

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang ada dengan fenomena yang terjadi, yang mana penelitian ini adalah sebagai dasar instrument kunci dan pengambilan sumber data yang dilakukan secara *Probability sampling*.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013), pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan digunakan dalam penelitian. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji. Jadi, pengertian populasi dalam statistik tidak hanya terbatas pada sekelompok atau kumpulan orang-orang namun juga mengacu pada seluruh ukuran, hitungan atau kualitas yang menjadi focus suatu kajian penelitian.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan internet *banking* UOB atau *Personal Internet Banking* (PIB) cabang Malang Jl. Sutan Syahrir no. 51, Sukoharjo, Kecamatan Klojen, Kota Malang yang berjumlah 1.050 nasabah (*e-banking* UOB).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang telah ditentukan (Sugiyono, 2012). Dimana setiap unit sampel (responden) dalam penelitian ini dipastikan hanya mempunyai satu kali kesempatan untuk mengisi kuesioner. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesalahan akibat pengulangan dalam pengambilan data. Salah satu metode yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel responden adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla *et.al*, 2007 : 182) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

α = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) 10%

Sehingga, berdasarkan rumus di atas diperoleh sampel responden sebanyak:

$$n = \frac{1.050}{1+1.050(0,1)^2} = \frac{1.050}{1+10,5} = \frac{1.050}{11,5} = 91,304 = 91$$

Jadi jumlah sampel responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 orang (nasabah) yang semuanya menggunakan *e-banking* UOB atau *Personal Internet Banking* (PIB). Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang akan diteliti. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Probability sampling*.

Probability sampling menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan (*probability*) yang sama untuk dipilih sebagai sampel responden penelitian. Teknik *Probability sampling* yang dipilih yaitu *Proportoinate stratified random sample*, yang merupakan sebuah teknik digunakan pada populasi dengan anggota/unsur yang tidak homogeny dan berstrata secara proporsional. Strata atau tingkatan yang digunakan adalah latar belakang pendidikan. Hal ini disebabkan untuk mempermudah memperoleh data kuesioner.

3.2.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank UOB cabang Malang, Jl. Sutan Syahrir no. 51, Sukoharjo, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini yaitu 1 bulan dimulai pada bulan Juli 2020 - Agustus 2020.

3.2.4 Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan atau responden penelitian melalui proses pengisian angket (kuesioner) yang berisi pertanyaan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan data penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari sampel responden yang merupakan nasabah Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari arsip, dokumentasi, buku, literatur dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data pada penelitian ini menggunakan dokumen-dokumen Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang.

3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran

3.3.1 Variabel

Nazir (2014:110) menyatakan bahwa, definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada variabel atau konstruk yang memberikan arti atau menspesifikasikan suatu kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang dibutuhkan untuk konstruk atau variabel tersebut. Operasional variabel dalam penelitian dibutuhkan untuk menjelaskan variabel penelitian dengan konsep dimensi dan indikator. Tujuan operasional variabel adalah untuk memudahkan pengertian dan dapat menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian.

Variabel dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Berikut penjelasannya:

1. Variabel bebas adalah variabel yang berdiri sendiri, dimana variabel ini mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah faktor penentu kualitas layanan internet *banking* (X), yang terdiri dari:
 - a. Dimensi *Tangible* (X1)
 - b. Dimensi *Reliability* (X2)
 - c. Dimensi *Responsiveness* (X3)
 - d. Dimensi *Assurance* (X4)
 - e. Dimensi *Emphaty* (X5)
2. Variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Pada penelitian ini, variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang (Y). Kepuasan nasabah merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diterima (*expected service*). Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan, minat untuk bertransaksi serta kesediaan untuk merekomendasikan.

3.3.2 Operasionalisasi

Menjelaskan bagaimana definisi serta bagaimana peranan variabel yang akan digunakan. Berikut operasional dari variabel (X) kualitas layanan internet *banking*.

