

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini memakai jenis penelitian lapangan atau field research, yaitu research yang dilakukan ditempat penelitian dengan mengamati fenomena yang tengah terjadi pada lokasi untuk mengumpulkan informasi spesifik tentang Pengaruh *Sharia compliance* Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Di Mediasi Oleh Layanan *Digital Banking*.<sup>1</sup>

Peneliti memilih metode penelitian kuantitatif dengan tujuan melihat populasi ataupun sampel terkait penelitian. Instrumen penelitian digunakan sebagai pengumpulan data dan statistik digunakan untuk analisis data.<sup>2</sup>

### B. Sumber data

Sumber Data Penelitian ini memakai 2 sumber data:

#### 1. Data primer

Data primer merupakan informasi yang dibutuhkan dari konstanta penelitian secara langsung. Informasi ini dapat dikumpulkan melalui wawancara atau observasi.<sup>3</sup> Untuk mengumpulkan informasi tentang pengaruh *sharia compliance* dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah bsi di mediasi oleh layanan *digital banking*, dilakukan observasi lapangan, penyebaran kuisioner dan wawancara.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan bentuk informasi yang sudah diperoleh, disusun, lalu diterbitkan berbagai instansi lain dan studi sebelumnya. Jenis sumber tidak langsung yang paling umum

---

<sup>1</sup> Leni Afriani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Tabungan Mudharabah Dibandingkan Dengan Tabungan Wadi" Ah Pada Bmt At-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang Siteba" (2018).

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015).

<sup>3</sup> Syafizal Helmi Situmang, *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis* (Medan: USU Press, 2010).

termasuk dokumentasi, data, dan arsip lainnya.<sup>4</sup> Data sekunder dalam penelitian berasal dari penelitian-penelitian terdahulu.

### C. Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah nasabah Bank BSI. Adapun lokasi dari penelitian ini tidaklah spesifik, karena target dari penelitian ini adalah nasabah Bank BSI pada generasi Z yang di ambil secara acak dan kebetulan.

#### 1. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Populasi ialah semua objek penelitian yang dipilih untuk menjadi fokus kajian dan sumber datanya.<sup>5</sup> Populasi penelitian yang dipilih ini merupakan nasabah BSI. Sampel ialah sebagian dari populasi yang sudah ditentukan untuk tujuan penelitian.<sup>6</sup> Adapun jumlah nasabah pada akhir tahun 2023 berjumlah 19,65 juta nasabah,

##### b. Sampel

Purposive sampling ialah pendekatan pemilihan non-acak yang digunakan dalam penelitian ini untuk memastikan kutipan ilustrasi melalui cara melakukan identitas khusus yang cocok akan tujuan penelitian diharapkan nantinya bisa menanggapi masalah penelitian.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini peneliti menerapkan kriteria nasabah BSI pada penerapan *sharia compliance* dan *service quality* terhadap loyalitas di mediasi oleh layanan *digital banking*.

Pada penelitian ini menggunakan rumus Lameshow untuk menghitung jumlah sampel karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Rumus Lameshow sebagi berikut:

---

<sup>4</sup> Situmang, Syafizal Helmi. Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis. Medan: USU Press, 2010.

<sup>5</sup> Febri Rismaningsih, Pengantar Statistika I, ed. Suci Haryanti (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021).

<sup>6</sup> Amirullah, Populasi Dan Sampel (Pemahaman, Jenis Dan Teknik) (Malang: Bayumedia Publishing, 2015).

