

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk dalam bentuk penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data dan juga informasi secara langsung dengan cara datang langsung kepada responden. Kegiatan penelitian lapangan ini bertujuan untuk mengamati secara nyata fenomena terkait yang sedang terjadi saat ini terkait dengan suatu masalah. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian korelasi, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih, dengan data masing-masing variabel berbentuk interval atau rasio semua.¹

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan penelitian kuantitatif. Adapun pengertian dari pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang melibatkan data yang berupa angka-angka yang telah diperoleh, kemudian data yang diperoleh nantinya akan dikelompokkan menjadi persentase dan lain sebagainya dan langsung dikelola dengan cara yang sistematis dan menggunakan rumus statistik.

Penelitian kuantitatif didasarkan pada asumsi yang menunjukkan bahwa gejala-gejala tersebut dapat dikelompokkan bersama dan memiliki hubungan sebab akibat, sehingga peneliti bisa mengerjakan penelitian yang berfokus pada beberapa variabel saja. Dengan menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif, data yang didapat di lapangan lalu dikelola dalam bentuk angka. Angka-angka tersebut kemudian dikelola dengan memanfaatkan metode statistik untuk bisa memahami hasil pengolahan data yang diinginkan.²

B. Setting Penelitian

1) Lokasi penelitian

Penelitian berfokus pada lokasi yang telah ditentukan sebagai latar belakang masalah, yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menunjukkan pemahaman yang utuh. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan pengguna aplikasi BSI Mobile khususnya mahasiswa IAIN Kudus.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D: Alfabeta*. 2012. Hal.4

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D: Alfabeta*. 2012. Hal.12

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fokus penelitian pada pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang ada terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Mobile Banking BSI.

2) Waktu penelitian

Adapun waktu yang dimanfaatkan untuk melakukan penelitian yaitu mulai dari bulan desember sampai bulan february tahun 2023. Dan penelitian ini dimulai dari proses pencarian data pada mahasiswa IAIN Kudus pengguna aplikasi BSI Mobile. Kemudian dengan mengisi kuesioner yang dilakukan pada bulan Januari untuk memahami pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan, dan fitur-fitur yang disediakan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI mobile.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai sekumpulan objek yang nantinya akan dijadikan target di dalam sebuah penelitian. Jadi sesuatu yang bisa dijadikan objek penelitian diantaranya seluruh makhluk hidup, udara, gejala, sikap, dan lain sebagainya. Dengan syarat objek tersebut mampu dijadikan sumber data di dalam penelitian.³ Adapun objek yang dijadikan populasi di dalam penelitian ini merupakan 51 mahasiswa IAIN Kudus angkatan 2019 pengguna Mobile Banking BSI.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian komponen yang berasal dari populasi. Jadi sampel hanya diambil dari beberapa persennya dari populasi yang ada, untuk tujuan memudahkan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Jadi yang dijadikan sebagai sampel di dalam penelitian ini merupakan sebagian dari pengguna mobile banking yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengerjakan kuesioner yang nantinya akan diberikan oleh peneliti.

Banyaknya data yang akan diteliti, maka Penulis akan memanfaatkan metode convenience sampling dalam pelaksanaan penelitian ini. Proses pengambilan sampel menggunakan metode ini, sampel diambil berdasarkan ketersediaan komponen dan kemudahan dalam memperolehnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sampel dipilih dengan alasan bahwa sampel berada di tempat dan waktu yang tepat.⁴

³ Sugiarto, *Teknik Sampling* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 39

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (ALFABETA, 2007), hal 23

Dalam pengambilan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus dari solovin dengan perhitungna sebagai berikut:

n = jumlah sampel

N =jumlah populasi

e = batas toleransi tingkat kesalahan/ error sebesar 5%

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

$$n = \frac{51}{1+51 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{51}{1+51 \cdot (0,0025)}$$

$$n = 45,23$$

jadi, dalam melakukan penelitian ini penulis memerlukan sampel sebanyak 45 mahaiswa untuk mengisi kuesioner yang telah peneliti persiapkan.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan sesuatu yang telah ditentukan oleh peneliti, sehingga nantinya akan dipelajari untuk memperoleh informasi yang berkaitan tentang hal tersebut, dan kemudian akan ditarik kesimpulan dari penelitain yang telah dilakukan. Variabel di dalam sebuah penelitian bisa dibagi menjadi 2 variabel, diantaranya:

