

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang mana untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur dengan menggunakan data yang terdiri dari angka-angka dan dianalisis berdasarkan prosedur statistic.²²

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian ini akan dapat berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol suatu gejala.²³ Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel shared value, layanan mobile banking terhadap tingkat kepercayaan nasabah.

B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

²² Uliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 38

²³ Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodo Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hal. 13

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi disini ialah tidak hanya terpaku pada makhluk hidup, tetapi juga semua obyek penelitian yang dapat diteliti. Populasi tak hanya meliputi jumlah obyek yang diteliti akan tetapi meliputi seluruh sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut.²⁴ populasi pada penelitian ini adalah nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center pengguna *m-banking*.

2. Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.²⁵ Teknik Sampling terdiri dari dua macam, *probability sampling* (random/acak) dan *probability sampling* (tidak random). *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel, dimana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih dan memiliki sifat yang obyektif. Sedangkan nonprobability sampling adalah cara atau pengambilan sampel yang

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta cv cet.23, 2016), hal 80

²⁵ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung; Citapustaka Media, 2014), hal. 115

semua obyek atau elemen populasinya tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.²⁶

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* (Sampling Insidental) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui kepercayaan nasabah menggunakan *m-banking* BSI KK Tulungagung Trade Center.

3. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁷ Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teori Roscoe (1975), dengan rumus sebagai berikut:

$$(\text{Jumlah } X + \text{Jumlah } Y) \times 10 =$$

$$(2 + 1) \times 10 = 30 \text{ sampel penelitian}$$

Berdasarkan teori Roscoe diatas diperoleh dari rumus tersebut sampel minimal pada penelitian ini yaitu sebanyak 30 sampel.

²⁶ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 1*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 319-326

²⁷ *Ibid*, hal. 81

C. Sumber Data, Variabel dan Skema Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber subyek dari tempat mana sumber itu bisa didapatkan atau mengenai darimana data itu diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk mendapatkan data primer yakni data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan shared value, layanan mobile banking dan kepercayaan nasabah. Data primer pada penelitian ini berupa hasil penyebaran dan pengisian kuesioner oleh nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center.

2. Variabel

Variabel adalah suatu besaran yang dapat diubah atau berubah sehingga dapat mempengaruhi peristiwa atau hasil penelitian. Dengan penggunaan variabel kita dapat dengan mudah memperoleh dan memahami permasalahan.²⁸ Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

- a. Variabel Independen, adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.²⁹ Variasi dalam variabel dependen merupakan hasil dari variabel independen karena sering disebut dengan variabel

²⁸ Sandu Siyoto dan Ali Sodiq, *Dasar Metodologi*,.... Hal. 50

²⁹ Ibid,... hal.52

bebas atau variabel yang mempengaruhi. Di dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah (X_1) *shared value* dan (X_2) layanan *mobile banking*.

- b. Variabel Dependen, adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³⁰ Di dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu (Y) kepercayaan nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center.

3. Skema Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.³¹ Penelitian ini menggunakan *skala likert* dimana *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.³²

Instrument dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *likert*. Peneliti menggunakan jenis instrument angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

³⁰ Ibid,...hal.52

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif...*, hal. 92

³² Ibid., hal. 93

Tabel 3.1**Skala likert**

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Teknik Pengumpulan Data**1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mengumpulkan data secara objektif.³³ Menurut sugiyono, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), dan observasi (pengamatan).³⁴ Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tau apa yang bisa diharapkan

³³ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian....*, hal.131

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif....*, hal.137

oleh responden. kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Dalam penelitian ini peneliti langsung menyebarkan langsung kepada responden yaitu nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa instrument penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

variabel	indicator	Pernyataan	Skala
Shared value	privacy	1. Bank menjaga data pribadi nasabah. 2. Bank menjaga kerahasiaan data nasabah.	Likert
	security	3. Bank menjaga keamanan transaksi yang tidak sah dan diluar kendali nasabah.	
	ethics	4. Bank memiliki system keamanan yang baik yang menjamin transaksi nasabah.	

		5. Bank menjaga nilai-nilai etika yang telah disepakati bersama nasabah.	
Layanan Mobile Banking	Kemudahan pengguna	1.Pembuatan mobile banking sangat mudah. 2.Fitur layanan mobile banking jelas dan lengkap	Likert
	Kemampuan akses	3.Transaksi menggunakan mobile banking sangat mudah dan cepat	
	keamanan	4.Kerahasiaan dalam mobile banking sangat terjaga	
Kepercayaan Nasabah	Technologu orientatition	1.Nasabah percaya bank bertanggungjaab atas layanannya. 2.Nasabah percaya bank mampu menjaga kerahasiaan nasabahnya.	Likert
	reputation	3.nasabah percaya bank mampu menjamin keamanan dalam bertransaksi.	