<sup>7</sup> Ika Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah 6, no. 1 (2021): 34

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dalam penelitian ini, dicari jumlah sampel (n) dengan menggunakan variabel z yang didapat dari tabel normal dengan alpha sebesar 10% atau 0,1. Pada nilai z adalah 1,96. Dengan menggunakan rumus lameshow, diperoleh hasil sampel yang diperlukan (n) berjumlah 96,04, namun karena hasil yang didapatkan berupa angka pecahan, maka dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik yang digunakan adalah metode sampling insidental, yaitu teknik pengambilan sebuah sampel yang didasarkan kebetulan, dimana peneliti dapat menjadikan sampel siapa saja yang ia temui secara kebetulan yang dianggap cocok dijadikan sebagai sumber data.<sup>8</sup>

#### D. Identifikasi Varibel Penelitian

1. Variabel terikat (dependen) ialah variabel yang akan digunakan sebagai faktor yang dipengaruhi oleh satu atau lebih variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini ialah loyalitas nasabah.
2. Variabel bebas (independen) ialah variabel yang akan mempengaruhi variabel lain.<sup>9</sup> Variabel bebas pada penelitian ini ialah *sharia compliance* dan *service quality*.

---

<sup>8</sup> Khairunnisa, Ayu. "Hubungan religiusitas dengan kebahagiaan pada pasien hemodialisa di klinik hemodialisa muslimat nu cipta husada." *Jurnal Psikologi* 9, no. 1 (2017).

<sup>9</sup> Sangkot Nasution, "Variabel Penelitian," *Raudhah* 5, no. 2 (2017): 2.

**E. Definisi Variabel Oprasional**

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator							
1	<i>Sharia compliance</i> (Kepatuhan Syariah) X1	Menurut Kooskusumawardani dan Birton dalam (Nulviki, 2020), Kepatuhan Syariah yaitu manifestasi pemenuhan prinsip syariah dalam Lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas, dan kredibilitas syariah. Indikator Kepatuhan syariah menurut (Andri, 2018),	<table border="1"> <tr><td>Bebas dari maysir</td></tr> <tr><td>Bebas dari gharar</td></tr> <tr><td>Bebas dari Riba</td></tr> <tr><td>Menjalankan bisnis secara halal</td></tr> <tr><td>Mengelola infaq, zakat dan sedekah dengan Amanah</td></tr> </table>	Bebas dari maysir	Bebas dari gharar	Bebas dari Riba	Menjalankan bisnis secara halal	Mengelola infaq, zakat dan sedekah dengan Amanah		
Bebas dari maysir										
Bebas dari gharar										
Bebas dari Riba										
Menjalankan bisnis secara halal										
Mengelola infaq, zakat dan sedekah dengan Amanah										
2	<i>Service quality</i> (Kualitas Layanan) X2	Menurut Park dan Kim, kualitas layanan digital secara konseptual dikembangkan sebagai keunggulan kompetitif. Kualitas pelayanan terjadi atas jasa yang ditawarkan kepada masyarakat, sehingga dalam pengukuran kualitas pelayanan digital diperlukan indikator yang sesuai	<table border="1"> <tr><td>Efisiensi</td></tr> <tr><td>Keandalan</td></tr> <tr><td>Kerahasiaan</td></tr> <tr><td>Daya Tanggap</td></tr> <tr><td>Kompensasi</td></tr> <tr><td>Kontak</td></tr> <tr><td>Fulfillment</td></tr> </table>	Efisiensi	Keandalan	Kerahasiaan	Daya Tanggap	Kompensasi	Kontak	Fulfillment
Efisiensi										
Keandalan										
Kerahasiaan										
Daya Tanggap										
Kompensasi										
Kontak										
Fulfillment										
3	Loyalitas Nasabah (Y)	Menurut Christina Whidya Utami, Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen untuk berbelanja di lokasi tertentu. Menurut Foster dan Cadogan, definisi loyalitas adalah menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan.	<table border="1"> <tr><td>Transaksi secara berulang</td></tr> <tr><td>Rekomendasi</td></tr> <tr><td>Menambah jumlah tabungan</td></tr> <tr><td>Menceritakan hal positif</td></tr> </table>	Transaksi secara berulang	Rekomendasi	Menambah jumlah tabungan	Menceritakan hal positif			
Transaksi secara berulang										
Rekomendasi										
Menambah jumlah tabungan										
Menceritakan hal positif										
4	Layanan <i>Digital Banking</i> (Z)	Menurut Musnaini, Suherman, Wijoyo, & Indrawan, teknologi digital merupakan teknologi yang tidak lagi menggunakan	Nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja (Efisiensi)							