1. Dimensi *Tangible* (X1)

Dimensi *Tangible* merupakan persepsi nasabah mengenai tampilan fisik (fitur) layanan internet *banking* yang digunakan. Hal ini berhubungan dengan desain fitur, kelengkapan fitur serta penggunaan bahasa. Adapun indikator pada penelitian ini mengacu pada Nimako *et al* (2013), serta Dwinanto (2016) meliputi:

- a. Desain fitur tampilan awal internet *banking* apakah memudahkan proses login.

- b. Desain fitur yang ditampilkan pada internet *banking* apakah menarik dan nyaman untuk digunakan.
- c. Penggunaan bahasa pada fitur layanan internet *banking* apakah mudah dimengerti.
- d. Kelengkapan layanan fitur yang diberikan apakah sesuai dengan kebutuhan.

2. Dimensi *Reliability* (X2)

Dimensi *Reliability* merupakan persepsi nasabah mengenai fungsi teknis dari fitur yang ditawarkan, informasi yang disediakan dan ketepatan layanan. Adapun indikator pada penelitian ini mengacu pada Nochai dan Nochai (2013), serta Dwinanto (2016) meliputi:

- a. Isi dari fasilitas internet *banking* yang digunakan apakah sesuai.
- b. Informasi/petunjuk yang diberikan oleh layanan internet *banking* apakah tepat dan informatif.
- c. Penyelesaian tugas (hasil) dari layanan *banking* apakah tepat dan akurat.

3. Dimensi *Responsiveness* (X3)

Dimensi *Responsiveness* merupakan persepsi nasabah mengenai kemampuan internet *banking* dalam memberikan respon dan informasi yang tepat kepada pelanggan, jika terjadi masalah, kesediaan dalam memberikan solusi atas permasalahan tersebut. Adapun indikator pada penelitian ini mengacu pada Dwinanto (2016) meliputi:

- a. Kecepatan layanan internet *banking* dalam merespon permintaan nasabah.
- b. Ketersediaan fitur atau layanan internet *banking* yang dapat menghubungkan nasabah dengan *customer service* ketika ada permasalahan.
- c. Nasabah bisa menanyakan pertanyaan melalui layanan internet *banking* jika menemui masalah.
- d. Ketepatan layanan internet *banking* dalam memberikan solusi atas permasalahan nasabah.

4. Dimensi *Assurance* (X4)

Dimensi *Assurance* merupakan persepsi nasabah atas kebebasan dari bahaya, resiko atau keraguan nasabah yang melibatkan keamanan fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan data-data nasabah dalam penggunaan layanan internet *banking*. Adapun indikator pada penelitian ini mengacu pada Nochai dan Nochai (2013) meliputi:

- a. Layanan internet *banking* memberikan keamanan bagi data transaksi dan privasi nasabah.
- b. Tidak ada masalah keamanan selama menggunakan layanan internet *banking*.
- c. Layanan internet *banking* menyimpan catatan (*history*) yang akurat selama saya melakukan transaksi.
- d. Merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan internet *banking*.

5. Dimensi *Emphaty* (X5)

Dimensi *Emphaty* merupakan persepsi nasabah atas ketulusan atau kemampuan pelayanan sudah berjalan maksimal, tingkat terjadinya kesalahan. Adapun indikator pada penelitian ini mengacu pada Dwinanto (2016) meliputi:

- a. Layanan internet *banking* dapat diakses setiap saat.
- b. Kemungkinan dan kecenderungan terjadi *trouble* pada saat menggunakan layanan internet *banking*.
- c. Penerapan (dikenakan) biaya tambahan saat melakukan transaksi menggunakan layanan internet *banking*.

Kepuasan Nasabah (Y) adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diterima (*expected service*), dalam hal ini internet *banking*. Terciptanya rasa puas pada nasabah dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan nasabah dan bank akan semakin harmonis, meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini merupakan dasar yang bagus dalam membentuk persepsi baik nasabah terhadap bank. Adapun

indikator kepuasan nasabah pada penelitian ini mengacu pada Koo *et. al* (2013), serta Dwinanto (2016) meliputi:

- a. Seluruh teknologi dan kualitas layanan internet *banking* yang diberikan oleh Bank sesuai harapan nasabah.
- b. Penerapan layanan internet *banking* yang diberikan oleh Bank dilakukan dengan baik.
- c. Selalu melakukan evaluasi kinerja layanan internet *banking* guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Kesesuaian janji yang ditawarkan layanan internet *banking* pada saat promosi dengan pelayanan (produk) yang diberikan.
- e. Kepuasan pelanggan pada saat melakukan transaksi menggunakan layanan internet *banking*.
- f. Secara keseluruhan , nasabah puas dengan kualitas layanan dari internet *banking*.

