

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang akan difokuskan pada pengaruh yang ditimbulkan oleh adanya pengaruh *mobile banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri. Adapun rancangan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah: penentuan masalah penelitian, pengumpulan data penelitian, analisis data. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengaruh *mobile banking* dan kualitas layanan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian kuantitatif adalah kepuasan nasabah. Pengaruh *mobile banking* dari mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri akan menjadi variabel ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) yang akan dicari pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel ( $Y$ ).

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian akan dipelajari dan ditarik kesimpulannya terdiri dari subjek dan objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi merupakan keseluruhan individu atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri yang memakai *mobile banking* BSI.<sup>51</sup>

## 2. Sampel

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana peneliti tidak meneliti secara keseluruhan individu dalam populasi. Dan hanya meneliti beberapa dari sampel yang dipilih. Diharapkan dengan meneliti beberapa sampel dari populasi yang ada sudah mewakili sifat-sifat yang ada dalam populasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*. Kriteria dalam penelitian ini adalah:

- a. Mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.
- b. Mempunyai rekening BSI.
- c. Menggunakan fitur *mobile banking* BSI.

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel sebagai perwakilan, harus mempunyai sifat atau ciri yang terdapat pada populasi. Menurut Arikunto jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan.<sup>52</sup> Sugiyono menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian yang layak yakni 30-500. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan keseluruhan sampel sebanyak 42 orang.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, hal.6.

<sup>52</sup> Arikunto, S. (2017), *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

### C. Instrument Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.<sup>54</sup> Instrumen yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan skala pengukuran yang dikembangkan oleh *rensesis likert* yang bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena, dengan skala likert, maka variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel<sup>55</sup> dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS). Setuju (S). Kurang Setuju (KS). Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala likert berbentuk verbal yang berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Skala Likert**

Jawaban	Skor/ Nilai
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
KS = Kurang Setuju	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

<sup>54</sup> Riduwan, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2011), 24

<sup>55</sup> Anom Hery Suasapha, Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata: Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. Jurnal Kepariwisata. Vol. 19 No. 1 Maret 2020.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah prosedur atau teknik yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Jenis pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab penelitian. Untuk mengumpulkan data penelitian, peneliti menggunakan langkah dan teknik sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner**

Sugiyono menyatakan kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Pengumpulan data ini didasarkan kepada jawaban dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti.<sup>56</sup>

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh *mobile banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 (*Statistical Package for Social Sciences*). Penelitian ini diuji dengan beberapa uji statistik, yaitu:

---

<sup>56</sup> Kurniawan dan Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016)

## 1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sampel yang telah terkumpul.

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data-data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid, tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>57</sup> Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila:

Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  (pada taraf signifikansi 5%) dikatakan valid.

Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  (pada taraf signifikansi 5%) dikatakan tidak valid.

### b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.<sup>58</sup> Suatu

---

<sup>57</sup> Anak Agung Putu Agung, Metodologi Penelitian Bisnis, 48

<sup>58</sup> Anak Agung Putu Agung, Metodologi Penelitian Bisnis, 51

konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$

### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda dapat dilaksanakan setelah memenuhi asumsi klasik, tujuannya adalah agar variabel independen sebagai estimator atas variabel independen agar tidak bias. Pengujian ini meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

#### a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residual dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas.<sup>59</sup> Peneliti menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

1. Jika nilai signifikansi  $>$  dari 0,05, maka data berdistribusi normal.
2. jika nilai signifikansi  $<$  0,05, maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar

---

<sup>59</sup> Singgih Santoso, Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018), 202

variabel independen<sup>60</sup>. Penelitian untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas menggunakan *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Jika nilai toleransi  $\geq 0,1$  dan  $VIF \leq 10$  maka model tersebut bebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda, disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>61</sup>

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui semua variabel independen atau bebas yang akan dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependennya. Nilai F dalam penelitian ini

---

<sup>60</sup> Sulaeman, Asep. 2018. "Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan, Vol. 6, No. 1, Januari 2018." 6(1)

<sup>61</sup> Singgih Santoso, Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS, 199.

menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

1. Jika probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

*Koefisien Determinan* ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Ketepatan regresi dinyatakan dalam *koefisien* ( $R^2$ ) yang nilainya antara 0-1, jika  $R^2$  menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap dependen. Dan jika dalam suatu model terdapat lebih 2 variabel independen, maka lebih baik menggunakan adjusted ( $R^2$ ).

c. Uji T

Uji T merupakan pengujian variabel independen secara parsial atau individu dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika  $t$  hitung  $>$  dari  $t$  tabel atau  $-t$  hitung  $<$  dari  $-t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. Jika  $t$  hitung  $<$  dari  $t$  tabel atau  $-t$  hitung  $>$  dari  $-t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### 5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh fitur *mobile banking* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Universitas Islam Tribakti. Dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Nasabah
a	= Konstanta
$\beta_1$ - $\beta_2$	= Koefisien Regresi Dari Setiap Variable Independen
X1	= Fitur Mobile Banking
X2	= Kualitas Pelayanan
E	= <i>error Terms</i>