	<p>tenaga manusia, atau manual. Tetapi cenderung pada sistem pengoprasian yang otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Musnaini, Suherman, Wijoyo, &amp; Indrawan mengungkapkan bahwa digital adalah sebuah metode yang kompleks, dan fleksibel yang membuatnya menjadi sesuatu yang pokok dalam kehidupan manusia. Sistem digital adalah perkembangan dari sistem analog</p>	<p>Nyaman di akses dimana saja</p> <p>Peningkatan jangkauan koneksi berkat dukungan internet</p> <p>Adanya fitur-fitur aman</p>
--	---	---

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan Langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Tanpa upaya pengumpulan data maka penelitian tidak dapat dilakukan. Terdapat empat alat pengumpul data yang biasa digunakan oleh para peneliti, yakni: observasi, kuesioner (angket), wawancara, dan studi dokumentasi. Pada penelitian ini Peneliti menggunakan 2 teknik, yaitu Kuesioner (Angket) dan Studi Dokumentasi:

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner ialah metode pengumpulan data yang melibatkan serangkaian persoalan kepada responden atau memberikan penjelasan tekstual sebelum menerima tanggapan responden. Kuesioner ialah metode yang efisien untuk mengumpulkan data ketika peneliti benar- benar mengetahui variabel yang diukur.<sup>10</sup> Pertanyaan tertutup ataupun terbuka dapat digunakan dalam kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini ialah pertanyaan tertutup.

Skala likert dipakai dalam penelitian ini guna mengukur sikap, opini, dan pandangan terhadap objek partisipan.<sup>11</sup> Pertanyaan

<sup>10</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.

<sup>11</sup> Sofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17 (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

mengenai data dan variabel keduanya dicantumkan pada kuesioner. Pada skala likert 1 sampai 4 dengan persyaratan berikut:

- a. Skor 5 dinyatakan Sangat Setuju
  - b. Skor 4 dinyatakan Setuju
  - c. Skor 3 dinyatakan Netral
  - d. Skor 2 dinyatakan Tidak Setuju
  - e. Skor 1 dinyatakan Sangat Tidak Setuju
2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode penyatuan data yang secara halus disesuaikan dengan tujuan penelitian, dokumen yang akan dipelajari dapat dalam berbagai format selain dokumen resmi. Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan dan kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang Kepatuhan Syariah dan Layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia pada layanan *digital banking*.

### **G. Metode Analisis**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yaitu mengidentifikasi hubungan antar variabel atau variabel lain. Hubungan penelitian ini merupakan hubungan sebab akibat, dengan variabel independen, variabel dependen, dan variabel mediasi.

### **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian yakni analisis jalur (path analysis) dengan software SmartPLS 4.2.8.

#### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah analisis data yang menggunakan deskripsi atau ilustrasi data yang dikumpulkan daripada membuat generalisasi atau menarik kesimpulan. Klasifikasi rata-rata dibuat untuk menjelaskan kategori skala dan memudahkan analisis setiap pernyataan berdasarkan rata-rata (mean) yang diperoleh.

a. Uji Outer Model

Apabila suatu konsep atau model penelitian belum melalui tahap prediksi model pengukuran, maka tidak diuji dengan model prediktif hubungan korelasional dan sebab akibat. Model pengukuran diri sebagai alat untuk menilai validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.<sup>12</sup>

1) Convergent Validity

Nilai loading factor masing-masing indikator digunakan untuk melakukan pengujian validitas konvergen. Diharapkan nilai faktor pemuatannya  $\geq 0,7$ . Jika nilai faktor loading  $< 0,40$  maka indikator harus dikeluarkan dari model. Jika indikator meningkatkan AVE dan reliabilitas komposit serta memiliki nilai faktor pemuatan  $0,4$  hingga  $0,7$ , maka indikator tersebut akan dihapus.

