Korelasi dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai $> 0,7$.

2). Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity digunakan untuk menguji apakah indikator indikator suatu konstruk tidak berkorelasi tinggi dengan indikator dari konstruk lain. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik dibandingkan blok lainnya. Validitas diskriminan dengan indikator

⁷⁴ Reny Rian Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Matematika, Statistika dan Komputasi* 16, no. 2 (2019): 174.

refleksif dilihat dari *cross loading* untuk setiap variabel harus >0.70 .⁷⁵

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk.

1) *Composit Reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variable coefficients*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai mencapai $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

2) *Cronbah's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan *reliabel* apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$.

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

a) *Coefficient of Determination (R²)*

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi endogen. Konstruk disebut nilai *R-Square*. Model struktural (*inner model*) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antara variabel laten.

⁷⁵ Ghozali, I. dan Latan, H. "Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris". Semarang: BP Undip, (2015): 74.

b) *Predictive Relevance* (Q^2)

Menurut Ghozali nilai Q^2 dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q -square >0 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang baik.⁷⁶

3. Uji Hipotesis

Selain memvalidasi teori, melakukan pengujian hipotesis melalui *structural equation modeling* (SEM) menggunakan SmartPLS dapat membantu menjelaskan lebih lanjut mengenai ada dan tidaknya hubungan korelasi antar variabel laten.⁷⁷ Hipotesis dapat diterima jika nilai t-statistik lebih besar dari nilai kritis 1,96 (pada tingkat signifikan 5%) dari t-tabel. .

4. Pengujian Hipotesis Variabel *Intervening* dengan *Path Coefficient*

Nilai koefisien jalur menunjukkan seberapa kuat konstruksi terkait satu sama lain. Signifikansi koefisien jalur dapat dinilai menggunakan nilai uji t yang diturunkan menggunakan teknik *bootsrapping*. Untuk mencapai signifikansi alfa 5% dan power 80%, skor koefisien rute ditunjukkan oleh nilai t-statistik harus melebihi 1,96 untuk hipotesis dua arah dan melampaui 1,64 untuk hipotesis satu arah.

⁷⁶ Ghozali, I. “*Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*”. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, (2014): 79

⁷⁷ Sarwono, Jonathan, “*Membuat Skripsi Tesis dan Desertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS SEM)*”, 24