

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif didefinisikan sebagai pendekatan yang sifatnya objektif, yaitu meliputi pengumpulan data serta analisis data menggunakan metode pengujian statistik<sup>49</sup>.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diteliti diwujudkan ke dalam bentuk angka serta dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan kualitas layanan Mobile Banking terhadap minat nasabah bertransaksi secara Online.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian pada penelitian ini memakai penelitian asosiatif. Tujuan dari Penelitian asosiatif yaitu guna mengetahui pengaruh maupun hubungan antar variabel.<sup>50</sup> Bentuk hubungan dari penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan dari variabel bebas yaitu : Kepercayaan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan kualitas layanan Mobile Banking ( $X_3$ ) terhadap minat nasabah bertransaksi secara Online ( $Y$ ).

---

<sup>49</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2015), Hlm 18

<sup>50</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), Hlm 11.

## B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai seluruh objek yang ada di wilayah tertentu yang memenuhi syarat serta berhubungan dengan permasalahan penelitian maupun kesemua unit serta individu pada ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>51</sup> Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung sebanyak 14.924 orang.

### 2. Sampling

Sampling merupakan metodologi yang dipergunakan untuk memilih dan mengambil unsur atau anggota populasi sebagai sampel yang mewakili.<sup>52</sup>

Teknik Sampling didefinisikan sebagai metode yang dipakai guna menentukan sampel serta ukuran sampel. Teknik sampling ini bertujuan untuk mengambil sampel yang representatif dalam populasi. Pengambilan sampling dilakukan menggunakan *nonprobability sampling*. *NonProbability Sampling* didefinisikan sebagai teknik penarikan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang besarnya sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>53</sup> Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Purposive Sampling, dimana

---

<sup>51</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), Hlm 84

<sup>52</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh Aplikasi. Proposal Penelitian dan Laporrannya*, (Depok, Rajawali Pers, 2017), hlm 162.

<sup>53</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grasindo, 2002), Hlm 78.

pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang sudah pernah bertransaksi secara Online pada BRI Syariah Kantor Kas Tulunggaung.

### 3. Sampel Penelitian

Dalam menentukan besarnya sampel dapat dibuat dengan merumuskan data-data yang besarnya menyebabkan ketidakmungkinan. Oleh karena itu pengkajiannya hanya dilakukan untuk pengambilan sampel.<sup>54</sup> Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika sudah ketahui ukuran popolasinya sebagai berikut :

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

$$n = \frac{14.924}{1+14.924 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{14.924}{1+14.924 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{14.924}{1+149,24}$$

$$n = \frac{14.924}{150,24}$$

$$n = 99,3$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

---

<sup>54</sup> Johan Arifin, *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*, (Jakarta: Alex Media Computindo, 2017), hlm 10.

$E$  = persentase kelonggaran ketelitian, kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir,  $e=0,1$

Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% diatas, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,3 orang dengan membulatkan menjadi 99 sampel untuk digunakan dalam penelitian.

## C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

#### i. Data Primer

Data merupakan bahan keterangan tentang satu objek penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian, biasanya data masih dalam bentuk mentah yang perlu diolah sehingga dapat menghasilkan informasi dan keterangan. Data merupakan kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercayai kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar menarik kesimpulan.<sup>55</sup> Sumber data pada penelitian ini memakai Data Primer yaitu diperoleh melalui wawancara serta tanggapan responden yang ditemukan dari hasil kuesioner yang telah disebar sebelumnya kepada Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung yang pernah menggunakan layanan *Mobile Banking*.

#### ii. Data Skunder

---

<sup>55</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Pemikiran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hlm 128

Data skunder yaitu data pendukung yang didapat dari wawancara bersama Karyawan Bank BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung serta dari kajian literatur yang sesuai dengan penelitian ini.

## **2. Variabel**

Variabel penelitian didefinisikan sebagai semua hal yang ditetapkan peneliti untuk ditelaah guna untuk mendapatkan berita tentang masalah dalam penelitian yang selanjutnya hasilnya dapat distrik untuk kesimpulan.<sup>56</sup>

### 1) Variabel Independen

Variabel independen didefinisikan sebagai variabel yang dapat mempengaruhi ataupun yang menjadi penyebab adanya variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu Kepercayaan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), dan Kualitas Layanan ( $X_3$ )

### 2) Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen yang digunakan yaitu Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online (Y).

## **3. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran mempunyai arti yaitu suatu angka petunjuk pada variabel penelitian menurut aturan yang telah

---

<sup>56</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: alfabet, 2017), hlm 2.

ditentukan. Skala pengukuran yang dipakai yaitu skala linkert, skala ini berhubungan dengan pertanyaan dan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya, setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, baik-tidak baik dan lainnya. Skala linkert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial<sup>57</sup>.

