

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas, maka pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah “suatu proses menemukan pengetahuan yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random”.<sup>1</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena objek yang akan diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, persepsi manfaat, dan motivasi terhadap perilaku nasabah menggunakan *automatic teller machine* (ATM).

##### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif (hubungan atau pengaruh). Penelitian asosiatif merupakan “penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.<sup>2</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan variabel bebas yaitu kepercayaan ( $X_1$ ), persepsi

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal 14.

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hal.11.

manfaat ( $X_2$ ), dan motivasi ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu perilaku nasabah menggunakan *automatic teller machine* (ATM) (Y).

## B. Populasi, Sampling dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas. Menurut Sugiyono dalam Tika populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan.”<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2016-2017 IAIN Tulungagung yang berjumlah 5.380.

### 2. Sampling

Teknik sampling adalah suatu cara atau teknik yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian.<sup>4</sup> Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah metode *sampling incidental* yang termasuk dalam *nonprobability sampling*. *Sampling incidental* sendiri adalah suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan<sup>5</sup>, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

---

<sup>3</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006) Hal. 33

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2013), hal 121.

<sup>4</sup> Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta, UH Press, 2005), hlm 107

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm.121.

### 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>6</sup> Sedangkan untuk pengukuran sampel penelitian menurut Roscoe dalam Sugiyono menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut<sup>7</sup>:

- 1) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500.
- 2) Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- 3) Bila dalam penelitian menggunakan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen+dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .
- 4) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan pernyataan Roscoe dalam Sugiyono nomor 1 yaitu Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Maka jumlah sampel yang

---

<sup>6</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 73

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 90-91

digunakan dalam penelitian ini adalah 98 Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung pengguna ATM Bank Syariah.

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

#### **1. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Sumber data berupa responden ini dipakai dalam penelitian kuantitatif.<sup>8</sup>

Data dapat dikelompokkan menurut cara pengumpulannya, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung oleh peneliti. Data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada responden terpilih.

Adapun data primer dalam penelitian didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuosioner kepada mahasiswa jurusan perbankan syariah di IAIN Tulungagung.

#### **2. Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hal 107

<sup>9</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance an Banking*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal.81-82.

- a. Variabel Independen: Variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang dijadikan variabel bebas dengan skala pengukurannya adalah skala nominal dan kemudian di namakan (X). Adapun variabel bebas pada penelitian ini kepercayaan ( $X_1$ ), persepsi manfaat ( $X_2$ ), dan motivasi ( $X_3$ )
  - b. Variabel dependen: Variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Skala pengukurannya adalah skala rasio yang kemudian dinamakan variabel (Y). Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah perilaku nasabah menggunakan *automatic teller machine* (ATM) (Y).
3. Skala Pengukuran

Skala Pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dimana fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.<sup>10</sup>

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.<sup>11</sup> Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.jawaban setia item istrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999),hal.86.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hal. 93

sampai sangat negatif. Berikut ini skala likert yang digunakan oleh peneliti dari 1-5:

Tabel 3.1 Pedoman Nilai Jawaban Kuesioner

No	Simbol	Keterangan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RR	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

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

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu hal yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan:

##### a. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana partisipan / responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap dapat dikembalikan kepada peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden.<sup>12</sup> Dalam hal ini peneliti meminta responden yang merupakan mahasiswa jurusan

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi....*, hal 192-193

perbankan syariah IAIN Tulungagung mengisi pernyataan mengenai kepercayaan, persepsi manfaat, dan motivasi terhadap variabel terikat yaitu perilaku nasabah menggunakan *automatic teller machine* (ATM).

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah “alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Contoh soal tes, angket, wawancara, post tes dan sebagainya”.<sup>13</sup> Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian adalah suatu alat yang dinamakan instrumen penelitian.<sup>14</sup>

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

## E. Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif, untuk menganalisis data dari banyak responden yang terkumpul ialah dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden dan juga mentabulasi variabel seluruh responden.<sup>15</sup> Menyiapkan data variabel yang akan diteliti kemudian

---

<sup>13</sup> Arikunto. *Prosedur Penelitian...*, hal 76

<sup>14</sup> *Ibid...*, hal 102-103

<sup>15</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 83

membuat perhitungan untuk menguji hipotesis. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka teknik analisis data sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas dilakukan untuk menguji kuesioner layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.<sup>16</sup>