F. Teknik Analisis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner pada responden yaitu nasabah BSI KK Tulungagung Trade Center. Data primer merupakan data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui/menganalisis sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, Saifuddin, 1992). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Korelasi Product Moment dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, Imam, 2001):

- a. Pada $\alpha = 5\%$ maka apabila nilai signifikansi uji Korelasi Product Moment $< 0,05$ berarti bahwa item/indikator adalah valid.
- b. Pada $\alpha = 5\%$ maka apabila nilai signifikansi uji Korelasi Product Moment $> 0,05$ berarti bahwa item/indikator adalah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Indrawati reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil suatu pengukuran. Menurut Riduwan uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas

ukuran, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Menurut Sugiyono, Instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6.³⁵

3. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dilakukan melalui tes Kolmogorov-Smirnov. Analisis kenormalan berdasarkan metode Kolmogorov-Smirnov mensyaratkan kurva normal apabila nilai Asymp. Sig. berada di atas batas maximum error, yaitu 0,05. Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak.³⁶

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini timbul dari akibat hubungan kausal antara dua variable bebas atau selebihnya dengan kenyataan bahwa variable tersebut dipengaruhi oleh variable ke-tiga yang berada diluar model. Hal ini

³⁵ R.Ratika Zahra dan Nofa Rina, *Pengaruh Selebrity Endorse Hamidah Rachmawayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayaoutfit di Kota Bandung*, Jurnal Lontar, vol. 6 no. 1, 2018, hal.50

³⁶ Ibid,...hal.50

untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas. Nugroho (2005) apabila nilai tersebut merupakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak boleh dari 10 model yang ter bebas dari Multikolinearitas. **VIF** merupakan estimasi dengan berapa besar multikolinieritas dengan meningkatkan varian pada koefisien estimasi sebuah variable penjelas. VIF yang tinggi menunjukkan bahwa multikolonearitas telah menaikkan sedikit variab pada koefisien estimas, akibatnya menurunkan nilai t. Sarwoko (2005) mengemukakan, beberapa alternative perbaikan karena adanya multikolonearitas yaitu :

- a. Membiarkan saja.
- b. Menghapus variable yang berlebihan.
- c. Transformasi variable multikolonearitas dan
- d. Menambah ukuran sampel³⁷

c. Uji Heterokedastisitas

Heteroskeddasitas 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 heteroskedasitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedasitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scaterrplot* model tersebut. Bahwa ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan padaa model regresi

³⁷ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 78

(Ujar Basuki dan Parwoto). Dengan dasar pengambilan keputusan yakni sebagai berikut :

- a) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Danang Sunyoto menjelaskan uji autokorelasi sebagai berikut:

“Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi bisa timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengguna periode t (berada) dengan kesalahan pengguna periode $t-1$ (sebelumnya). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa uji asumsi klasik autokorelasi dilakukan untuk data *time series* atau data yang mempunyai seri waktu, misalnya data dari 2000 sampai dengan 2012”.³⁸

Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW).

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Regresi berganda dapat didefinisikan sebagai pengaruh antara lebih dari 2

³⁸ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, (Bandung:PT Refika Aditama, 2016), hal 97

variabel, dimana terdiri 2 atau lebih variabel independent (bebas) dan 1 variabel dependent (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (prediction). Untuk mengetahui pengaruh antara variabel *shared value* (X1), layanan *mobile banking* (X2) dan kepercayaan nasabah (Y). penggunaan analisis regresi linier berganda dikarenakan variabel bebas yang diteliti lebih dari satu variabel, adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = kepercayaan nasabah

a = Konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar atau konstanta).

b₁b₂= Koefisien korelasi berganda (nilai peningkatan atau penurunan).

X₁= *shared value*

X₂ = layanan *mobile banking*

e = *error of term*

5. Uji Hipotesis

Jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya dimana, akan diterima jika hasil pengujian membenarkan pernyataannya dan akan ditolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataannya. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara samasama (simultan) terhadap variabel dependen

digunakan uji anova atau Ftest. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji t adalah salah satu hal statistic dipergunakan menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan antara dua buah mean sample yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Dengan uji ini peneliti dapat mengetahui suatu hubungan antara variable independen dan dependen secara persial.³⁹ Apabila masing-masing independenya t-hit lebih besarr dari t-tabel, maka variable independenya tersebut secara parsial memiliki hal berbagai berikut :

H₀ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antar variable independen ke variable dependen.

H₁ : Ada pengaruhh pengaruh yang signifikan antar variable independent ke variable dependen.

Dalam keputusann ini terdapat kriteria tertentu yakni jika data signifikan maka nilai $t > 0,05$ makaa tidak termasuk dampak yang signifikan dari variable independentt ke data variable dependenn. Artiny H₀ diterima dan menolak H₁, dan

³⁹ Hartono, SPSS 16.0 : Analisis Dataa Statistik dan Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2008), hlm. 146

jika signifikan $t < 0,05$ maka ada dampak yang sebanding baik variable independen terhadap variable dependen. Artinya H_0 ditolak dan menerima H_1 .

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁴⁰ Uji digunakan untuk mengetahui apakah *shared value*, layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah .

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reliabilitas instrument sampai dengan uji F maka peneliti menggunakan aplikasi Software SPSS 16.0 for windows untuk memperoleh hasil terarah.

6. Uji Koefisien Determinan (Uji R²)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel terikat atau independen yang disebabkan oleh variabel bebas atau dependen. Semakin besar angka R² maka

⁴⁰ Denny Firmansyah dan Saharuddin *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen, JIPSA, Vol. 16 No. 25, tahun, 2016, hal. 79-80*

semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.⁴¹ Jika R² semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel berikutnya. Dalam penelitian ini peneliti menghitung besarnya koefisien determinasi dengan melihat R square yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

⁴¹ Ibid,... hal.80