2) Discriminant Validity

Gunakan uji validitas diskriminan untuk membandingkan nilai cross loading. Nilai pembebanan silang struktur target harus lebih besar dibandingkan dengan struktur lainnya.

3) Average Variance Extracted (AVE)

AVE adalah salah satu cara untuk menguji validitas suatu struktur. Jika nilai AVE eksaknya  $\geq 0,5$  maka suatu struktur dikatakan valid.

4) Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Alat untuk menilai reliabilitas konstruk. Diharapkan nilai reliabilitas komposit melebihi  $0,7$ . Jika nilai reliabilitas komposit  $\geq 0,7$  maka dianggap memiliki reliabilitas tinggi. Nilai Cronbach alpha  $\geq 0,7$  memperkuat uji reliabilitas.<sup>13</sup>

b. Uji Inner Model

Model struktural PLS yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan  $R^2$  untuk konstruk dependen, serta nilai koefisien jalur/nilai  $t$  setiap jalur, untuk menguji signifikansi konstruk pada model struktural. Nilai  $R^2$  digunakan untuk

---

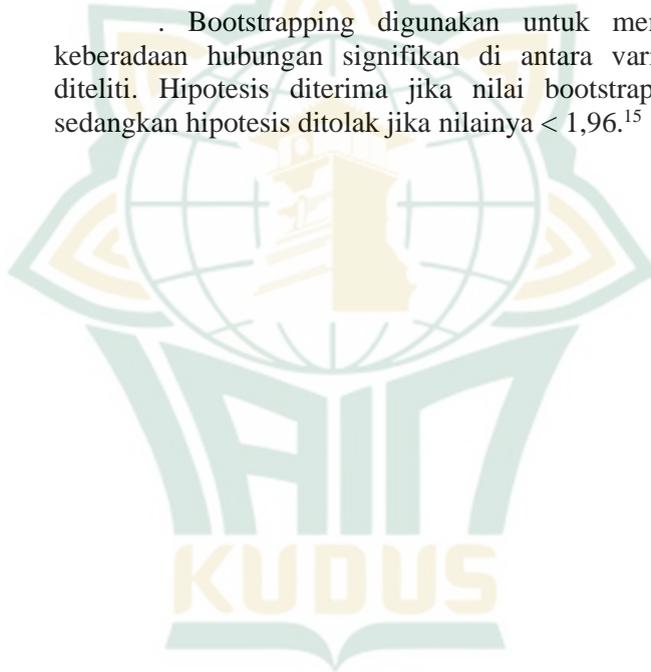
<sup>12</sup> Haryono, Siswoyo, and Parwoto Wardoyo. "Structural equation modeling." ( *Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama* ,2012), 382.

menghitung derajat variasi antara variabel independen dan variabel dependen. Namun R<sup>2</sup> bukanlah parameter mutlak dalam menentukan keakuratan model prediksi karena parameter terpenting yang menjelaskan hubungan sebab akibat adalah hubungan teoritis itu sendiri.<sup>14</sup>

c. Uji t (Parsial)

Prosedur uji-t sebagai alat untuk menguji hipotesis penelitian internal dengan PLS dan metode bootstrap. Bootstrapping adalah pengujian resampling yang dilakukan oleh kalkulator untuk mengetahui keakuratan estimasi sampel.

. Bootstrapping digunakan untuk memverifikasi keberadaan hubungan signifikan di antara variabel yang diteliti. Hipotesis diterima jika nilai bootstrap  $\geq 1,96$  sedangkan hipotesis ditolak jika nilainya  $< 1,96$ .<sup>15</sup>



---

<sup>14</sup> Haryono, Siswoyo, and Parwoto Wardoyo. "Structural equation modeling." ( *Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama* ,2012), 384 – 417.

<sup>15</sup> Musyaffi, Ayatulloh Michael, Hera Khairunnisa, and Dwi Kismayanti Respati. *Konsep dasar structural equation model-partial least square (sem-pls) menggunakan smartpls*. (Pascal Books, 2022), 205.