##### a. Uji Validitas

Analisis Validitas yaitu analisis untuk menguku valid atau tidaknya suatu data. Suatu pengukuran dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur alat itu. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Person's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total.<sup>17</sup>

Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program SPSS 21.0 Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* nilai r dengan taraf signifikan 5% atau (0,05) dan jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi produk moment lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor

---

<sup>16</sup> Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal. 128

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...* hal. 149



item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.<sup>18</sup>

Rumus Uji Validitas

$$r_{tabel} = \frac{t_{tabel}}{\sqrt{df + t_{tabel}^2}}$$

keterangan :

df = Degree of freedom ( $v = n-2$ )

n = Banyaknya sampel

$t_{tabel}$  = Nilai quartil

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

- 1) Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pernyataan di dalam kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan di dalam kuesioner dinyatakan tidak valid. Langkah yang dilakukannya adalah:
  - a) Mengganti pernyataan tersebut dengan pernyataan baru, lalu sebarkan kepada responden kembali, kemudian uji validitas ulang.<sup>19</sup>
  - b) Membuang item pernyataan yang tidak valid.<sup>20</sup>

#### b. Uji realibilitas

Reabilitas ialah mengukur instrumen terhadap ketepatan (konsisten). Uji realibilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang beralainan senantiasa

---

<sup>18</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),hal 144-145

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hal..221

<sup>20</sup> *Ibid.*, hal.222-223.

menunjukkan hasil yang sama. Realibilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha cronbach's 0 sampai dengan 1. Pengukuran reliabel dapat dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dengan rumus.<sup>21</sup>

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ \frac{S_x^2 - \sum_j^k S_j^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan:

K = Banyaknya butir soal

$S_j^2$  = Varians skor soal

$S_x^2$  = Varians skor total

Skala dikelompokkan ke dalam lima kelas rang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>22</sup>

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- 5) nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60. Menurut Sayuthi kuesioner

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta), 2016, hal.208.

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.....*,hal..100.

dinyatakan reliabel jika mempunyai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60. Jadi pengujian realibilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.<sup>23</sup>

## 2. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.<sup>24</sup> Uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak monceng ke kiri atau monceng ke kanan.<sup>25</sup> Model regresi yang baik adalah normal yang mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data distribusi tersebut dinyatakan normal.

## 3. Uji Asumsi klasik,

### a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan

---

<sup>23</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hal. 97

<sup>24</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hal. 97

<sup>25</sup> Singgih Santoso, *Statistik Multivariat; Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 43

bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, jika nilai *variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas. *VIF* adalah suatu estimasi berapa besar multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. *VIF* yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinearitas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai *t*. beberapa alternatif perbaikan karena adanya multikolinearitas yaitu: (1) membiarkan saja; (2) menghapus variabel yang berlebihan; (3) transformasi variabel multikolinearitas dan (4) menambah ukuran sampel.<sup>26</sup>

b. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola. (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau

---

<sup>26</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hal. 79

sekitar angka 0. dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.<sup>27</sup>

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Pengujian secara parsial atau individu, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dari masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis berdasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana dengan syarat sebagai berikut Jika nilai Sig. > 0,05, maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak, dan Jika nilai Sig. < 0,05, maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima

##### b. Uji F

Pengujian secara bersama-sama atau silmutan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara silmutan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji F yaitu

---

<sup>27</sup> Ibid., hal. 79-80

membandingkan antara F-hitung dengan F-tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak yaitu variabel-variabel independen secara silmutan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>28</sup>Pengujian ini juga dapat menggunakan pengamatan nilai signifikan F pada tingkat  $\alpha$  yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat  $\alpha$  sebesar 5%). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0,05 dengan syarat-syarat sebagai berikut:
  - a) Jika signifikansi F  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel-variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent.
  - b) Jika signifikansi F  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti variabel independent secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

## 5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode sederhana untuk melakukan investigasi tentang hubungan fungsional di antara beberapa variabel. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel kepercayaan

---

<sup>28</sup> Duwi Prayitno, *Cara Kilat Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta : CV Andi Offset), 2012, hal. 144-158.

( $X_1$ ), persepsi manfaat ( $X_2$ ), motivasi ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen perilaku nasabah ( $Y$ ). Dalam menjawab analisisnya akan dipecahkan dengan bantuan software SPSS.

