

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Pendekatan kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivism*, yang digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lainnya.³²

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hlm, 11.

B. Variabel Penelitian

Variabel merupakan fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas mutu standar, dan sebagainya. Dari definisi ini maka variabel ialah sebuah fenomena (yang berubah-ubah) dengan demikian maka bisa jadi tidak ada satu peristiwa didalam ini yang disebut variabel, tinggal tergantung bagaimana kualitas variabelnya.³³

Variabel penelitian dibedakan menjadi 2 macam yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen biasa disebut variabel bebas yang merupakan variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi sebab terpengaruhnya terhadap variabel terikat (dependen). Dari penelitian ini terdapat dua variabel Independen (X), yaitu:

- a. X_1 : ATM
- b. X_2 : Mobile Banking

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) adalah variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat atau terkena dampak dari variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya (Y) adalah kepuasan nasabah

³³ Burhan Bungin, *Metode penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya:Edisi Kedua* , (Depok: PRENADAMEDIA GROUP, 2005), Hlm, 70.

C. Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Sampling

1. Populasi Penelitian

Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; menyatakan bahwa *“population is the total collection of element about which we wish to make some inference....a population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study”*. Populasi ialah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam hal ini populasi merupakan wilayah generalisasi yang berisikan subjek maupun objek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan peneliti untuk di analisis dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi data pengkajian dalam penelitian ini yaitu nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.³⁴

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari karakteristik serta jumlah yang dipunyai oleh populasi. Jika populasi dalam penelitian berjumlah besar, dan peneliti tidak sanggup untuk menganalisis semuanya dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi penelitian.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), Hlm, 130.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan untuk penelitian yaitu berjumlah 50 responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Gay, bahwa ukuran minimal sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian yang digunakan adalah berikut ini:

- a. Metode deskripsi minimal 10% populasi, untuk populasi relative kecil minimal 20% populasi
- b. Metode deskriptif-korelasi, minimal 30 subjek.
- c. Metode x-post facto, minimal 16 subjek perkelompok.
- d. Metode eskperimental, minimal 15 subjek perkelompok.³⁵

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *probability sampling* terdiri dari *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random*, *area (cluster) sampling*.³⁶ Dan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengambil sampel adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi

³⁵ Dani Darmawan, *Metode penelitian Kuantitatif*, B(Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2013), Hlm, 143.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*. (Bandung: Alfabeta, 2013), Hlm, 122.

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

D. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan Item	No. Item
ATM (X_1)	Kemudahan Penggunaan ($X_{1.1}$)	Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal bertransaksi dengan menyediakan ATM sehingga tidak Perlu mengantri di Teller. ($X_{1.1.1}$)	1
	Kepercayaan	Saya percaya bahwa Layanan ATM Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berusaha memenuhi hal yang nasabah inginkan dalam bertransaksi. ($X_{1.1.2}$)	2
	Presepsi Resiko	Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan perasaan aman	3

		dan nyaman kepada nasabah yang ingin menggunakan ATM, dengan Memasang PIN pada setiap kartu ATM yang hanya diketahui pemilik kartu ATM, dan memasang CCTV pada ruang mesin ATM untuk meminimalisir kejahatan. (X _{1.1.3})	
<i>Mobile Banking</i> (X ₂)	<i>Speed</i> (Kecepatan) (X _{2.1})	Mobile Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan kecepatan dalam bertransaksi secara online. (X _{2.1.1})	4
	<i>Accuracy</i> (Ketepatan)	Mobile Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan ketepatan/keakuratan dalam hal bertransaksi secara online (X _{2.1.2})	5
	<i>Security</i> (Keamanan)	Mobile Banking pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan kemanan yang lebih karena adanya teknologi <i>biometric</i>	6

		<i>login dan auto read OTP. (X_{2.1.3})</i>	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan	Saya merasa puas dengan Kualitas layanan yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	7
	Kualitas Produk	Saya merasa puas dengan produk-produk yang ada pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	8
	Biaya	Saya merasa puas pada biaya yang ditetapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam hal bertransaksi dan produk karena murah dan sesuai dengan harapan.	9

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati. Semua fenomena secara spesifik disebut dengan variabel penelitian. Alat bantu yang digunakan adalah angket atau kuisisioner. Yang mana kuisisioner ialah teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden

untuk dijawab.³⁷ Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*, *skala likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari responden terhadap pernyataan kuisioner, peneliti menggunakan beberapa indikator untuk keperluan analisis kuantitatif serta memberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pedoman Nilai Jawaban Angket

No	Simbol	Penjelasan	Skor
1.	SS	Sangat setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	N	Netral	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

F. Data dan Sumber Data

Data merupakan semua informasi yang diolah untuk kegiatan penelitian sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

³⁷ Ibid..., Hlm 199.

