

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini yang digunakan *asosiatif (kausal)* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penyebab pengaruh terhadap kepuasan pengguna QRIS di BSI *Mobile*. Karakteristiknya melibatkan pengujian hubungan variabel independen (seperti kemudahan, keamanan, manfaat, resiko, pengetahuan dan informasi) terhadap variabel dependen (kepuasan penggunaan) melalui studi kasus spesifik pada nasabah cabang Adam Malik.¹ Pendekatan ini umum pada riset kepuasan layanan digital berbasis data dari kuesioner. penelitian yang menggunakan koesioner sebagai instrumen penelitian.²

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel

¹ Gerard Sean Dwayne and others, 'Analisis Faktor Pengaruh Sistem Pembayaran QRIS Terhadap Kepuasan Penjual UMKM Kuliner Dengan Model Customer Satisfaction, Jurnal Indonesian Journal of Mathematics and Natural Sciences, 48.1, (2025), 39-51 (h. 42)', 48.1 (2025), pp. 39–51.

² "Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah - Rajagrafindo *Persada Metode Penelitian Kuantitatif* (2017),h.49

independen seperti kemudahan, penggunaan, keamanan, manfaat, resiko, dan pengetahuan dan informasi terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Analisis regresi linier berganda menjadi metode statistik utama untuk menguji pengaruh parsial dan simultan faktor-faktor tersebut, dengan software seperti SPSS,

B. Waktu Dan Lokasi Penelitian

1. Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan, yaitu Februari 2026. Periode ini dipilih untuk menyesuaikan dan memaksimalkan kesempatan pengumpulan data dari nasabah BSI Adam Malik.

2. Tempat Penelitian

Pengumpulan data akan berfokus pada nasabah BSI di area Adam Malik disekitaran kecamatan selebar, baik mereka yang tinggal di sana maupun yang sering bertransaksi di wilayah tersebut. Kami menyebar koesioner secara online kepada nasabah BSI Adam Malik, , jika hal itu memungkinkan dan relevan.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan dapat

memberikan informasi (data) penelitian.³ Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah BSI Adam Malik. Populasi umur dapat dibuat dalam kelompok yang lebih rinci atau berbeda sesuai karakteristik demografis yang diinginkan dan jumlah populasi (384) orang.

Tabel 3.1 Dari BSI Adam Malik

Kelompok Umur	Jumlah populasi
17-25 tahun	200
26-30 tahun	44
31-35 tahun	40
Total	384

2. Sampel

Penelitian ini menentukan kriteria sampel yang dituju yaitu nasabah BSI Adam Malik yang sudah memiliki aplikasi mobile banking dengan populasi 384 orang dengan sampel 79 orang.

Jumlah sampel reponden dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = N$$

³ 'Eddy Roflin, et.Al., *Populasi Sampel Variabel*, (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Managemant, 2021), h.7'.

$$1 + Ne^2$$

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

Rumus Slovin dinyatakan sebagai $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$, di mana n adalah ukuran sampel, N adalah populasi (384), dan e adalah margin of error (0,1). Substitusi nilai, orang dan margin of error 10% (0.1).⁴

$$n = \frac{384}{1 + 384 \times (0.1)^2}$$

$$n = \frac{384}{1 + 384 (0,1)}$$

$$n = \frac{384}{1+3,84}$$

$$n \frac{384}{4,84} = 79,34$$

Jadi, 79,34 dibulatkan ke bawah menjadi 79 jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sekitar 79 responden.

D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Karena informasi berasal dari sumber utama (responden), maka penelitian ini menggunakan

⁴ ‘Hendrayadi, Suryani, *Metode Penelitian Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Pt Prenadamedia Group 2015), h.194’.

informasi yang esensial. Informasi dapat diperoleh melalui survei (jajak pendapat). Tinjauan diberikan terhadap objek yang diketahui atau dianggap terkait dengan penunjang tinjauan umum yg berjudul analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai sistem pembayaran Di BSI Mobile Banking Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik sumber informasi penting berasal dari penyampaian survei

a. Data primer

Data primer yang didapat melalui data yang diperoleh langsung dari penyebaran koesiner secara online. 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 yang diperoleh tidak langsung dari objek penelitian, melainkan dari dokumen, arsip, laporan, buku, jurnal, atau sumber lain yang sudah ada. Data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer.

⁵ ‘Muri Yusuf, “ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan*”, (Prenada Media 2016)’.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

adalah sebuah penelitian dengan suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu objek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati.⁶

b. Kuesioner (angket)

Data dikumpulkan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang sesuai kriteria. Contohnya penyebaran kuesioner online melalui Google Form. Pertanyaan dalam kuesioner mengacu pada indikator dari variabel-variabel sebagai berikut:

1. Kemudahan
2. Manfaat
3. Keamanan
4. Resiko
5. Pengetahuan dan informasi

Skala pengurkaran yang digunakan adalah skala likert dengan lima pilihan jawaban yaitu

Tabel 3.2

⁶ ‘Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 35.’

