

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.

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.¹

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.

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 pada Bank Syariah Indonesia yang beralamat di Cabang Kudus A. Yani 1 yang beralamat di Ruko Ahmad Yani No. 9, Jl. Ahmad Yani, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah.

¹ S Nasution, *Metode Research : (Penelitian Ilmiah)* (Bandung: Bumi Aksara, 2006), 100

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fokus penelitian pada pengaruh kualitas fungsionalitas *E-Commerce* terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* BSI.

2. Waktu penelitian

Adapun waktu yang dimanfaatkan untuk melakukan penelitian yaitu mulai dari bulan Januari sampai bulan Maret tahun 2022. Dan penelitian ini dimulai dari proses pencarian data pada Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Kudus Cabang A. Yani 1 yang beralamat di Ruko Ahmad Yani No 9 Jl. Ahmad Yani Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Kemudian dengan mengisi kuesioner yang dilakukan pada bulan Februari untuk memahami pengaruh kualitas fungsionalitas *E-Commerce* terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile bank BSI.

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.² Adapun objek yang dijadikan populasi di dalam penelitian ini merupakan seluruh dari pengguna *Mobile Banking* BSI KC Kudus.

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 BSI Kusus KC. A Yani 1 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.

² Sugiarto, *Teknik Sampling* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 39

Rumus Wibisono menjelaskan bahwa rumus ini digunakan bila teknik pengambilan sampelnya adalah jika populasinya tidak diketahui.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Untuk memudahkan peneliti, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 100

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
- Z_{α/2} : nilai tabel Z (nilai yang di dapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan, dimana tingkat kepercayaan 95%)
- σ : standar deviasi populasi (0,25 = sudah ketentuan)
- e : tingkat kesalahan penarikan sampel (dalam penelitian ini diambil 5%)

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 kemudain 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 fitur transaksioal sebafei X1, fitur relasional sebagai X2, dan fitur sosial 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 yang nantinya akan dilambangkan dengan huruf Y.

Variabel dan definisi operasional akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Desain dan Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator
Transaksional (X ₁)	Fitur transaksional ini mencakup berbagai proses transaksi yang dilakukan oleh pihak penjual dengan pihak pembeli. Fitur transaksional ini juga mencakup kesepakatan dan juga persetujuan yang nantinya disepakati kedua belah pihak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memudahkan pelanggan dalam melakukan pekerjaannya 2. Kesepakatan antara penjual dengan pembeli 3. Proses transaksi antara penjual dengan pembeli
Relasional (X ₂)	Fitur relasional ini meliputi berbagai hubungan relasi antara pihak penjual dengan pihak pembeli. Adapun fungsi dari fitur ini yaitu untuk meningkatkan loyalitas kedua belah pihak dan juga berusaha untuk menciptakan rasa percaya di diri konsumen supaya tetap menggunakan produk yang ditawarkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara mempertahankan relasi dalam kurun waktu yang panjang dengan pelanggan. 2. Membangun kepercayaan dan tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan 3. Tingkat responsibilitas yang tinggi mencakup <i>fast respons</i>. 4. Cara penyampaian informasi secara detail.
Sosial (X ₃)	Fitur sosial didefinisikan sebagai tempat untuk menyampaikan berbagai pendapat dari pembeli, dan juga dijadikan sebagai tempat untuk meletakkan ulasan tentang produk maupun layanan yang ditawarkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat untuk menyamakan pendapat mereka 2. promosi penjualan yang konsisten. 3. Pemanfaatan media internet di zaman modern.
Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah merasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan.

	menciptakan loyalitas supaya tetap konsisten menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan	2. Kualitas <i>E-Commerce</i> telah memenuhi apa yang nasabah harapkan. 3. Nasabah percaya bahwa keamanan data privasi benar-benar diperhatikan. 4. Nasabah percaya bahwa produk yang mereka beli mealalui <i>E-Commerce Mobile Banking</i> dapat memuaskan.
--	--	--

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan ketepatan dan juga keakuratan dari instrumen yang hendak diukur. Uji validitas juga dipakai untuk mengukur apakah instrumen tersebut valid dijadikan pertanyaan dalam kuesioner atau tidak. Untuk mengetahui kuesioner tersebut dikatakan 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 reliabilitas instrumen, yaitu memanfaatkan SPSS Statistics versi 25.

Untuk mengetahui validitas instrumen, maka langkah yang digunakan yaitu dimulai dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden untuk mengetahui hasilnya. kuesioner yang diberikan kepada responden merupakan pertanyaan dengan jawaban pilihan dengan 5 alternatif jawaban dengan skor sebagai berikut: 5,4,3,2, dan 1. Instrumen dikatakan valid jika r hitung pada taraf signifikasi sebesar 5% atau 0.05.

2. Uji reliabilitas

Setelah instrumen variabel telah dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian 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 sebagai penguji konsistensi, adapun alat ukur yang digunakan yaitu *Alpha cronbach*. Dan variabel akan 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 diperoleh dari responden. Adapun nilai dari skala likert mulai dari 5 sampai dengan 1. Dan agar data yang diperoleh valid dan juga reliabel, maka harus dilakukan pengujian melalui alat hitung yang telah ditentukan, yaitu menggunakan SPSS versi 25.

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 pernyataan terkait topik yang akan diteliti, kemudian pertanyaan tersebut nantinya akan dijawab oleh responden yang telah dituju.

Perancangan kuesioner dimulai dengan pertanyaan yang 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 dibatasi dengan beberapa jawaban yang bisa dijawab oleh responden, sehingga nantinya akan diperoleh data yang subjektif. Seperti contoh dari 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 yang akan diukur ke dalam 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. Dan 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 x_3 terhadap y .

Dengan persamaan sebagai berikut:

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

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 = eror

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 ini. 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 lebih kecil dari 0.05 atau tidak. Jika nilai signifikansi t lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis diterima, sehingga terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. dan sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 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.

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 nol sampai dengan satu. Apabila nilai dari koefisien determinasi ini lebih dekat dengan nilai satu, maka dapat diartikan kalau kemampuan variabel bebas lebih kuat menjelaskan tentang variabel terikat. Dan sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi mendekati nilai nol, maka kemampuan variabel bebas lebih lemah dalam menjelaskan tentang variabel terikat.