

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau hubungan antara dua variabel atau lebih.⁷² Penelitian ini berupaya menjelaskan apakah suatu variabel memiliki keterkaitan atau dampak terhadap variabel lain, baik secara parsial maupun simultan karena bertujuan untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan pengolahan data dalam bentuk angka untuk dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, mengukur tingkat pengaruh atau hubungan antar variabel, serta menghasilkan kesimpulan yang objektif dan dapat digeneralisasikan. Melalui pendekatan kuantitatif, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih terukur dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.⁷³

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022), 179.

⁷³ Rifkhan, *Pedoman Metodologi Penelitian Data PAnel Dan Kuesioner* (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2023), Hal. 29.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada 23 Februari 2026 – 23 Maret 2026.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah pada Masyarakat Kecamatan Selebar Kota Bengkulu yang menggunakan Aplikasi Byond.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh elemen atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang akan menjadi objek generalisasi dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian kuantitatif, populasi dipahami sebagai seluruh subjek atau objek yang memenuhi kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, penentuan populasi yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.⁷⁴ Dalam penelitian ini populasi yang digunakan sebanyak 350 nasabah.

Penelitian ini mengangkat topik mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan, situasional, dan kemudahan terhadap loyalitas nasabah (Penggunaan Aplikasi Byond)” dengan fokus pada nasabah pengguna aplikasi Byond di wilayah Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Oleh sebab itu, populasi dalam penelitian ini

⁷⁴ Creswell, J.W. & Creswell, J.D. (2018). *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Metode Campuran* (Edisi ke-5). Los Angeles: SAGE Publications.

adalah seluruh nasabah yang menggunakan aplikasi Byond pada bank yang beroperasi di Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Kriteria populasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pengguna aktif aplikasi Byond;
- b. Berdomisili di Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu; dan
- c. Telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama enam bulan terakhir.

Adapun penetapan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa seluruh nasabah pengguna aplikasi Byond di Kecamatan Selebar memiliki karakteristik yang relevan terhadap variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, situasional, kemudahan, dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, data yang dihasilkan dapat mencerminkan kondisi nyata serta memungkinkan kajian yang komprehensif dan valid sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang sama dengan populasi sehingga dapat mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Penggunaan sampel bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan data, menghemat waktu dan biaya penelitian, serta tetap menghasilkan data yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai populasi yang diteliti. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus dilakukan secara tepat agar hasil penelitian memiliki tingkat keakuratan yang baik.⁷⁵

⁷⁵ Creswell, J.W. & Creswell, J.D. (2018). *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Metode Campuran* (Edisi ke-5). Los Angeles: SAGE Publications.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 350 nasabah pengguna aplikasi Byond di Kecamatan Selebar. Penentuan jumlah sampel mengacu pada pendapat Arikunto yang menyatakan bahwa apabila jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka sampel dapat diambil antara 10% sampai 25% dari jumlah populasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 10% dari jumlah populasi.

Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = 10\% \times N$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi

$$n = 10\% \times 350$$

$$n = 35$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 responden.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan kedalam dua bentuk data, yaitu:

1. 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.⁷⁶

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan oleh individu selain peneliti yang melakukan penelitian. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan data atau informasi yang diperoleh dari buku, jurnal, dan literatur lain sebagai bahan pendukung penelitian yang berkaitan dengan pembahasan.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah :

- a. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik pengumpulan data adalah metode dan alat yang peneliti gunakan saat mengumpulkan data. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menyediakan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk menghasilkan data yang akurat. Menurut Sugiyono skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial.⁷⁷

⁷⁶ Muri Yusuf, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan"*, (Prenada Media, 2016), <https://books.google.co.id/books?id=RnA-DwAAQBAJ>.

⁷⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022), 179.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas Variabel bebas atau Independen Variabel (x) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu (X1) Kualitas Layanan, (X2) Faktor Situasional, (X3) Kemudahan.
- b. Variabel Terikat Variabel terikat atau Dependent Variable (y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah (Y) yaitu Loyalitas Nasabah.
- c. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Stratified Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara mengelompokkan populasi ke dalam beberapa strata yang dianggap homogen kemudian melakukan pemilihan sampel secara acak pada tiap stratum secara proporsional. Strata pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia pengguna aplikasi Byond, yaitu usia 17–25 tahun, 26–35 tahun, 36–45 tahun dan usia di atas 45 tahun. Sampel dari setiap strata diambil secara proporsional hingga mencapai total sebanyak 35 responden pengguna aplikasi Byond di Kota Bengkulu.

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Y</i>	Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian berulang-ulang tersebut.	1. Pembelian Ulang – Ketersediaan untuk terus menggunakan aplikasi Byond secara berulang. 2. Retensi – Kesetiaan pelanggan untuk tetap menggunakan aplikasi meskipun ada banyak alternatif lain. 3. Referral – Ketersediaan merekomendasikan aplikasi Byond kepada orang lain. 4. Resistance to Switching – Tidak mudah berpindah ke aplikasi perbankan digital lainnya.
<i>X1</i>	Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata.	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) – Tampilan aplikasi, desain, kelengkapan fitur. 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) – Konsistensi aplikasi dalam memberikan layanan tanpa error. 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) – Kecepatan dan ketanggapan layanan ketika nasabah membutuhkan bantuan. 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) – Keamanan transaksi dan kepercayaan terhadap aplikasi. 5. <i>Empathy</i> (Empati) – Perhatian dan kemudahan yang

		diberikan kepada pengguna
X2	Faktor situasional adalah kondisi atau keadaan eksternal dan sementara yang memengaruhi perilaku, pikiran, dan keputusan individu dalam suatu konteks tertentu, seperti waktu, lokasi, lingkungan fisik, sosial, dan keadaan emosional pribadi.	1. Lingkungan Fisik – Lingkungan fisik saat menggunakan aplikasi (penerangan, kenyamanan, suasana). 2. Lingkungan Sosial – Pengaruh orang lain atau lingkungan sosial ketika menggunakan aplikasi. 3. Perspektif Waktu – Kondisi waktu yang tersedia saat transaksi dilakukan. 4. Definisi Tugas – Tujuan atau kebutuhan spesifik saat menggunakan aplikasi. 5. <i>Antesedent States</i> – Kondisi emosional atau mood pengguna ketika menggunakan aplikasi.
X3	Kemudahan adalah tingkat sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan suatu sistem atau aplikasi tidak memerlukan usaha besar, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan.	1. Kemudahan Belajar – Aplikasi mudah dipelajari bahkan untuk pengguna baru. 2. Kemudahan Penggunaan – Aplikasi mudah digunakan memerlukan usaha yang berat. 3. Kejelasan Antarmuka – Tampilan aplikasi jelas dan menu mudah ditemukan. 4. Kontrol & Fleksibilitas Pengguna – Pengguna

		mudah mengatur fitur sesuai kebutuhan.
		5. Efisiensi – Menggunakan aplikasi tidak membutuhkan banyak waktu.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data akan dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan interpretatif. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Uji Validitas: Digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.
2. Uji Reliabilitas: Digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$.
3. Uji Asumsi Klasik: Dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi syarat analisis, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
4. Analisis Regresi Linear Berganda: Digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, faktor situasional, dan kemudahan terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi BYOND.
5. Uji t (Parsial): Digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap loyalitas nasabah secara parsial.
6. Uji F (Simultan): Digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, faktor situasional, dan kemudahan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2): Digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan, faktor situasional, dan kemudahan dalam menjelaskan variasi loyalitas nasabah. Nilai Adjusted R Square menunjukkan persentase kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