Sedangkan menurut kuncoro data ialah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan.³⁸

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket dan kuisioner kepada para nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar; dan juga adapun data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Data sekunder dari penelitian ini meliputi gambaran umum/profil Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang meliputi visi-misi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, struktur organisasi, dll. Data tersebut didapat dari website Bank Muamalat Indonesia.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (interview), angket (Kuisisioner), pengamatan (Observasi) atau bisa juga dengan menggabungkan ketigannya. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

³⁸ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), Hlm, 98.

dijawab. Dan responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti untuk membuktikan hipotesis penelitian adalah:

1. Uji Validitas

Untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner maka diperlukan uji validitas. Apabila pertanyaan pada kuisisioner tersebut bisa menyatakan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner, maka kuisisioner ini bisa artikan sah atau valid. Nilai *Corrected Item-Total Correlated* pada *output Cronbanch Alpha* dengan ketentuan berikut ini :

- a) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r hitung) > r standar (r tabel) maka seluruh item pertanyaan tersebut dianggap valid
- b) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r hitung) < r standar (r tabel) maka seluruh pertanyaan dinyatakan tidak valid.³⁹

2. Uji Realibilitas

Setelah pertanyaan yang dianggap valid maka selanjutnya dilaksanakan uji reabilitas. Fungsi dari uji ini adalah untuk menakar suatu kuisisioner yang menggambarkan indikator dari variabel. Kuisisioner akan

³⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), Hlm, 121.

dianggap reliabel apabila jawaban dari responden stabil dan konsisten dari masa ke masa, jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka variabel tersebut dianggap reliabel. Dengan ketentuan berikut:

- a) Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna
- b) Jika nilai *Cronbach Alpha* antara $0,70$ sampai $0,90$ maka reliabilitasnya tinggi.
- c) Jika nilai *Cronbach Alpha* antara $0,50$ sampai $0,70$ maka reliabilitasnya moderat.
- d) Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,50$ maka reliabilitasnya rendah.⁴⁰

3. Uji Normalitas

Untuk mengukur apakah data dari peneliti berdistribusi normal atau tidak maka dilakukanlah uji normalitas. Dalam pengkajian tersebut uji normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. dengan anggapan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁴¹

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

⁴⁰ Ibid..., Hlm, 158.

⁴¹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis: Edisi Kedua*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2011), Hlm, 181.

Fungsi dari uji multikolinieritas yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel bebas dalam model regresi. Dan juga uji ini difungsikan untuk menjauhkan kebiasaan pada waktu proses pengambilan keputusan tentang pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan melihat nilai Tolerance dan VIF peneliti bisa mengetahui ada tidaknya multikolinieritas sebagai berikut:

- a) Nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b) Nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.

42

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji terjadinya ketidaksamaan varians residual suatu pengamatan ke pengamatan lain maka digunakanlah uji heteroskedastisitas. Langkah untuk memperkirakan ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data tidak mengumpul menjadi satu alias menyebar di bawah dan di atas atau disekitar angka 0, penyebaran titik-titik pola bergelombang tidak boleh

⁴² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), Hlm, 97.

membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + E$$

Tujuan dari analisis regresi berganda sendiri adalah untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor variabel independen (yang mempengaruhinya).

Adapun bentuk persamaannya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + E$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah

a = konstanta

$b_1b_2b_3$ = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = ATM (*automatic teller machine*)

X_2 = *mobile banking*

E = *error term* (variabel pengganggu) atau variabel residual

6. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) digunakan dengan menggunakan uji t. sedangkan untuk mengetahui seberapa besar independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen (Y) maka digunakan uji f.

a. Uji Simultan (Uji F)

Kegunaan dari uji ini adalah untuk mengkaji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 maka kriteria pengujian adalah berikut ini:

- 1) Jika signifikan $\geq \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika signifikan $\leq \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁴⁴

b. Uji Parsial (Uji T)

Kegunaan dari uji t yaitu untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat, kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima artinya H_a ditolak.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak artinya H_a diterima.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Fungsi dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel

⁴⁴ V. Wiratna Sujarweni, Metode Penelitian..., Hlm, 163.

tidak terikat. jika R^2 semakin besar maka presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel tidak terikat semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel tidak terikat semakin rendah.⁴⁵

⁴⁵ Ibid..., Hlm, 164.