

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.¹ Penelitian ini berupaya menjelaskan bagaimana kualitas layanan *mobile banking* memiliki keterkaitan dan dampak terhadap kepuasan nasabah, khususnya mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) pengguna BSI *Mobile* di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pengukuran data numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis serta menjelaskan hubungan antar variabel secara

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022), 179.

objektif.² Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai untuk mengukur dan menganalisis secara statistik pengaruh variabel independen, yaitu kualitas layanan *mobile banking*, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah. Kualitas layanan dalam penelitian ini mencakup dimensi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kecepatan respons layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan dan tingkat pengaruh antar variabel secara objektif melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode regresi linier sederhana. Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) sebagai populasi pengguna BSI Mobile, dengan tujuan memperoleh data yang dapat digeneralisasikan dan memberikan dasar empiris bagi evaluasi kualitas layanan digital perbankan syariah.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada saat dimulai Skripsi ini di setujui sampai selesai. Waktu penelitian yang dimulai pada bulan oktober 2024 sampai dengan selesai.

² Rifkhan, *Pedoman Metodologi Penelitian Data PAnel Dan Kuesioner* (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2023), Hal. 29.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, dengan melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan dengan pertimbangan tertentu.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atau objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan sebuah objek penelitian yang terdiri dari orang, makhluk, benda, perkembangan, kejadian, indikasi atau tingkatan sebagai sumber informasi yang memiliki sifat-sifat tertentu berdasarkan penelitian yang dilakukan.³ Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa PBS Pengguna BSI *Mobile* angkatan 2021-2022 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2012), h. 80.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari jumlah populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini sangat dibutuhkan untuk kejelasan penyebaran kuesioner yang akan dilakukan.⁴

Teknik yang digunakan peneliti dalam pengambilan sampel yaitu dengan teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Adapun Kriteria sampel yang digunakan pada penelitian itu yaitu (1) Merupakan mahasiswa PBS aktif angkatan 2021-2022 Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, (2) Merupakan Mahasiswa yang memiliki BSI *Mobile*

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, dengan menggunakan rumus slovin sebagai alat ukur untuk mengukur sampel. Dengan rumus sebagai berikut:

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 81.

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Populasi

e^2 = ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir 10%

$$\frac{870}{1 + (870 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{870}{1 + 870.0,01}$$

$$n = \frac{870}{1 + 8,7}$$

$$n = \frac{870}{9,7}$$

$$n = 89,69$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas menunjukan hasil 89,69 dimana sampel yang akan ditetapkan adalah 90 responden seluruh Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat ditemukannya data-data yang diteliti. Dalam hal ini sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik individu atau kelompok yang menjadi objek penelitian, melalui metode seperti wawancara, kuesioner, atau observasi. Data ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian spesifik dan biasanya dianggap lebih akurat dan relevan karena berasal langsung dari sumbernya.⁵

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti dokumen, laporan, jurnal, buku, atau data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data ini tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya, melainkan dari hasil pengolahan dan publikasi sebelumnya. Data sekunder biasanya digunakan untuk

⁵ Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan", (Prenada Media, 2016), <https://books.google.co.id/books?id=RnA-DwAAQBAJ>.

mendukung atau melengkapi data primer yang telah dikumpulkan.⁶

2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dalam usaha pengumpulan data dan informasi yang di perlukan penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang sedang diteliti. Dalam observasi, peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan terhadap fenomena atau aktivitas yang sedang berlangsung tanpa melakukan intervensi. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti ikut serta dalam aktivitas yang diamati, atau non-partisipatif, di mana peneliti hanya sebagai pengamat. Teknik ini biasanya digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai perilaku, interaksi, dan konteks sosial tertentu.⁷

b. Kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat

⁶ Hendryadi Suryani, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2021), h. 27.

⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Teasis Bisnis* (Jakarta: Penerbit Rajawali Pers, 2014), h.90.

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif, di mana data yang dikumpulkan dari kuesioner dianalisis secara statistik untuk menemukan hubungan atau pola tertentu. Kuesioner bisa bersifat tertutup, di mana responden hanya memilih dari jawaban yang telah disediakan, atau terbuka, di mana responden bebas memberikan jawabannya sendiri.⁸ Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa PBS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

a. Variabel Dependen (Y)

Independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predikor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen

⁸ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi* (Bandung: Penerbit Alfabeta CV, 2022), h.75.

(terikat).⁹ Variabel Independen (variabel bebas) dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Kepuasan Nasabah.

b. Variabel Independen (X)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹⁰ Penelitian ini menggunakan empat variabel independen yang terdiri dari Kualitas Layanan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran dari definisi konsep yang abstrak menjadi variabel yang dapat diukur atau diamati. Definisi operasional menjelaskan bagaimana sebuah variabel akan diukur atau diidentifikasi dalam penelitian, sehingga peneliti dan pembaca dapat memahami bagaimana data diperoleh dan dianalisis. Dengan kata lain, definisi operasional menghubungkan konsep teoritis dengan aspek praktis penelitian, memastikan bahwa variabel yang diteliti memiliki ukuran yang jelas dan dapat dioperasionalkan sesuai dengan tujuan penelitian. Secara garis besar definisi operasional

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 38.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 40.

variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kualitas layanan mobile banking dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan yang diberikan oleh BSI Mobile dalam menjalankan transaksi perbankan digital. Aspek-aspek yang diamati meliputi kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), keamanan data dan transaksi (*security*), serta *responsivitas* atau kecepatan tanggapan layanan (*responsiveness*). Keempat dimensi ini menjadi indikator utama dalam menilai bagaimana layanan *mobile banking* mampu memberikan kenyamanan, kemudahan akses, dan pengalaman yang efisien bagi pengguna, sesuai dengan standar layanan perbankan syariah yang profesional dan beretika.