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Skala Liker

E. Variabel Dan Definisi Operasional

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
1	Kemudahan (X1)	kemudahan dalam penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna merasa bahwa menggunakan QRIS itu tidak memerlukan banyak usaha, mudah	1. Proses transaksi cepat dan tidak rumit. 2. Mudah dipelajari oleh pengguna baru. 3. Antarmuka sederhana tanpa memerlukan keahlian khusus

		dipahami, dan sederhana dalam praktiknya. Dengan kata lain, kemudahan mengacu pada persepsi bahwa sistem QRIS dapat mempermudah proses transaksi pembayaran secara cepat dan efisien tanpa hambatan teknis	
2	Manfaat (X2)	manfaat merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat menambah produktifitas dan efektifitas kerja orang tersebut (Koeswoyo, 2006). Perceived usefulness	1. Transaksi lebih cepat dan efisien dibanding metode konvensional. 2. Mengurangi risiko kesalahan pencatatan atau kehilangan

		merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Budiarta, 2016). Disimpulkan bahwa apabila seorang konsumen atau nasabah percaya dalam penggunaan suatu teknologi atau sebuah produk seperti QRIS dan teknologi atau QRIS tersebut memiliki manfaat dan dapat meningkatkan kinerjanya, maka konsumen atau nasabah akan memutuskan menggunakan produk tersebut dan merasa puas dengan manfaat yang	uang tunai. 3. Meningkatkan kecepatan layanan bagi pedagang dan konsumen.
--	--	--	---

		didapat.	
3	Keamanan (X3)	Keamanan adalah dimana konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi online. Menurut Arasu (2011), indikator keamanan meliputi: Jaminan keamanan adalah menjamin keadaan bebas dari bahaya.	1. Jaminan privasi dan tidak adanya kebocoran data pribadi. 2. Perlindungan dari ancaman penipuan atau peretasan. 3. Kebebasan dari bahaya finansial seperti kerugian tidak sah.
4	Risiko (X4)	Risiko kehilangan data transaksi, walaupun tingkat risiko ini dinilai dapat diminimalisir dengan sistem verifikasi akun yang ketat. Risiko pencurian atau	1. Kekhawatiran kehilangan uang karena kesalahan sistem atau penipuan. 2. Risiko ketergantungan pada koneksi

		peretasan (hacking), yang dapat dicegah oleh teknologi keamanan QRIS dan pengawasan oleh Bank Indonesia terhadap kerahasiaan data pengguna. Risiko biaya tinggi, yang dalam survei dianggap tidak signifikan oleh mayoritas usaha mikro, kecil, dan menengah sehingga tidak menjadi hambatan utama. Risiko penipuan, yang sebenarnya dapat dikurangi dengan penggunaan QRIS karena mengurangi sirkulasi uang palsu	internet yang tidak stabil. 3. Potensi biaya tersembunyi atau batasan transaksi yang merugikan.
--	--	---	---

5	Pengetahuan Dan Informasi (X5)	1. Pemahaman Nasabah Tentang Qris Dan bsi 2. Sosialisasi Dan Edukasi Penggunaan Qris	1. Pengenalan dasar tentang QRIS sebagai standar pembayaran nasional. 2. Pemahaman fitur, kelebihan, dan cara kerjanya. 3. Kemampuan menerapkan QRIS dalam transaksi sehari-hari. 4. Penilaian efektivitas dan risiko penggunaan QRIS.
---	---	---	---

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Kegiatan dalam analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab

rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji data yang telah dikumpulkan.⁷ Dalam proses analisis data juga dilakukan beberapa pengujian. Dalam proses pengujian data tersebut peneliti menggunakan software pengolah data statistik yaitu SPSS. Adapun pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengujian 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.⁸ 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.

⁷ 'Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h.120'.

⁸ 'Astuti Nuryadi, *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian, Edisi 1* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h.79.'

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Teknik alpha cronbach dengan koefisien realibilitas $r > 0,6$.

Alpha cronbach lebih besar dari 0,6. Sedangkan jika nilai alpha lebih kecil dari 0.60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pernyataan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.⁹

2 Uji Asumsi Normal

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 0,05 angka ($n > 0,05$) maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan

⁹ 'Imam Ghazali. "Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8". (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2016)'.

sebagai sampel besar penyebaran informasi yang biasa atau dekat.¹⁰

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.¹¹

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

¹⁰ 'Astuti Nuryadi, *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian, Edisi 1* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h.79.'

¹¹ 'Muri Yusuf, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*", (Prenada Media, 2016).'

ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.¹²

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen benar-benar memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sesuai dengan dugaan penelitian. Dalam regresi linier berganda terdapat tiga jenis pengujian utama, yaitu Uji t, Uji F Dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta Interception

¹² 'Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2017), h. 137.'

b = Koefisien Regresi

X1 = Kemudahan

X2 = Manfaat

X3 = Keamanan

X4 = Resiko

X5= Pengetahuan Dan Informasi

e = Error¹³

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dan untuk membuktikan apakah hipotesis yang digunakan sebelumnya benar. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis dengan SPSS. Hal tersebut dapat diukur dengan melihat nilai koefisien determinasi, nilai f, dan nilai t.

b. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F adalah untuk melihat Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Qris (*Quick Response Code Indonesian Standard*) Sebagai Sistem Pembayaran Di Bsi *Mobile Banking* (

¹³ ‘Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Edisi 19 (Bandung: Alfabeta CV, 2017), h. 137.’

Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Adam Malik) Kemudahan X1, Manfaat X2, Keamanan X3, Resiko X4, Pengetahuan dan Informasi X5, dan Kepuasan penggunaan QRIS Y.

c. Uji t (Uji Parsial)

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_a = 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_a ditolak dan diterima jika nilai t-hitung > dari t-tabel atau jika nilai signifikansi >0,05.

d. 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.¹⁴



¹⁴ ‘Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2019), h.45.’