**Tabel 3.1**

**Pembobotan jawaban responden berdasarkan Skala Linkert<sup>58</sup>**

Tanggapan	Kode	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu	R	3
Kurang setuju	KS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### **i. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data mempunyai arti yaitu prosedur maupun tata cara seorang peneliti agar mendapatkan data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu menggunakan wawancara serta kuesioner kepada Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

##### **ii. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai guna membantu proses penelitian dalam mengamati suatu fenomena. Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan

<sup>57</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Rineka Cipta: 1998), hlm 86

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm 74

oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga lebih mudah diolah.<sup>59</sup> Instrumen penelitian guna menganalisis minat nasabah bertransaksi secara Online pada Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah disusun kepada responden.

**Tabel 3.2**

**Kisi-kisi Kuisioner**

Variabel	Indikator	Item pertanyaan	No item
Kepercayaan (adji dkk, 2014)	kebaikan hati	Menurut saya, BRIS selalu cepat dalam memberi solusi saat terjadi masalah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i>	1
	integritas	Menurut saya, pelayanan bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat baik	2
		Menurut saya, data yang diproses melalui <i>Mobile Banking</i> aman dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank	3
	kompetensi	Menurut saya, penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat membantu dalam kebutuhan bertansaksi saya.	4
	kesediaan untuk bergantung	Saya bersedia memberikan informasi keuangan yang diperlukan untuk bertransaksi secara Online menggunakan <i>Mobile Banking</i>	5
	kesediaan nasabah secara subjektif	Saya bersedia memenuhi syarat dan ketentuan dari transaksi secara Online menggunakan <i>Mobile Banking</i>	6

<sup>59</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm 136.

Kualitas Produk Mobile Banking (Tony Sitinjak, dkk, 2004)	Fitur ( <i>Features</i> )	Menurut saya, aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS menyediakan fitur yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah	1
	Kinerja ( <i>Performance</i> )	Menurut saya, aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat memberikan kecepatan bertransaksi sesuai yang saya harapkan	2
	Daya tahan ( <i>Durability</i> )	Menurut saya, aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat diakses setiap saat	3
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Menurut saya, penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat diandalkan	4
	Desain ( <i>Design</i> )	Menurut saya, desain Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat fleksibel, mudah dan nyaman digunakan untuk bertransaksi	5
	Konsistensi ( <i>consistency</i> )	Menurut saya, <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah	6
Kualitas Layanan Mobile Banking (Tatik Suryani, 2017)	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	Menurut saya, layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat memudahkan saya bertransaksi karena tidak perlu antri di bank	1
	Pemenuhan janji ( <i>Fulfilment</i> )	Menurut saya, layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat	2
	Ketersediaan sistem beroperasi ( <i>System availability</i> )	Menurut saya, pengoperasian layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat profesional	3
	Privasi ( <i>Privacy</i> )	Menurut saya, kerahasiaan data dalam <i>Mobile Banking</i> BRIS akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri	4
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Menurut saya, layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat dipercaya dan data tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank	5
	Tampilan situs ( <i>Site aesthetics</i> )	Menurut saya, <i>Mobile Banking</i> memiliki tampilan menu yang menarik dan mudah dipahami	6
Minat Nasabah Bertransaksi secara Online	Minat Transaksional	Saya menggunakan transaksi dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> BRIS karena efisien	1
		Saya terus bertransaksi secara Online menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS di masa	2

(Saidani dkk, 2012)		sekarang dan masa yang akan datang	
	Minat referensial	Saya merekomendasikan bertransaksi secara Online menggunakan <i>Mobile Banking</i> kepada teman	3
	Minat preferensial	Saya menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> Karena produknya sesuai yang saya harapkan	4
	Minat eksplorasi	Saya mencari informasi mengenai <i>Mobile Banking</i> BRIS terlebih dahulu sebelum menggunakannya agar transaksi berjalan lancar	5
Saya menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> untuk bertransaksi seperti transfer uang, membayar tagihan listrik, dan lain-lain		6	

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan usaha pengelolaan data menjadi sebuah informasi, sehingga menjadikan karakter serta sifat data dapat dengan mudah dipahami serta bermasalah guna menjawab permasalahan yang memiliki kaitan dengan kegiatan penelitian.<sup>60</sup>

### 1. Uji Statistik

#### a. Uji Validitas

Uji validitas memiliki arti yaitu ukuran yang mengindikasikan bahwa alat ukur bisa digunakan untuk mengukur. Untuk melihat apakah kuisisioner yang digunakan valid atau tidak, maka harus diuji menggunakan uji korelasi tiap item antara skor atau nilai dengan skor total pada kuesioner tersebut. Untuk item pertanyaan yang tidak yang tidak valid

---

<sup>60</sup> Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhibin, *Analisis Korelasi, Regresi & Jalur dalam Penelitian*, (Bandung, Pustaka Setia, 2019), hlm 52

tidak dipergunakan sebagai instrumen pertanyaan. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu menggunakan metode Pearson Moment, sebagai berikut :<sup>61</sup>

$$R \text{ Hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum Y)^2][n(\sum x^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

n : jumlah responden

x : skor variabel

y : skor total dari variabel

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas memiliki tujuan yaitu untuk melihat bagaimana hasil pengukuran untuk senantiasa stabil apabila dilakukan pengukuran sebanyak 2 kali atau lebih pada indikator yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama juga.<sup>62</sup>

