

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain dalam penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif, yaitu merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang menggunakan rancangan terstruktur, formal dan spesifik serta mempunyai rancangan operasional yang detail.⁴⁹ Metode ini disebut penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan analisis.⁵⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 616 Kel. 17 Ilir Kec. Ilir Timur I Kotamadya Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Sedangkan pengambilan data penelitian mulai dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan Mei tahun 2020.

⁴⁹Muslich Anshori Dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), Hlm. 13.

⁵⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D, Cetakan III* (Bandung: ALFABETA, 2007), Hlm. 7.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen adalah variabel terikat yang nilainya tergantung pada variabel lain, dalam penelitian ini variabel dependennya adalah loyalitas nasabah pengguna mobile banking.

2. Variabel Independen (Bebas)

Variabel Independen adalah variabel bebas yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain, dalam penelitian ini variabel independen adalah kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan resiko.

D. Definisi Operasional Variabel

Dalam judul penelitian digunakan dua variabel independen, enam variabel dependen dan satu dependen. Variabel independennya adalah kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan resiko. Sementara variabel dependen adalah loyalitas pengguna mobile banking.

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah sikap imbal balik yang ditunjukkan oleh pelanggan atas kepuasannya terhadap suatu produk atau pun jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pemakaian secara berulang-ulang (<i>Repeat</i>) 2. Suatu bentuk kecenderungan masa depan untuk tetap setia dan royal terhadap suatu produk (<i>Retention</i>) 3. Mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain (<i>Referral</i>) 	Likert
2.	Kemudahan (X1)	Persepsi kemudahan (<i>perceived ease of use</i>) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jelas dan mudah dimengerti (<i>clear and understandable</i>) 2. Tidak dibutuhkan banyak usaha (<i>does not require a lot of mental effort</i>) 3. Mudah digunakan (<i>ease to use</i>) 4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (<i>ease to get the system to do what he/she wants to do</i>) 	Likert
3.	Kepercayaan (X2)	kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reputasi yang dimiliki produk atau jasa. 2. Keamanan dan kenyamanan dalam 	Likert

		pertukaran.	menggunakan produk atau jasa. 3. Manfaat yang ada dalam produk atau jasa.	
4.	Ketersediaan fitur layanan (X3)	Ketersediaan fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk.	1. Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa 2. Keberagaman layanan transaksi 3. Keberagaman fitur 4. Inovasi produk	Likert
5.	Resiko (X4)	Risiko merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindarkan, risiko akan terjadi ketika terbentuknya selisih antara keuntungan actual atau manfaat yang diterima dengan yang diharapkan.	1. Kemungkinan terdapat risiko pencurian 2. Membutuhkan biaya yang besar 3. Kemungkinan terdapat risiko penipuan	Likert

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu “*universe*”, yakni wilayah yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diraiik simpulannya. Populasi tidak hanya berupa orang, tetapi juga berupa benda yang

lainnya.⁵¹ Adapun populasi penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking*.

2. Sampel

Sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵² Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Secara umum besarnya sampel yang diperlukan sangat dipengaruhi oleh *maksimum error* (*e*) dan banyaknya jumlah populasi tersebut. Nilai *maksimum error* (*e*) sebesar 10%, sedangkan populasi yang ada sebanyak 5.302 populasi.⁵³ Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus *slovin sampling*, adapun cara penyelesaiannya adalah:

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

⁵¹ Siti Nurhayati, *Metode Penelitian Praktis*, (Pekalongan: Usaha Nasional, 2012), hlm 36

⁵² Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013) hlm. 148

⁵³ Sumber: Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = standar error

Dengan rumusan diatas, maka penentuan jumlah sampel dapat dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{5.302}{1+5.302 (10\%^2)} = 98,15 = 100$$

Hasil dari perhitungan diatas adalah 98,15 maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel, dari jumlah populasi sebanyak 5.302.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer yang digunakan peneliti adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵⁴ Sumber data primer diperoleh menggunakan penyebaran angket yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini menggunakan Angket / Kuesioner. Pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang menggunakan *mobile banking*. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal penting, mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner dan diharapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan diinterpretasikan untuk mengambil kesimpulan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai sistem instrument utama dalam pengumpulan data. Kuesioner

⁵⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2012) hlm.187

disampaikan kepada responden secara langsung dengan mengajukan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup diukur dengan menggunakan skala linkert dengan interval 1-5, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Adapun pengukuran skala *likert* dalam penelitian ini dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 3.2

Penentuan Skor Menggunakan Skala Likert

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

G. Metode Analisis

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat, maka harus diolah atau dianalisa terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan

pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran mengenai responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis akan membahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden tersebut, selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden itu. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan.

2. Analisis Kuantitatif

Metode analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistic. Data tersebut harus diklarifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis SPSS. SPSS adalah suatu software

yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistic baik untuk statistic parametrik maupun non-parametrik dengan basis windows. Dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS *for windows* versi 21.

H. Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

uji validitas item merupakan uji instrument data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuisisioner yang digunakan dalam penelitian tersebut valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software 21.0.

2. Uji reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*. Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari

uji validitas dimana item yang masuk penyajian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut sekaran reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.⁵⁵

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya normalitas residual, multikolonieritas, auto korelasi, dan heterokedastis pada model regresi.⁵⁶ Model regresi linier dapat disebut sebagai model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

⁵⁵ Duwi, Priyatno, *Spss 22: Pengolahan data Terpraktis*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hlm 64

⁵⁶ Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* (Jakarta: CAPS, 2011), hlm 79

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Sebagai dasar bahwa uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Ada dua cara yang bisa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis statistika *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika varians dari residual dari pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang sudah diprediksi dan sumbu Y adalah residual yang sudah di *studentized*. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dan residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilihat dari toleransinya dan lawannya atau varians. Untuk pengambilan keputusan ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki toleransi mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi.
- Jika koefisien antar variabel bebas kurang dari 0,5 tidak terdapat masalah multikolinieritas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau

lebih dengan satu variabel terikat. Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu yang mempengaruhinya.⁵⁷

Persamaan linier menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X=0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3. Pengujian Hipotesis

uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 yaitu:

pengujian secara simultan (Uji F), uji koefisiensi determinasi

(R²), dan Uji t.⁵⁸

⁵⁷Yusi, H.M Syahirman dan Umiyati Idris. *Statistika untuk Ekonomi dan Penelitian* (Palembang: Citra Books Indonesia, 2010), hlm 135

⁵⁸ Imam Ghozali, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm 125

a. Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya merupakan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- Jika $t_{hitung} < t_{Tabel}$, maka hipotesis H_0 diterima
- Jika $t_{hitung} > t_{Tabel}$, maka hipotesis H_0 ditolak.

Berdasarkan signifikan

- Jika signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak
- Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima.

b. Pengujian secara simultan

Pengujian secara simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Adapun kriteria uji F adalah:

- 1) Jika tingkat signifikan lebih besar daripada tingkat keyakinan 0,05 ($\alpha=5\%$) dan nilai $f_{hitung} < f_{Tabel}$, maka seluruh variabel independen tidak mempunyai pengaruh

yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

- 2) Jika tingkat signifikan lebih kecil daripada tingkat keyakinan 0,05 ($\alpha=5\%$) dan sifat nilai $f_{hitung} <$ dari f_{tabel} , maka seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

c. Uji Koefisiensi determinan (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). nilai koefisien determinasi mempunyai interval no sampai 1 ($0=R^2=1$). Jika $R^2=1$ berarti besarnya presentasi sumbangan X terhadap variasi Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien dterminasi mendekati 1, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.