

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar satu variabel dengan variabel atau antara lebih dari dua variabel. Hasil yang ditemukan tentu akan memberikan gambaran ada tidaknya hubungan antara variabel yang diteliti tersebut.⁶¹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data berdasarkan angka-angka dan pengukuran numerik. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguji hubungan antara variabel-variabel dengan menggunakan analisis statistik. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menyediakan pemahaman yang lebih jelas tentang fenomena penelitian melalui pengumpulan data yang dapat diukur secara kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggeneralisasi temuan-temuan ke populasi yang lebih luas dan menyediakan bukti empiris yang objektif.⁶²

⁶¹ M.M. Dr. Kasmir, S.E., PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN, ed. by Monalisa (PT RAJA GRAFINDO PERSADA).

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research And*

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu

Penelitian ini dilakukan saat proposal ini disetujui sampai selesai.

2. Tempat

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Adam Malik Bengkulu, Jl. H.Adam Malik No. 11-13, Cemp. Permai,Kec. Gading Cempaka.,Kota Bengkulu. Pengukuran yang menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuisisioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan perbankan digital dan langsung.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah yang digeneralisasikan yang terdiri dari subjek/objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, setelah itu dapat ditarik sebuah kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Bengkulu yang menggunakan layanan perbankan digital dan langsung. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini sebanyak 1000 nasabah aktif. populasi dan memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- a. Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Kota Bengkulu.

- b. Nasabah yang aktif menggunakan layanan digital banking (seperti aplikasi mobile banking atau internet banking) dalam 6 bulan terakhir.
 - c. Nasabah yang pernah melakukan transaksi langsung melalui teller atau customer service di BSI KCP Adam Malik Bengkulu.
 - d. Nasabah yang berusia 18 tahun keatas, karena dianggap memiliki kapasitas hukum dalam melakukan transaksi perbankan.
 - e. Berdomisili di Kota Bengkulu, dengan akses ke layanan perbankan di BSI KCP Adam Malik Bengkulu.
2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel mengacu pada segmen dari jumlah total dan atribut yang ditemukan dalam suatu populasi. Dalam istilah yang lebih sederhana, sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relevan dan dapat secara efektif mewakili populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas, yang tidak memberikan setiap anggota populasi kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel.⁶³

Jenis desain sampel yang akan digunakan peneliti berupa teknik purposive sampling. Teknik Purposive sampling menurut Sugiyono adalah pengambilan sampel dengan

⁶³Primadi Candra Susanto and others, 'Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)', *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3.1 (2024), pp. 1–12, doi:10.38035/jim.v3i1.504.

menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan (eee) sebesar 10% (0,1). Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Keterangan:

N = 1.000 (jumlah populasi)

n = 286 (ukuran sampel yang dibutuhkan)

e = 10% = 0,1 (tingkat kesalahan atau *margin of error*)

Jumlah populasi yang akan diteliti sebanyak 1000 nasabah, maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel sebagai berikut: Diketahui N = 1000 nasabah , dengan tingkat kesalahan 10% (01).

$$n = \frac{1.000}{1 + 1.000 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.000}{1 + 1.000 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{1.000}{1 + 10}$$

$$n = \frac{1.000}{11}$$

$$n = 90,909$$

$$= 91 \text{ (dibulatkan)}$$

Jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 91 nasabah. Untuk sampel memiliki beberapa

karakteristik, yaitu:

- a. Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Kota Bengkulu.
- b. Nasabah yang aktif menggunakan layanan digital banking (seperti aplikasi mobile banking atau internet banking) dalam 6 bulan terakhir.
- c. Nasabah yang pernah melakukan transaksi langsung melalui teller atau customer service di BSI KCP Adam Malik Bengkulu.
- d. Nasabah yang berusia 18 tahun keatas, karena dianggap memiliki kapasitas hukum dalam melakukan transaksi perbankan di BSI KCP Adam Malik Bengkulu.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada nasabah perbankan syariah untuk mengukur kepuasan mereka terhadap layanan digital banking dan kualitas layanan.⁶⁴

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh

⁶⁴M. Iqbal Hasan, *Pokok - Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya* (Ghaila Indonesia, 2002).

secara tidak langsung dan hanya melalui media perantara. Data ini diperoleh dari literatur-literatur yang berkaitan dengan judul yang penulis buat. Yaitu berupa jurnal, buku-buku yang terkait dan penelitian yang relevan dengan judul peneliti. Data sekunder dari penelitian ini adalah laporan tahunan bank syariah yang mencakup statistik tentang penggunaan layanan digital dan kepuasan nasabah.⁶⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi berfungsi sebagai metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat⁶⁶. Teknik ini digunakan khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses operasional fenomena alam, dan dalam kasus-kasus dimana jumlah responden yang diobservasi tidak begitu besar. Dalam penelitian ini observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Bengkulu yang menggunakan layanan perbankan digital dan langsung sesuai dengan fakta dan kenyataan yang ada dengan memberikan pertanyaan dan kenyataan yang akan menjadi suatu perhatian.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Responden diminta untuk memberikan

⁶⁵Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis* (Rajawali, 2013).