3.3.3 Pengukuran

Metode pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang sedang terjadi pada mereka. Selanjutnya variabel yang ada tersebut, digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi (tingkatan) dari “sangat positif” hingga “sangat negatif” (Anshori dan Iswati, 2009:68).

Skor jawaban merupakan nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden. Hal pertama yang harus dilakukan adalah menentukan skor dari tiap jawaban yang akan diberikan. Pada penelitian ini, sikap yang akan dipakai adalah “setuju”. Akan terdapat 5 tingkatan penilaian nasabah terhadap pertanyaan atau permasalahan yang diberikan. Adapun tingkatan penilaian tersebut, dapat dilihat pada **Tabel 3.1** dibawah ini:

Tabel 3.1
Skala Likert (Penilaian)

No.	Singkatan	Keteranagn	Angka
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	N	Netral	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya (responden). Peneliti membagikan kuesioner kepada responden sampel penelitian. Kuesioner yang disebarakan terdiri dari beberapa pernyataan yang terkait dengan kualitas layanan internet *banking* (*Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*) dan tingkat kepuasan nasabah.

3.5 Metode Analisis

Metode yang digunakan adalah analisis data regresi linier berganda. Metode analisis ini dapat digunakan untuk mengukur kekuatan dua atau lebih dari variabel dan dapat menunjukkan arah hubungan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Rumus untuk mengukur regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (Y)

a : Konstanta

b : Koefisien

x : Kualitas layanan

3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dapat digunakan untuk mengukur kevalidan suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang dipaparkan mampu mengungkapkan sesuatu yang nantinya diukur dengan kuesioner (Ghozali, 2011). Untuk menguji valid atau tidaknya sebuah kuesioner dilakukan dengan mengkorelasikan setiap pertanyaan dan skor total yang merupakan jumlah dalam setiap skor pada masing-masing pertanyaan dalam kuesioner. Program SPSS dilakukan dengan memperhitungkan koefisien korelasi, dengan membandingkan r-hitung dan r-tabel. Syarat pengujian validitas adalah masing-masing item harus berkorelasi positif terhadap jumlah skor total pada tingkat signifikan 5% atau α (0,05). Nilai koefisien korelasi (r-hitung) masing-masing item pertanyaan item dibandingkan dengan nilai table *korelasi product moment* (r-tabel) pada $\alpha = 0,05$. Jika r-hitung $>$ r-tabel dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka instrumen tersebut valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghozali (2011) adalah suatu indeks untuk menunjukkan sejauh manakah hasil dari pengukuran yang dipercaya dalam suatu penelitian. Reliabilitas digunakan untuk mengukur sebuah ketepatan dari alat ukur dan dapat dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas dapat dilakukan berdasarkan melihat nilai *alpha cronbach* (α). Semakin dekat (α) dengan 1, artinya semakin tinggi juga ketepatan alat ukur yang digunakan. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan yaitu teknik *Cronbach's alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,6. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu kuesioner diukur yaitu dengan membandingkan antara angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach yang menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,6 maka alat ukur tersebut reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach alpha* $<$ 0,6 maka alat ukur tersebut tidak reliabel.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan untuk mengetahui sebuah data apakah berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013:110). Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak. Model yang paling baik untuk uji ini adalah distribusi data yang normal atau hampir mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan menguji nilai residual dari persamaan regresi menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Kaidah yang diambil dalam uji normalitas adalah:

1. Jika nilai signifikan atau nilai probabilitasnya $< 0,05$ maka dikatakan berdistribusi tidak normal.
2. Jika nilai signifikan atau nilai probabilitasnya $> 0,05$ maka dikatakan berdistribusi normal.

B. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian atau residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Menurut Gujarati (2012:406) untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji *rank-Spearman* yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (*error*). Untuk mendeteksi gejala uji heteroskedastisitas, maka dibuat persamaan regresi dengan asumsi tidak ada heteroskedastisitas kemudian menentukan nilai absolut residual, selanjutnya meregresikan nilai absolut residual diperoleh sebagai variabel dependen serta dilakukan regresi dari variabel independen. Jika nilai koefisien korelasi antara variabel independen dengan nilai absolut dari residual signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogeny).

C. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011:115) menyatakan bahwa, uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah didalamnya ditemukan adanya kolerasi antar variable bebas (independen). Adanya multikolinearitas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standart deviasi akan menjadi tak terhingga. Untuk bisa mendeteksi terdapat masalah atau tidaknya sebuah multikolinearitas dalam sebuah model regresi adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai tolerance-nya $> 0,10$ dan $VIF < 10$, artinya tidak terjadi masalah multikolinearitas.
2. Apabila nilai tolerance-nya $< 0,10$ dan $VIF > 10$, artinya terjadi masalah multikolinearitas.

3.5.4 Uji Statistik Deskriptif

Indrianto dan Supomo (2014:170) menyatakan bahwa, uji statistik deskriptif dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden. Uji statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran dan mendeskripsikan tentang variabel-variabel dalam penelitian. Alat yang digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan meliputi *mean* (rata-rata) yaitu hasil dari penjumlahan nilai dari seluruh data dibagi dengan banyaknya data, *minimum* yaitu nilai terkecil dari seluruh pengamatan, *maksimum* yaitu nilai terbesar dari seluruh pengamatan, sementara *standar deviasi* merupakan alat ukur jumlah kuadrat dari selisih nilai dari banyaknya suatu data dengan rata-rata dibagi banyaknya data.

3.5.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji uji simultan (F), koefisien determinasi (R^2), uji parsial (t).

A. Uji Simultan (F)

Ghozali (2011:98) menyatakan bahwa, uji simultan F mampu menunjukkan tentang semua variabel independen atau variabel bebas yang

dimasukkan kedalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

1) Hipotesis Uji Simultan F ialah:

H_0 : $\rho =$ tidak terdapat pengaruh yang simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 : $\rho =$ terdapat pengaruh yang simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Tingkat Signifikan $\alpha = 5\%$

$$3) F_{hitung} = \frac{R^2(K-1)}{(1-R^2)/(N-K)}$$

Keterangan:

F = Nilai hitung

R² = Koefisien determinasi

K = Jumlah variabel

N = Jumlah sampel

4) Apabila nilai signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak. Maksudnya ialah secara simultan variabel independen berpengaruh variabel dependen kepuasan nasabah.

5) Apabila nilai signifikan $F > 0,05$, maka H_0 diterima. maksudnya ialah variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

B. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2011:97) koefisien determinasi (R^2) adalah pengukuran seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan dari variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas. Nilai yang mendekati 1 mempunyai arti bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Uji R^2 dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Keterangan:

R^2 = besarnya koefisien determinasi

SSR = *sum of square regression explained*

SST = *sum of square total/total variation*

C. Uji Parsial (t)

Ghozali (2011:98) menyatakan bahwa, pada dasarnya uji (t) menunjukkan seberapa pengaruh satu variabel independen secara individual dalam memaparkan variabel dependen. Cara untuk melakukan pengujian uji (t) adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis uji t yaitu:

$H_0 : \beta_i = 0$, tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta_i \neq 0$, terdapat pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel independen.

2) Tingkat signifikan $\alpha = 5\%$

3) $t_{hitung} = \frac{\text{koefisien regresi}}{\text{standar error koefisien regresi}}$

4) Kaidah dalam pengambilan keputusan:

✓ Apabila nilai signifikansi $t > 0,05$, maka H_0 diterima. Artinya yaitu menandakan secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

✓ Apabila nilai signifikan $t < 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya yaitu secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.