BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif, berdasarkan tujuan penelitian yang ingin mengukur pengaruh variabel independen (fitur digital *banking chatbot*) terhadap variabel dependen (perilaku nasabah), data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Metode penelitian sering kali dikenal sebagai metode klasik, karena telah lama diterapkan dan menjadi kebiasaan dalam penelitian. Di samping itu, metode ini juga disebut metode positivisme, karena didasarkan pada pemikiran *filosofis positivis*. Metode ini juga dikenal sebagai metode riset atau ilmiah, karena memenuhi prinsip-prinsip ilmiah, yaitu nyata, berdasarkan pengalaman, objektif, dapat diukur, logis, dan tersusun dengan baik.¹

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deduktif. Pendekatan ini dipilih karena cocok memberikan struktur

¹ Muhammad Irfan Syahroni, 'Prosedur Penelitian Kuantitatif', *EJurnal Al Musthafa* 2. 3 (2022), 43-56 (h. 689)

yang jelas, berbasis teori yang terpercaya, dan sesuai dengan sifat penelitian.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Pelaksanaan

Waktu penelitian ini telah dilakukan pada Bulan Februari tahun 2025 hingga Maret tahun 2025.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Jl. Raden Fatah, Pagar Dewa, Kota Bengkulu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi tidak hanya mencakup manusia tetapi juga benda dan objek alam lainnya. Populasi tidak sekadar jumlah dari objek yang diteliti, melainkan mencakup semua karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi fokus adalah semua nasabah dari produk Tabungan *Easy Wadiah*, yaitu populasi yang diambil dari

mahasiswa KIP-K UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu sebanyak 1038 orang.²

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi n .³

jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan responden. Dari populasi sebanyak 1038 orang, Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan pertimbangan sebagai berikut:

- a) Nasabah aktif produk tabungan *Easy Wadiah*
- b) Pernah menggunakan digital banking *chatbot*
- c) Sampel berjumlah 92 orang

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber pertama, yang dikumpulkan oleh peneliti untuk memecahkan masalah yang teridentifikasi dalam

² Sugiono, 'Bab III Metoda Penelitian' , Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 3 (2019), 1-9 (h. 28)

³ Sugiono, 'Bab III Metoda Penelitian' , Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 3 (2019), 1-9 (h. 30)

kajian, dan didapatkan secara langsung dari narasumber melalui wawancara atau kuesioner.⁴

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner:

Kuesioner sering disebut juga angket. Pada intinya, kuesioner adalah rangkaian pertanyaan yang harus dijawab oleh individu yang akan diukur (responden). Informasi mengenai keadaan/data pribadi, pengalaman, pengetahuan, dan sejenisnya diperlukan dalam kuesioner ini. Angket atau kuesioner menjadi alat pengumpulan data yang efektif jika peneliti memahami dengan baik apa yang diperlukan dan cara mengukur variabel yang ingin diteliti. Pertanyaan dalam suatu kuesioner berfokus pada indikator dari konsep yang ada. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini juga sangat sesuai digunakan ketika jumlah responden cukup banyak dan tersebar di area yang luas. Untuk memperoleh penilaian dan memahami sudut pandang masing-masing jawaban dari responden, penelitian ini mengaplikasikan salah satu skala pengukuran, yaitu skala likert.

⁴ Sugiono, '*Bab III Metoda Penelitian*' , Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 3 (2019), 1-9 (h. 26)

Skala Likert ditemukan Rensis Likert tahun 1932 untuk mengukur sikap. Dalam skala tersebut diajukan pernyataan atau pertanyaan dan meminta persetujuan (*agreement*) responden atas pertanyaan atau pernyataan yang diajukan. Skala ini banyak digunakan sesuai bentuk aslinya.⁵

Skala likert dipergunakan untuk menilai apakah seseorang setuju atau tidak terhadap suatu objek yang diteliti. Dimana skala likert terbagi atas beberapa bobot penilaian yang terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Skor Penilaian Angket

NO	Pernyataan	Kode	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber Bilson Simamora. (2022)

⁵ Bilson Simamora, 'Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya', Jurnal Manajemen, 12.1 (2022), 84-93 (h.85)

E. Variabel dan Defenisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian adalah karakteristik atau ciri-ciri atau nilai yang dimiliki oleh individu, benda, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam studi ini, variabel dibagi menjadi dua jenis yaitu:⁶

- a. Variabel independen (*independent variable*) Variabel independen adalah variabel yang bertindak sebagai penyebab atau memiliki pengaruh terhadap variabel lainnya (*independent variable*). Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah fitur *chatbot*.
- b. Variabel dependen (*dependent variable*) Variabel dependen adalah variabel yang terpengaruh atau menjadi hasil dari adanya variabel lain (variabel independen). Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah perilaku nasabah (loyalitas nasabah dan frekuensi transaksi).