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2013).

tanggapan yang dapat diukur melalui opsi jawaban yang telah ditentukan atau dengan mengisi ruang kosong. Angket atau kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dalam penelitian kuantitatif.⁶⁷

Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian yang siap memberikan tanggapan sesuai permintaan individu yang mengelola kuesioner. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data melalui format terstruktur yang mencakup pernyataan yang dirancang untuk mendapatkan umpan balik tertulis dari responden, yang dalam penelitian khusus ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Bengkulu.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu konsep yang memiliki variabilitas atau keragaman yang menjadi fokus penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya merupakan konsep apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. Semua konsep yang memiliki varian dan menjadi objek pengamatan oleh peneliti dapat disebut variabel.⁶⁸

Variabel penelitian dikategorikan menjadi dua jenis berdasarkan sifat hubungan di antara keduanya:

⁶⁷Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (KBM Indonesia, 2022). h 44

⁶⁸Aries Veronica and others, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2022.h 23

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Sugiyono menyatakan bahwa pengertian variabel independen atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen merujuk pada variabel yang memberikan pengaruh atau mendorong perubahan pada variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Digital Banking (X1), Service Quality (X2), dan Direct Service (X3).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang bergantung atau dipengaruhi oleh variabel-variabel independen.⁶⁹ Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dengan masalah yang akan diteliti, maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent variabel*) adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Bengkulu yang menggunakan layanan perbankan digital dan langsung (Y).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menjelaskan pengertian dari setiap variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan

⁶⁹M.A Dr. Drs.H. Rifa'i Abu Bakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021). h 56

atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain.⁷⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent variabel*) adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Adam Malik Bengkulu yang menggunakan layanan perbankan digital dan langsung (Y).

Variabel Independen dalam penelitian ini sebanyak 3 variabel yaitu:

- a. Pengaruh Layanan *Digital Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu
- b. Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu
- c. Pengaruh *Direct Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu

Tabel 3.1

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Digital Banking	Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan menggunakan sarana elektronik/digital milik bank dan media digital milik nasabah untuk transaksi, komunikasi, dan informasi keuangan	- Kesesuaian informasi	Reza, Heru, Kresna dan Melly Susanti (2019)
			- Kecepatan akses	
			- Keamanan	
			- Kemudahan penggunaan	
			- Keandalan layanan	
			- Responsivitas	
			- Privasi	

⁷⁰Rasyid Fathor, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Teori, Metode, Dan Praktek* (IAIN Kediri Press, 2022). h 21

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		lainnya (OJK).		
2	Service Quality	Kualitas pelayanan adalah perbandingan tingkat layanan yang diberikan perusahaan dengan ekspektasi pelanggan, yang diwujudkan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah (Tjiptono & Chandra).	- Tangible (fasilitas fisik, penampilan staf) - Reliability (keandalan layanan) - Responsiveness (daya tanggap) - Assurance (jaminan) - Empathy (keramahan dan perhatian)	Tjiptono, Fandy (2022)
3	Direct Service	Direct service adalah pelayanan tatap muka yang mencakup aktivitas teller dan customer service dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabah dengan menjaga standar kualitas layanan (Kotler).	- Tangible (penampilan fisik, fasilitas fisik) - Empathy (perhatian kepada nasabah) - Responsiveness (cepat tanggap) - Reliability (konsistensi layanan) - Assurance (keyakinan dan kepercayaan terhadap layanan)	Wirtz, Jochen dan Christopher Lovelock (2021)
4	Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah respon emosional yang muncul dari	- Kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan	Rambat Lupiyoadi, M (2011)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		perbandingan antara harapan nasabah dan kinerja produk atau jasa yang diterima. Kepuasan dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan (Wilkie, Engel, Zeithaml).	- Tingkat kepuasan dibandingkan layanan sejenis - Minimnya pengaduan atau complain	

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah salah satu langkah yang dilakukan untuk menguji terhadap isi (*content*) dari sebuah instrument, tujuan dari uji validitas yaitu untuk mengukur ketepatan instrument yang akan dipergunakan dalam sebuah penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner⁷¹. Uji validitas digunakan untuk menguji keabsahan data kuesioner. Teknik statistik yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi Pearson dikatakan valid, jika nilai signifikansi $< 0,05$ dapat juga melihat dengan kriteria berikut

