BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif dengan cara survei. Penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:36). Metode penelitian survei adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psiokologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu (Sugiyono, 2015:81).

Objek penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* BRI di Bank BRI Kantor Cabang Atambua dengan cara menyebarkan kuesioner. Adapun yang menjadi ruang lingkup pembahasannya akan dibatasi pada kualitas pelayanan dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. Penulis melakukan penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Atambua yang beralamatkan di Jl.I.J. Kasimo, Pasar Baru, AtambuaBarat.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini ada dua (2) variabel yang digunakan yaitu, variabel yang mempengaruhi (independen) dan variabel yang dipengaruhi (dependen).

3.2.1 Variabel Independen (Bebas)

Menurut Sugiyono (2015:96), variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel yang mempengaruhi (variabel independen) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. **Kualitas Pelayanan (X1)**

   Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh (Mauludin, 2010). Indikatornya adalah dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

2. ***Internet Banking* (X2)**

   Menurut Bank Indonesia (2004) *Internet banking* merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Indikatornya adalah dimensi kebebasan, kesenangan dan keamanan.

3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2015:97) variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen atau bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan. Menurut Kotler dan Keller (2012:128) kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Indikatornya adalah perasaan puas akan produk dan pelayanannya, akan merokemendasikan kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan pelanggan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

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 (Sugiyono, 2015:80). Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking* BRI di Kantor Cabang BRI Atambua.

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah nasabah pengguna *internet banking* BRI yang kebetulan ditemui pada saat melakukan transaksi di Bank BRI Kantor Cabang Atambua. Jumlah nasabah dari bank tersebut sangat besar jumlahnya, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan rumus pengambilan sampel menurut (Sugiyono, 2012: 62) sebagaimana tertera di bawah ini :

$$n = \frac{Z^2}{4\,(moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 95% = 1.96

moe = *Margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa di toleransi, disini ditetapkan sebesar 10%

Dengan dasar tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini sebesar:

$$n = \frac{1{,}96^2}{4\,(0{,}1)^2} = 96{,}04\ atau\ dibulatkan\ menjadi\ 100$$

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100, pembulatan dari 96,04. Sedangkan untuk pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* dikenakan pada individu yang berdasarkan pertimbangan tertentu. Syarat sampel yang diambil dalam penelitian adalah nasabah pengguna *internet banking* BRI yang masih aktif dalam melakukan transaksi dan mau berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4. 1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137). Data ini diperoleh dari hasil observasi secara langsung, wawancara dan penyebaran kuesioner (angket) kepada pihak yang terkait.

Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang di isi oleh nasabah Bank BRI Kantor Cabang Atambua meliputi identitas dan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137). Data sekunder diperoleh dengan menggunakan studi kepustakaan (*library* researh). Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan berbagai bahan bacaan dan menggali berbagai teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang diperoleh dari membaca literatur, buku, artikel, jurnal, internet dan

sejenisnya. Kemudian dipilih beberapa yang ada relevansinya dengan analisa yang dilakukan untuk dapat menunjang proses penelitian ini.

Data sekunder penelitian berasal dariartikel, buku, jurnal, internet, gambaran umum Bank BRI Kantor Cabang Atambua, gambaran umum *internet banking* BRI dan produk Bank BRI Kantor Cabang Atambua.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengancara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisoner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2015:142). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diajukan kepada nasabah pengguna *internet banking* BRI

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2010:146).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Hasil dari kuisoner ini diolah dengan menggunakan skala likert dan selanjutnya diuji secara kuantitatif. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015:93).

Dalam pengukuran pengaruh kualitas pelayanan dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Atambua digunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan adalah sebagai berikut:

Tabel 2Skor skala likert

Jawaban	Skor *Favorable*
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono, (2015:94)

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 *Uji Validitas*

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sample. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016:52).

Cara untuk menguji validitas sebuah instrumen dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus korelasi *Product Moment* = 0.05. Uji validitas ini menggunakan analisa korelasi dengan program SPSS, dimana apabila koefisien korelasi r hitung > r tabel dinyatakan valid dan apabila koefisien korelasi r hitung < r tabel dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 (Ghozali, 2016:47).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh hasil regresi linier yang baik maka digunakan uji asumsi klasik, yaitu:

3.7.3.1 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013:112) uji multikolinieritas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Selanjutnya dijelaskan bahwa deteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari besaran *variance inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai Tolerance < 0.1 dan VIF >10, terjadi multikolinieritas.
2. Jika nilai Tolerance>0.1 dan VIF<10, tidak terjadi Multikolinieritas.