Sujianto dalam Triton menjelaskan jika skala dikelompokkan menjadi lima kelas dengan reng yang sama, maka kemantaban *alpha* dapat diimprestasikan sebagai berikut :

- a) Nilai *Alpha Crombach*, 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- b) Nilai *Alpha Crombach*, 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- c) Nilai *Alpha Crombach*, 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel

---

<sup>61</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametric untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 77

<sup>62</sup> *Ibid.*, Hlm 87

- d) Nilai *Alpha Crombach*, 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- e) Nilai *Alpha Crombach*, 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel<sup>63</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan guna melihat normal atau tidak distribusii data. Apabila data yang dipakai berdistribusi normal maka bisa menggunakan uji statistik berjenis parametric. Sementara itu untuk data yang berdistribusi tidak normal maka uji yang digunakan yaitu uji nonparametrik.

Uji normalitas menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov memiliki ketentuan sebagai berikut :

- a) *Asymp. Sig (2-tailed)* > taraf signifikan maka data berdistribusi normal.
- b) *Asymp. Sig (2-tailed)* < taraf signifikan maka data berdistribusi tidak normal.<sup>64</sup>

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipakai guna melihat apakah terdapat hubungan dari variable independen pada sebuah model regresi.

Dalam analisis regresi keberadaan multikolinieritas bisa

---

<sup>63</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hlm 97.

<sup>64</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013) hlm 153.

dideteksi dengan memakai pendekatan L.R Klein, dengan membandingkan antara nilai determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi sekaligus ( $R^2$ )<sup>65</sup> yaitu :

1. Apabila  $r^2 > R^2$  = terjadi multikolinieritas
2. Apabila  $r^2 < R^2$  = tidak terjadi multikolinieritas

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi.<sup>66</sup> Uji Heteroskedastisitas dipakai guna menilai apakah terdapat ketidaksamaan mengenai varian residual pada pengamatan. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model salah satunya adalah dengan menggunakan teknik uji koefisien korelasi Spearman's rho, yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan 2 uji sisi. Jika korelasi antar variabel independent dengan residual memberikan tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas dapat pula dilihat dari pola gambar scatter plot model tersebut. Analisis pada gambar scatter plot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat

---

<sup>65</sup> Duwi Priyatno, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Jakarta: ANDI, 2009), hlm 152-156

<sup>66</sup> Echo Perdana K, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*, (Jakarta: lab kom manajemen FE UMM, 2016), hlm 47.

heteroskedastisitas adalah jika titik- titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka nol. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali serta penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

### 3. Analisis Regresi

#### a. Regresi Linier Berganda

Regresi Linier memiliki arti yaitu alat ukur yang dipakai untuk memproyeksikan permintaan pada masa yang akan datang dengan menggunakan data terdahulu, guna melihat pengaruh dari variable independen terhadap variabel dependen. Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tidak bebas.<sup>67</sup>

Uji statistic yang dipakai adalah menggunakan regresi linier berganda. Rumus yang dipakai dalam menghitung regresi linier berganda adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$$

Keterangan :

---

<sup>67</sup> Sofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 405.

Y = Minat nasabah bertransaksi secara online (Variabel Terikat)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1\beta_2\beta_3$  = Koefisien Regresi

$x_1$  = kepercayaan (Variabel Bebas)

$x_2$  = kualitas produk (Variabel Bebas)

$x_3$  = kualitas layanan (Variabel Bebas)

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Uji T dipakai guna melihat besarnya pengaruh variable terikat secara individu terhadap variabel bebas dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Hipotesis yang dipakai pada uji ini yaitu :

- 1) Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara kedua variabel (Variabel bebas terhadap Variabel terikat)
- 2)  $H_0$  dikatakan ditolak jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  berarti ada pengaruh parsial antara kedua variabel terkait.<sup>68</sup>

##### b. Uji F

Uji F dipakai guna mengukur atau melihat tingkat signifikansi pengaruh beberapa variabel Independen yang diuji bersama

---

<sup>68</sup> Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistik 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hlm 120.

terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan pada hipotesis ini yaitu :

- 1) Apabila nilai Probabilitas  $< 0,05 = H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini membuktikan ada pengaruh variabel bebas yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila nilai Probabilitas  $> 0,05 = H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal ini membuktikan tidak ada pengaruh variabel bebas yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

#### **5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji Koefisien Determinasi mempunyai tujuan guna menghitung seberapa besar pengaruh variabel independen (kepercayaan, kualitas produk dan kualitas layanan) terhadap variabel dependen (minat nasabah bertransaksi secara online). Nilai koefisien determinasi besarnya antara 0-1, dimana apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 maka variabel X sangat mempengaruhi variabel Y.