Kepuasan nasabah diartikan sebagai tingkat kenyamanan dan penerimaan mahasiswa sebagai pengguna BSI *Mobile* terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan ini mencakup kesesuaian antara harapan awal terhadap layanan mobile banking dan realitas yang dirasakan setelah menggunakannya, seperti keandalan fitur, kecepatan proses, serta kemudahan dalam mengakses dan menyelesaikan transaksi. Dalam perspektif ekonomi syariah, kepuasan nasabah juga mempertimbangkan aspek kejujuran, transparansi, dan

nilai kemaslahatan dalam pelayanan. Jika layanan sesuai atau melampaui harapan, maka nasabah cenderung merasa puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan.

3. Skala Pengukuran Variabel

Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *skala likert* yang digunakan untuk menguji kesetujuan responden terhadap pertanyaan. *Skala likert* merupakan skala yang mengukur tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan.¹¹ Tingkat persetujuan dibagi menjadi 5 dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Skala likert

No	Pernyataan	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah bagaimana seseorang menganalisis data penelitian yang telah diperoleh, termasuk alat statistik yang relevan yang digunakan dalam penelitian.¹²

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik

¹¹ Hendryadi Suryani, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2021), h. 27.

¹² Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan", (Prenada Media, 2016)

struktural deskriptif, yaitu teknik analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan sebelumnya karena berasal dari nilai variabel independen, yang dapat berupa satu variabel atau lebih, kemudian membandingkan satu variabel dengan yang digabungkan dengan variabel lain.¹³

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji *validitas* ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan item pertanyaan pada saat mendefinisikan variabel. Setiap pertanyaan menggambarkan suatu variabel, dan setiap pertanyaan dapat diberi skor menggunakan nilai korelasi total yang dikoreksi.¹⁴ Pembahasan *validitas* ini tidak terfokus pada tes itu sendiri, tetapi pada hasil atau skor tes sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji *Reliabilitas* untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan

¹³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 137.

¹⁴ Astuti Nuryadi, *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, Edisi 1 (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h.79.

pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Teknik *alpha cronbach* dengan koefisien *realibilitas* $r > 0,6$.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis klasik sangat diperlukan, terutama pada jenis penelitian yang menggunakan data mentah sebagai sumber data. Pengujian hipotesis klasik adalah analisis yang digunakan untuk menilai ada atau tidaknya masalah hipotesis klasik dalam suatu model regresi. Pengujian hipotesis klasik meliputi beberapa pengujian yaitu uji normalitas dan uji *multikolinearitas*.¹⁵ Hal tersebut dinyatakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu dalam model regresi berdistribusi normal. Uji normalitas menjelaskan bagaimana residual mengikuti distribusi normal. Namun jika dibalik maka uji statistik dinyatakan tidak valid. Ada dua cara pengujian yaitu analisis grafis dan pengujian statistik.¹⁶ Tes *Kolmogorovsmirnov* menjadi dasar pengambilan keputusan.

¹⁵ Astuti Nuryadi, *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, Edisi 1 (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h.79.

¹⁶ Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan", (Prenada Media, 2016)

b. Uji Multikolineritas

Uji *multikolineritas* untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Dalam model korelasi yang baik, setidaknya tidak ada korelasi antar variabel. Ada cara untuk mengetahui apakah suatu regresi dipengaruhi oleh *multikolineritas* dengan melihat nilai *tolerance* dan VIFN dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* 0,10 dan $VIF < 10$ berarti tidak terjadi *multikolineritas* pada model regresi penelitian.
- 2) Jika nilai *tolerance* $< 0,01$ berarti model regresi memiliki bias *multikolineritas*.¹⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi yang digunakan terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi *heteroskedastisitas*.¹⁸

¹⁷ Muri Yusuf, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan", (Prenada Media, 2016)

¹⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 137.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Uji t adalah untuk melihat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis dari uji t ini adalah H_0 = tidak berpengaruh signifikan dan jika H_1 = berpengaruh signifikan. Basis keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 Diterima dan ditolak jika nilai t-hitung < dari t-tabel atau jika nilai signifikan > 0,05.
- 2) H_0 ditolak dan diterima jika nilai t-hitung > dari t-tabel atau jika nilai signifikansi < 0,05.

b. Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Regresi ini bertujuan untuk melihat seberapa besar perubahan pada variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Bentuk umum persamaan regresi linier sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

- X = Variabel independen (kualitas layanan)
- a = Konstanta (nilai Y saat $X = 0$)
- b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)
- e = Error (tingkat kesalahan)

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kemampuan suatu model dalam menerangkan hubungan antar variabel. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, yang artinya semakin angka mendekati satu maka semakin baik garis regresi karena mampu menjelaskan semakin angka mendekati satu maka semakin baik garis regresi karena mampu menjelaskan data aktualnya, sebaliknya apabila angka mendekati nol maka kita mempunyai garis regresi yang kurang baik. Koefisien determinasi merupakan konsep statistik, sehingga sebuah garis regresi baik jika nilai R^2 tinggi. Nilai R Square (R^2) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.¹⁹

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2019), h.45.