- 1) Jika nilai $\text{sig } 0,05 > \text{P-value}$, maka variabel dikatakan valid

⁷¹Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D) (Bandung: Alfabeta, 2013). h 67

- 2) Jika nilai $\text{sig } 0,05 < P\text{-value}$, maka variabel dikatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah suatu hal yang bisa dipercaya atau suatu keadaan bisa dipercaya, uji realibilitas memiliki fungsi yaitu mengetahui tingkatan konsistensi dari sebuah angket yang dipakai oleh peneliti, sehingga angket tersebut bisa dihandalkan untuk mengukur variabel penelitian meskipun dilakukan secara berkali-kali menggunakan angket dan kuisisioner yang sama.⁷² Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila tanggapan seseorang terhadap pernyataan yang disampaikan konsisten atau stabil dalam kurun waktu tertentu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji kuesioner. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yang mana dikatakan tidak reliabel jika *Alpha Cronbach* $> 0,50$. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ tingkat signifikan, maka instrument dilakukan tidak reliabel.⁷³

2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam

⁷²Ph. D Dr. Dyah Budiastuti dan Agustinus Bandur, *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian* (Mitra Wacana Media, 2018). h 33

⁷³Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005). h 36

model regresi, dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan berdasarkan uji normalitas metode uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan 5%. Dasar pengambilan keputusan adalah nilai signifikansi atau kurang dari 0,05, maka sebaran datanya dianggap dan penelitian lebih lanjut tidak dapat dilakukan. Namun jika nilai signifikansi atau profitabilitasnya lebih besar dari 0,05, maka sebaran data tersebut kemudian dipertimbangkan dan dapat melakukan penelitian selanjutnya.⁷⁴

3. Uji Hipotesis

a. Model Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Regresi linear berganda merupakan suatu model analisis yang menggambarkan hubungan variabel respon (Y) dengan variabel yang mempengaruhinya (x) dimana variabel (x) tersebut berjumlah lebih dari satu.⁷⁵

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

⁷⁴DKK Nuryadi, S.Pd.Si., M.Pd, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian* (SI BUKU MEDIA, 2017) h 19.

⁷⁵M.Stat Widya Reza, S.Si., *Analisi Regresi 'Pendekatan Praktis Dan Sistematis'* (Eurika Media Aksara, 2024). h 47

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
KCP Adam Malik Bengkulu yang menggunakan layanan
perbankan digital dan langsung

X_1 = *Digital Banking*

X_2 = *Service Quality*

X_3 = *Direct Service*

β_0 = Nilai Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi *Digital Banking*

β_2 = Koefisien Regresi *Service Quality*

β_3 = Koefisien Regresi *Direct Service*

ε = Sisaan atau galat

b. Uji t

Berarti menguji secara parsial koefisien regresi. Uji ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran variabel bebas terhadap variabel tersebut dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan. Uji T digunakan peneliti untuk membandingkan rata-rata sampel untuk dua kelompok. Jika rata-ratanya berbeda secara signifikan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa rata-rata populasi juga berbeda dan menolak hipotesis nol dan mendukung hipotesis penelitiannya.⁷⁶

- 1) Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁷⁶M.Kom DKK, Bustami, S.Si., M.Si., *Statistika Terapannya Pada Informatika* (Graha Ilmu, 2014). h 123

2) Apabila tingkat signifikansi $>\alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁷⁷

c. Uji F

Untuk menguji kebenaran hubungan antara variabel-variabel independen yang ada pada model regresi digunakan analisis uji F (ANOVA). Analisis uji F ini dilakukan untuk membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen⁷⁸.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Jika nilai koefisien determinasi sama dengan satu, hal ini berarti garis regresi yang terbentuk sempurna

⁷⁷Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar Analisis Dengan SPSS* (Yogyakarta:Mediakom,2013). h 89

⁷⁸Sugiyono dan Puji Lestari, *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)*. (2021). h 121

terhadap nilai observasi yang diperoleh. Apabila nilai koefisien determinasi sama dengan satu, berarti variasi kenaikan terhadap penurunan Y seluruhnya disebabkan oleh X. Dengan demikian, jika nilai X diketahui, maka nilai Y dapat diprediksi dengan sempurna. Koefisien determinasi untuk mengukur tingginya persentase total variasi yang dijelaskan oleh model regresi atau mengukur kontribusi variable X terhadap variabel Y. Koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan *Adjusted R Square* (R^2) yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen.⁷⁹



⁷⁹Nurlan, Fausiah. *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara, 2019. h 171