

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang eksplorasi langsung atau biasa disebut dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini dilakukan dengan survei berbasis internet dengan memanfaatkan google structure office untuk memperoleh informasi yang relevan guna membantu pemeriksaan Teknik pemeriksaan dicirikan sebagai metode logis untuk memperoleh informasi dengan tujuan dan pekerjaan tertentu.

Sementara disini peneliti menggunakan penelitian yang bersifat kuantitatif, yaitu eksplorasi spesifik sebagai angka tertentu atau jumlah yang positif. Akibatnya, informasi tersebut memungkinkan untuk diperiksa dengan menggunakan metodologi yang terukur. Dengan teknik kuantitatif ini, diandalkan untuk memiliki pilihan untuk mengenali secara tepat arti dari hubungan antar faktor.¹

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya.² Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Kudus yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan layanan digital bank syariah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.³

¹ Pugus Suharso, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hlm. 46

² V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm, 80

³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 81

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara minimal 30-200 responden. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah BSI Kudus.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan sekelompok para ahli di bidang yang diteliti.⁴ Sehingga dalam penelitian ini terdapat kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel, yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Kudus.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Wibisono, dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut teknik pengambilan sampel dengan rumus Wibisono:⁵

$$N = \left\{ \frac{((Za/2) \cdot \sigma)}{e} \right\}^2$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

Za/2 = nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95%=

1,96%

σ = standar deviasi 25%

e = error (batas kesalahan= 5%)

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$N = \left\{ \frac{((Za/2) \cdot \sigma)}{e} \right\}^2$$

$$N = \left\{ \frac{(1,96 \cdot 0,25)}{5\%} \right\}^2$$

$$N = \left\{ \frac{0,49}{0,05} \right\}^2$$

$$N = 96,4 = 100$$

⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 88

⁵ Akdon, dan Ridwan, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. (Bandung:Alfabet, 2013), hlm. 97

Batas kesalahan dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga tingkat akurasinya sebesar 95%. Jadi sampel yang didapatkan untuk penelitian ini sebesar $96,4 = 100$ responden.

C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Macam-macam variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi :

a) Variabel Dependen (Y)⁶

Variabel dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Y : Kepuasan Nasabah

b) Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi variabel dependen.

X1 : *Self Service Technology*

X2 : Kualitas Layanan

D. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Penulis menggunakan indikator untuk mengukur kepuasan nasabah dari *Self Service Technology* (X1) dan Kualitas Layanan (X2).

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Item
1		

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 89

<i>Self Service Technology</i> ⁷	<i>Functionality</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan Perangkat <i>self service technology</i> dalam bentuk website dapat dioperasikan dengan mudah oleh nasabah - Penggunaan Perangkat <i>self service technology</i> dalam bentuk website dapat diselesaikan dalam waktu singkat.
	<i>Enjoyment</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Senang menggunakan fasilitas <i>self service technology</i> dalam bentuk website dalam bertransaksi.
	<i>Security/Privacy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merasa aman dan nyaman menggunakan fasilitas <i>self service technology</i> dalam bentuk website dalam bertransaksi
	<i>Design</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas <i>self service technology</i> dalam bentuk website memiliki tampilan yang menarik.
	<i>Convenience</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas <i>self service technology</i> dalam bentuk website memberikan kemudahan dan kenyamanan
	<i>Customization</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas <i>self service technology</i> dalam bentuk website sesuai dengan keinginan nasabah.
	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas <i>self service technology</i> dalam bentuk website memberikan rasa aman nasabah.

⁷ Lin, J.S.C. dan Hsieh, P.L. Assessing the self-service technology encounters: development and validation of SSTQUAL scale, (Journal of Retailing, 2011), hlm. 87

<p>Kualitas Layanan⁸</p>	<p>Berwujud</p> <p>Kehandalan</p> <p>Ketanggapan</p> <p>Jaminan dan Kepastian</p> <p>Empati</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memberikan pelayanan secara professional. - Karyawan menggunakan Bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani nasabah. - Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan - Karyawan memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah. - Karyawan memberikan pelayanan secara akurat/jelas kepada nasabah - Karyawan tanggap saat memenuhi kebutuhan nasabah. - Karyawan sedia membantu nasabah saat mengalami kesulitan - Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik terhadap produk dan jenis layanan. - Karyawan teliti dalam melayanai nasabah sehingga menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi. - Karyawan selalu bersikap sopan saat melayani nasabah
-------------------------------------	---	--

⁸ Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 194

		<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. - Karyawan tanggap dan cekatan dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan. - Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian.
Keputusan Nasabah ⁹	<p>Kesesuaian Harapan</p> <p>Minat Berkunjung Kembali</p> <p>Kesediaan Merekomendasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan. - Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan - Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. - Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas layanan baik. - Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai. - Berminat untuk berkunjung kembali karena puas menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan - Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan

⁹ Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), hlm. 40-45

		<p>karena mudah dalam bertransaksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan.
--	--	--