2. Defenisi Operasional

Definisi operasional merupakan segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis, sehingga bisa diperoleh data mengenai hal tersebut, lalu diambil

⁶ Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, Edisi 1 (Yogyakarta: Andi, 2017), h.16

suatu kesimpulan, maka variabel dalam penelitian ini harus didefinisikan. Berdasarkan hal itu definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Fitur Digital *Banking Chatbot* adalah teknologi yang dirancang untuk memiliki layanan peminjaman yang bertujuan untuk menawarkan suatu fungsi atau memberikan informasi melalui suara atau teks.⁷
- b. Perilaku nasabah adalah kegiatan yang membahas cara membuat pilihan baik secara individu maupun kelompok untuk menentukan keputusan pembelian atau melakukan transaksi terhadap suatu produk dan mengonsumsinya.⁸

F. Teknik Analisis Data

Untuk mengevaluasi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, digunakan analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan satu variabel dependen dalam bentuk persamaan.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

⁷ Tri Hidayati, Muhammad Irwan, and Fadli Nasution, 'Pengaruh Fitur Chatbot Aisyah (Asisten Interaktif Mandiri Syariah) Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah' , *Jurnal BanqueSyar`i* 6 (2020) 81-88, (h. 81)

⁸ Anggi Fadhilah B, 'Perilaku Nasabah, Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Kantor Cabang BCA Syariah Yogyakarta' (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2018), h. 14- 13

Validitas berkaitan dengan seberapa baik suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian, validitas menunjukkan tingkat kecocokan alat ukur penelitian terhadap isi yang sebenarnya diukur. Uji validitas adalah metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang dimaksudkan. Uji ini berfungsi untuk mengevaluasi keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika setiap pertanyaan mampu menangkap hal yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut.

Kriteria validitas untuk setiap pertanyaan adalah jika koefisien korelasi (r_{hitung}) bernilai positif dan sama atau lebih besar dari r_{tabel} , maka item tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} bernilai negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} , maka item tersebut dinyatakan tidak valid (drop).⁹

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari masing-masing variabel. Uji Reliabilitas dirancang agar dapat memastikan bahwa alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat

⁹ Musrifah Mardiani Sanaky, 'Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah', *Jurnal Simetrik* 11.1 (2021), 432–39 (h.433)

diandalkan. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang merupakan suatu metode untuk menentukan sejauh mana sebuah tes dapat diandalkan dalam mengukur sikap atau perilaku. Suatu instrumen penelitian dianggap reliabel jika menggunakan metode *Cronbach's Alpha* memiliki koefisien reliabilitas di atas 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana akan diterapkan, oleh karena itu, untuk memenuhi syarat yang ditetapkan, penting untuk melakukan pengujian terhadap beberapa asumsi dasar yang diperlukan. Sebelum menguji hipotesis, analisis regresi harus melalui pengujian asumsi dasar agar model yang dihasilkan berkualitas. Tujuan dari pengujian asumsi ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh dapat melakukan estimasi dengan akurat, dapat digunakan, dan konsisten.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh mengikuti distribusi normal atau tidak. Data dianggap normal jika nilai signifikansi atau koefisien (P_{value}) dari output *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari alpha

yang telah ditentukan, yaitu 0,05 ($P_{\text{value}} > 0,05$). Sebuah model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk mendeteksinya, dapat dilihat sebaran data pada sumbu diagonal dalam grafik Normal *P - P Plot of regression standardized* sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Jika data tersebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi tersebut dianggap normal dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel independen, dan sebaliknya.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel terikat dan variabel independen. Pengujian linearitas dapat dilakukan melalui *test of linearity*. Aturan yang berlaku adalah jika nilai signifikansi untuk *linearity* $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel terikat.

c. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji ini bisa dilaksanakan dengan uji Glejser. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai

signifikansi uji lebih besar dari 0,05, maka varians residual dianggap sama (homokedastisitas) atau tidak ada heterokedastisitas.¹⁰

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2013), regresi linear sederhana adalah suatu bentuk pengujian data yang melibatkan dua variabel, yaitu satu variabel independen dan satu variabel dependen, di mana hubungan antar variabel tersebut bersifat kausal (memiliki pengaruh).¹¹

Bentuk persamaan Regresi Sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Variabel independen

X = Variabel dependen

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel dependen (X) yang didasarkan pada variabel independen (Y).

¹⁰ Siti Naimah, Naely Azhad, and G.W. Yohanes, 'Analisis Bauran Pemasaran 7P Terhadap Keputusan Pembelian Pie Susu Pada Pie & Co' , Jurnal Ekonomi Manajemen 1.1 (2018), 19-28 (h. 25)

¹¹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Edisi 1 (Bandung: Alfabet, 2013), h. 31