1. Variabel bebas

Variabel bebas atau yang sering disebut variabel dependen merupakan variabel yang nantinya akan mempengaruhi variabel terikat. Jadi variabel bebas ini lah yang menjadi penyebab terjadinya variabel terikat. Adapun variabel yang nantinya akan menjadi variabel bebas di dalam penelitian ini adalah kemudaan sebagai X1, kualitas pelayanan sebagai X2, dan fitur-fitur yang diberikan sebagai X3.

2. Variabel terikat

Variabel terikat atau yang sering disebut variabel independen merupakan variabel yang nantinya akan menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat juga bisa berubah jika mendapat pengaruh dari variabel bebas. Adapun variabel terikat di dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Variabel dan Definisi akan dijelaskan pada table berikut :

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi

Variabel	Definisi operasional	Indikator
Kemudahan (X1)	kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya ⁵	<ol style="list-style-type: none"> 1). <i>Easy to Use</i> artinya mudah untuk digunakan oleh siapa saja 2). <i>Controllable</i> yang artinya mudah untuk diatur sesuai dengan keinginan 3). <i>Clear & Understandable</i> artinya jelas dan mudah untuk dimengerti 4). <i>Flexible</i> artinya bisa menyesuaikan dengan berbagai macam keadaan.⁶
Kualitas pelayanan (X2)	kualitas merupakan derajat sejauh mana produk memenuhi spesifikasi nya, kualitas merupakan suatu aspek penting dalam komponen produksi, kualitas juga dikaitkan terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen. ⁷	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan (<i>Assurance</i>), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat di percaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. 2. Empati (<i>Empaty</i>), mencakup kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, professional dalam memberikan perhatian terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan. 3. Bukti langsung (<i>Tangible</i>), meliputi fisik pegawai,

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), hal.232

⁶ Dimas Pangestu. *Jurnal Muamalat Indonesiae-ISSN: 2777-0435*Vol.2, No.2, 2022, Hal 72-86

⁷ Wahyu Agus Winarno, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to*

Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1) : 24-29

		<p>perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.</p> <p>4. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), merupakan cara pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, serta pemecahan masalah.⁸</p>
Fitur-fitur (X3)	Fitur merupakan layanan atau keunggulan yang terdapat dalam suatu aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Akses informasi produk atau jasa yang mudah, fitur layanan harus mampu mampu menghadirkan kemudahan terhadap konsumen guna keperluan mengakses informasi. 2) Keberagaman layanan transaksi, layanan yang disediakan memiliki keberagaman untuk proses transaksi nasabah, 3) Keberagaman fitur, bank harus mampu memberikan layanan fitur untuk memudahkan dan memberikan informasi pada nasabah, 4) Inovasi produk, adanya fitur-fitur tambahan memberikan minat nasabah pada <i>e-banking</i>.
Kepuasan (Y)	Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan 2. Kualitas pelayanan 3. Fitur-fitur yang diberikan.¹⁰

⁸ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2010), hal. 192

¹⁰ Zuliatin, *Pengaruh Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar*, *Jurnal Ekonomi Syariah AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober, 2016, hal.97

	setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang sudah ia rasakan sudahkan sesuai dengan yang diharapkan atau belum. ⁹	
--	--	--

E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan guna menentukan ketepatan serta keakuratan dari instrument yang akan diukur. Uji validitas juga dipakai untuk mengukur apakah instrument tersebut valid dijadikan pertanyaan dalam kuesioner atau tidak. Untuk mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, jika pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur dalam penelitian.

Adapun alat yang digunakan untuk mengukur pengujian validitas dan reabilitas instrumen yaitu, menggunakan SPSS Statistics versi 25. Untuk mengetahui validitas instrumen, maka langkah Pertama yang harus dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 mahasiswa IAIN Kudus pengguna aplikasi BSI Mobile untuk mengetahui hasilnya. Kuesioner yang diberikan kepada responden berupa pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban dengan skor 5 untuk jawaban sangat setuju, skor 4 untuk jawaban sangat setuju, skor 3 untuk jawaban netral, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, dan skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju. Instrumen dinyatakan valid apabila r hitung pada taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

2. Uji reliabilitas

Setelah instrumen variable telah dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan nilai yang memperlihatkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Jadi setiap alat ukur diharuskan untuk memiliki kemampuan untuk memberikan hasil yang konsisten.