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pemilahan informasi adalah strategi atau teknik yang dapat digunakan oleh para spesialis untuk mengumpulkan informasi. Untuk bekerja dengan kumpulan informasi ini, analis harus menggunakan instrumen pemilihan informasi, di mana instrumen pemilihan informasi adalah perangkat yang dipilih dan digunakan oleh ilmuwan dalam latihannya untuk mengumpulkan informasi sehingga tindakan menjadi metodis dan dikerjakan olehnya. Strategi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi adalah sebagai berikut:

a) Kuesioner (survei)

Kuesioner adalah suatu prosedur pengumpulan informasi yang diakhiri dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau penjelasan yang tersusun kepada responden untuk dijawab.¹⁰

Jajak pendapat adalah alat pengumpulan informasi yang efektif jika spesialis mengetahui dengan pasti faktor-faktor yang akan diperkirakan dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden.

Untuk mendapatkan informasi abstrak yang masing-masing diselesaikan dengan menggunakan keputusan skor yang diberikan, responden dapat memilih jawaban yang tersedia

¹⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 94

dimana setiap pertanyaan terdiri dari 4 keputusan jawaban, yaitu¹¹:

- a. Sangat Setuju (SS) skor 4
 - b. Setuju (S) skor 3
 - c. Tidak Setuju (TS) skor 2
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1
- b) Studi Pustaka

Prosedur ini diakhiri dengan menelaah dan mengambil informasi dari tulisan terkait dan berbagai sumber yang dianggap dapat memberikan data tentang pemeriksaan ini.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-k. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan berkorelasi positif maka butir atau pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel.¹²

b. Uji Realibilitas Instrumen

Uji realibilitas adalah uji untuk mengetahui konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika

¹¹ Jauhariyah, Iftitahul, Skripsi: “*Pengaruh self service technology (SST) terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Indonesia*”, (UIN Maulana Malik Ibrahim: 2020), hal. 55

¹² “Mahmud, “ *Metodologi Penelitian Pendidikan* “, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2011), hlm.166

jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrumen pengukuran dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0.06 .¹³

Di dalam penelitian ini digunakan skala likert untuk memberi arti bagi jawaban responden yang dinyatakan dengan nilai 1-4. Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner tersebut valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha* lebih besar 0,06.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal., seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik. Uji normalitas data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov yakni menguji normalitas data yang disajikan secara individu. Uji normalitas data dengan teknik dilakukan dengan menghitung nilai residual, yaitu nilai maksimum dari selisih antara Kumulatif Proporsi (KP) dengan harga Z tabel pada batas bawah. Dasar pengambilan kesimpulan adalah apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal. Sedangkan apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

¹³ “Mahmud, “ *Metodologi Penelitian Pendidikan* “, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2011), hlm.169

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independent dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independent akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat.¹⁴

Uji multikolinearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan VIF (*Varian Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antar korelasi bebas. Kriteria yang digunakan adalah :

- 1) Jika nilai tolerance lebih besar dari $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF lebih kecil dari $< 10,00$, maka artinya tidak terjadi masalah multikolinearitas.¹⁵

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Pendeteksian heterokedastisitas menggunakan uji Glejser, Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independent. Analisis yang dapat dilakukan yaitu dengan melihat signifikansi variabel independent terhadap variabel dependen. Jika variabel independent signifikan secara statistic mempengaruhi variabel dependen (probabilitas signifikansinya diatas kepercayaan 5%) maka ada indikasi terjadi heterokedastisitas.¹⁶

3. Uji Hipotesis

¹⁴ Wiratna Sujarweni, “ *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* “, hlm. 234

¹⁵ Muhammad Ali Gunawan, *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*, (Yogyakarta: Parama Publishing, 2015), hlm. 95

¹⁶ Wiratna Sujarweni, “ *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* “, hlm.236

a. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Uji-t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

Analisis parsial uji-t digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari variabel independen secara parsial atau individual dengan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.¹⁷

b. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau terikat. Uji F digunakan untuk menguji Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a. Taraf signifikansi = 0,05 (α 5%)
- b. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = n-k$

¹⁷ Masrukin, “*Statistik Inferensial*”, (Kudus : Media Ilmu Press, 2008), hlm 266

- c. F_{tabel} yang nilainya dari daftar tabel distribusi F .¹⁸

Dalam analisis ini juga dapat diketahui dengan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel *independen* mempunyai pengaruh variabel *dependen*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:
 $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$ Dimana:

Y = kepuasan nasabah

x_1 = *self service technology*

x_2 = kualitas layanan

a = nilai intercept (konstanta)

b_1 = Koefisien regresi *self service technology*

b_2 = Koefisien regresi kualitas layanan

e = faktor eror/ faktor lain diluar penelitian.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.¹⁹

¹⁸ Imam Ghazali, “Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21”, hlm 8

¹⁹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21*, hlm 87