Bentuk umum analisis regresi berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

$Y$  = Perilaku Nasabah dalam menggunakan ATM = konstanta

$X_1$  = Kepercayaan

$X_2$  = Persepsi Manfaat

$e$  = residual

$b_{1-3}$  = koefisien regresi

Uji regresi linier berganda pada penelitian ini selanjutnya akan dihitung menggunakan rumus regresi pada program aplikasi SPSS 21.0.

#### 6. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah R square. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah Adjusted R Square.<sup>29</sup>

$$R^2 = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, hal. 338

$R^2$  = koefisien determinasi

$r$  = koefisien korelasi

## **B. Definisi dan Konsep Operasional**

Berdasarkan pada *bab* sebelumnya telah dijelaskan mengenai landasan teori dan diperoleh diperoleh definisi dan konsep operasional, definisi operasional terdiri dari sekumpulan intruksi mengenai cara mengukur variabel yang telah didefinisikan secara konseptual. Konsep operasional adalah konsep secara jelas mengenai variabel-variabel penelitian untuk memberikan hasil penelitian yang seragam pada semua pengamat. Maka berikut definisi dan konsep operasional pada penelitian *ini* :

### **X1. Kepercayaan**

#### **X1.1 Kehandalan**

X1.1.1 Kartu ATM bank syariah sangat mudah digunakan

X1.1.2 Menggunakan ATM Bank syariah karena sesuai dengan kebutuhan

#### **X1.2 Kepedulian**

X1.2.1 Memilih menggunakan ATM bank syariah karena harga pembuatan Kartu ATM yang cukup Terjangkau.

X1.2.2 Ada banyak manfaat yang didapat setelah menggunakan ATM Bank Syariah

#### **X1.3 Kredibilitas**

X1.3.1 Nyaman karena terbebas dari riba

X1.3.2 Produk-produk yang ditawarkan di bank syariah sesuai dengan prinsip islam



## **X2. Persepsi Manfaat**

### **X2.1 Produktifitas Pengguna**

X2.1.1 Menilai bahwa menggunakan ATM Bank Syariah lebih menguntungkan

X2.1.2 Banyak manfaat yang dirasakan setelah menggunakan ATM Bank Syariah

### **X2.2 Meningkatkan kinerja pekerjaan**

X2.2.1 ATM Bank syariah memudahkan dalam bertransaksi

X2.2.2 Layanan yang ditawarkan sangat mempermudah pekerjaan

### **X2.3 Meningkatkan efisiensi**

X2.3.1 ATM Bank Syariah sangat mudah digunakan

X2.3.2 Proses transaksi dengan ATM Bank syariah cukup mudah dan cepat

## **X3. Motivasi**

### **X3.1 Dorongan memiliki produk**

X3.1.1 Sangat ingin memiliki ATM Bank Syariah

### **X3.2 Dorongan menggunakan produk**

X3.2.1 Bangga menggunakan ATM Bank Syariah

X3.2.2 Optimis ATM Bank syariah banyak diminati masyarakat

### **X3.3 Dorongan akan trend**

X3.3.1 Bank Syariah memiliki nama baik dikalangan masyarakat

X3.3.2 Bank syariah dikenal luas dikalangan masyarakat

### **X3.4 Dorongan kegemaran produk**

X3.4.1 Keputusan menggunakan ATM Bank Syariah sesuai dengan harapan

**Y. Perilaku Nasabah****Y.1 Kebudayaan**

Y1.1.1 Menggunakan ATM bank syariah, karena sesuai dengan nilai-nilai Islami yang saya percaya

Y1.1.2 Bank syariah adalah pilihan yang tepat sesuai dengan yang dipelajari di jurusan perbankan syariah

**Y.2 Sosial**

Y1.2.1 Memutuskan menggunakan ATM Bank Syariah karena ada kaitanya dengan pelajaran yang diambil

Y1.2.2 Menggunakan ATM Bank Syariah karena memudahkan dalam bertransaksi

**Y.3 Pribadi**

Y1.3.1 ATM bank syariah Memiliki Tempat yang Nyaman

**Y.4 Psikologi**

Y1.4.1 Menggunakan ATM Bank Syariah Karena Keinginan diri Sendiri