.

3.7.3.2 Uji Normalitas

Menurut Wibowo (2012:61) menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Residual yang sudah di standarkan, analisis *chi square* dan juga menggunakan nilai Kolmogrov-Smirno. Kurva ini nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai Kolmogrov-Smirno Z < Ztabel; atau menggunakan nilai *probability* sig (2 tailed) >α ; atau sig > 0,005 (Wibowo, 2012:62).

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2012:139) uji heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut hemokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Deteksi adanya heterokedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang telah di prediksi dan sumbu X adalah residual dari ($Y_{prediksi} - Y_{sebelumnya}$) yang telah di *studentized*. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi adanya heterokedastisitas. Kebanyakan data *cros section* mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

3.7.3.4 Uji Autokeralasi

Menurut Ghozali (2012:110) uji autokeralasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian autokeralasi dilakukan dengan uji *Durbin Watson* tabel yaitu diatas batas (du) dan dibawah batas (dL). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $0 < d < dL$, maka terjadi autokeralasi positif
2. Jika $dL < d < du$, maka tidak ada kepastian terjadi autokeralasi atau tidak
3. Jika $d\text{-}dL < d < 4$, maka terjadi autokeralasi negatif
4. Jika $4\text{-}du < d < 4 - dL$, maka tidak terdapat autokeralasi
5. Jika $du < d < 4\text{-}du$, maka tidak terjadi autokeralasi positif atau negatif atau dengan kata lain tidak dapat disimpulkan.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2011) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada analisis regresi linier berganda terdapat lebih dari satu variabel independen yang akan diuji. Dengan menggunakan *level of significant* sebesar 5%.

Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), dan *internet Banking* (X2), sedangkan variabel dependen atau terikat yaitu Kepuasan (Y). Persamaan untuk regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

Persamaan Regresi:

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

Keterangan:

Y	= Kepuasan nasabah
α	= Konstanta regresi
β_1, β_2	= Koefisien variabel X_1, X_2(Koefisien regresi)
X_1	= Kualitas pelayanan
X_2	= *Internet banking*
ϵ	= residual (*error*)

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji F (Uji Secara Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat didalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014:257) uji F dirumuskan sebagai berikut:

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan perhitungan tingkat signifikan level 5% atau dengan *degree fredom* = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

1. H_0 ditolak jika Fhitung > Ftabel atau nilai sig <α
2. Ha diterima jika F hitung < F tabel atau nilai sig >α

Jika terjadi penerimaan H_0maka dapat diartikan tidak berpengaruh signifikan model regresi berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat:

1. Jika P-*Value* (pada kolom sig) >*level of signature* (0.05) maka H_0 diterima berarti kualitas pelayanan dan *internet banking* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRIKantor Cabang Atambua
2. Jika P-*Value* (pada kolom sig) <*level of Significant* (0.05) maka H_0 ditolak yang berarti kualitas pelayanan dan *internet banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Atambua.

3.9.2 Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji t (*t-test*) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengasumsikan bahwa variabel bebas lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2014:250), uji t dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

t (*test*) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kesalahan 0.05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai sig $>\alpha$
2. H_0 ditolak jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig $>\alpha$

Dalam penelitian ini, kriteria pengujian secara parsial dengan tingkat *level of significant*α = 0.05 sebagai berikut:

1. Jika P-*Value* (pada kolom sig) <*level of significant* (0.05) maka H_0 diterima dan b_i ditolak yang berarti kualitas pelayanan dan *internet banking* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Atambua.
2. Jika P-*Value* (pada kolom sig) >*level of significant* (0.05) maka H_0 ditolak dan b_i diterima yang berarti kualitas pelayanan dan *internet banking* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Atambua.

3.10 Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji ini dilakukan dengan melihat besarnya nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan 1. Jika r = 0 atau mendekati 0, maka hubungan antara dua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali. Bila r = + 1. Atau mendekati 1 maka korelasi antara dua variabel dikatakan positif dan sangat kuat.