Uji reliabilitas ini berfungsi untuk menguji konsistensi, adapun alat ukur yang digunakan adalah *Alpha cronbach*. Dan

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), hal.232

variable dikatakan reliabel jika memiliki nilai *alpha cronbach's* lebih besar dari angka 0,06.

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk memberikan makna terhadap jawaban yang didapat dari responden. Adapun nilai dari skala likert mulai dari 5 sampai dengan 1.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner sendiri diartikan sebagai daftar yang berisikan beberapa pertanyaan terkait topik yang akan diteliti, kemudian pertanyaan tersebut nantinya akan dijawab oleh responden yang telah dituju.¹¹

Perancangan kuesioner dimulai dengan pertanyaan bersifat terbuka, yaitu berguna untuk mengetahui identitas calon responden. Jika calon responden tersebut telah sesuai dengan target yang diharapkan oleh peneliti, maka diarahkan untuk menjawab pertanyaan yang bersifat tertutup, yaitu pertanyaan yang mengenai tentang topik yang akan dibahas dalam penelitian tersebut.

Dalam pertanyaan kuesioner tersebut, dirancang dengan menggunakan *skala Likert*, jadi jawaban tersebut telah dibuat dengan beberapa jawaban yang bisa dijawab oleh responden, sehingga nantinya akan diperoleh data yang subjektif. Seperti contoh dan pilihan jawaban tersebut diantaranya: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan skala likert. Setelah pilihan jawaban telah ditentukan, maka langkah selanjutnya yaitu menjabarkan variabel akan diukur kedalam indikator variabel yang telah ditentukan.

G. Teknik Analisis

Setelah semua data yang diperlukan sudah terkumpul, maka proses yang dilakukan selanjutnya adalah proses pengolahan data dan kemudian dianalisis dengan memanfaatkan rumus statistik. Das berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan rumus linier berganda. Adapun fungsi dari rumus linier berganda yaitu digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga untuk mengetahui kontribusi simultan variabel x_1 , x_2 , dan 3 terhadap y .¹²

¹¹ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D(ALFABETA, 2007), hal 23

¹² Yuliara. I Made. Regresi Linear berganda. Universitas Udayana. 2016. Hal. 2

Dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$$

Dimana:

a = konstanta

X_1 = Variabel bebas pertama

X_2 = Variabel bebas kedua

X_3 = Variabel bebas ketiga

b_1 - b_3 = koefisien regresi

Y = variabel terikat

E = error

Teknik analisis data dilakukan melalui uji T, uji F, dan uji R².

1. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian uji T ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel bebas. Terdapat cara yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu dengan cara menentukan tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0.05. setelah tingkat signifikansi ditentukan. langkah selanjutnya yaitu melihat, apakah nilai signifikansi dari uji T < 0.05 atau tidak. Jika jika nilai signifikansi $t < 0.05$, maka hipotesis diterima, sehingga terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. dan sebaliknya, jika nilai signifikansi > 0.05 , maka hipotesis ditolak.

2. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan menggunakan uji distribusi F, yaitu dengan membandingkan antara nilai kritis F (F table) dengan nilai F hitung yang terdapat pada table ANOVA.

3. Koefisien determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dari variasi terikat. Nilai koefisien determinasi dikatakan baik jika nilainya berada di dalam rentang 0 s/d 1. Apabila nilai dari koefisien determinasi ini lebih dekat dengan nilai 1, maka dapat diartikan kalau kemampuan variabel bebas lebih kuat menjelaskan tentang variabel terikat. Dan sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi mendekati nilai 0, maka kemampuan variabel

bebas lebih lemah dalam menjelaskan tentang variabel terikat.¹³



¹³ Yuliara. I Made. Regresi Linear berganda. Universitas Udayana. 2016. Hal. 2