

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda kuantitatif. Metoda penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metoda penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017, p. 15). Alasan menggunakan metoda kuantitatif pada, karena penelitian ini akan melihat korelasi atau keterkaitan antar variabel.

Dari pengertian diatas, maka strategi dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif karena tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui adanya keterkaitan dan pengaruh yang diberikan dari kualitas sistem, persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah PT BCA Tbk.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 117), pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi terdiri dari dua jenis yaitu populasi umum dan populasi sasaran.

1. Populasi umum adalah cakupan seluruh subyek penelitian, pada penelitian ini merupakan semua nasabah Bank BCA kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat.
2. Populasi sasaran adalah cakupan subyek yang menjadi target berlakunya kesimpulan dari penelitian, dalam penelitian ini yang termasuk populasi sasaran ialah adalah nasabah Bank BCA kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat yang menggunakan *internet banking* BCA.

Populasi secara umum dari penelitian ini yaitu nasabah Bank BCA kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat, akan tetapi berkaitan dengan tujuan penelitian maka populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian yaitu nasabah Bank BCA kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat yang menggunakan *internet banking* BCA yang dapat diketahui dari pusat data informasi pada kantor Bank BCA cabang Gajah Mada Jakarta Pusat. Adapun jumlah populasi nasabah Bank BCA kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat yang menggunakan *internet banking* BCA yaitu sebesar ± 1200 an orang (sumber data internal Laporan Tahunan BCA KCU Gajah Mada (BCA, 2019).

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 118), pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka sampel dalam penelitian ini diperoleh atau diambil dari unsur keterwakilan populasi penelitian. Metoda pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah metoda *purposive sampling*. Metoda *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana ditentukan atau ditetapkannya pertimbangan tertentu terhadap pemilihan subyek atau anggota sampel (Sugiyono, 2017, p. 85). Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dilakukan berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010, p. 130). Adapun kelebihan dari *purposive sampling* ialah sampel yang terpilih paling bisa memberikan informasi sesuai kebutuhan peneliti, oleh karna telah ditetapkan berdasarkan pertimbangan dan ketentuan khusus dari peneliti, sedangkan kelemahan teknik tersebut ialah tingkat generalisasinya dipertanyakan. Dalam penelitian ini adapun pertimbangan atau ketentuan yang ditetapkan terhadap responden yang dipilih ialah responden merupakan nasabah Bank BCA KCU Gajah Mada Jakarta Pusat, khususnya nasabah yang memiliki dan menggunakan *internet banking* BCA.

Pada penelitian ini, ukuran sampel menggunakan konsep pada penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda) yang menyatakan bahwa ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah variabel adalah empat, sehingga sampel minimal sebanyak 40. Namun, menurut (Arikunto, 2010, p. 112) terkait ukuran sampel pada

penelitian, jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Maka dari itu, pada penelitian ini yang mengacu pada jumlah nasabah pengguna *internet banking* BCA ditahun 2019 sebanyak 1200an orang, maka ditetapkan ukuran sampel yaitu $15\% \times 1200 = 180$ responden.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Berikut ini penjelasan mengenai data primer, data sekunder, serta sumber diperolehnya data dalam periode tertentu:

1. Data primer adalah sumber atau bahan dokumen yang dikumpulkan atau digunakan sendiri oleh pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan tersebut berlangsung (Arikunto, 2010, p. 64). Secara sederhana data primer dimengerti sebagai data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi pribadi, kuesioner, dan survei lapang. Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah data persepsi nasabah Bank BCA kantor cabang Gajah Mada Jakarta Pusat yang menggunakan *internet banking*, dan identitas nasabah tercatat dalam arsip data Laporan Tahunan BCA KCU Gajah Mada periode 2019, berdasarkan laporan tahunan bank terakhir. Adapun sumber data diperoleh melalui kuesioner berisikan pertanyaan dan pernyataan terkait indikator dalam variabel penelitian yang dijawab oleh responden terpilih.
2. Sedangkan, data sekunder adalah sumber atau bahan dokumen yang dikemukakan atau digambarkan oleh bukan pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan tersebut berlangsung (Arikunto, 2010, p. 64). Data sekunder dipahami sebagai data yang didapat dari luar lokasi penelitian, seperti informasi, data, bahan bacaan, dan lainnya berasal dari arsip perusahaan, studi pustaka atau penelitian-penelitian terdahulu. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian berupa data pendukung berasal dari arsip data bank BCA KCU Gajah Mada Jakarta Pusat periode 2019, bahan bacaan atau literatur serta penelitian-penelitian terdahulu

daam kurun waktu 10 tahun terakhir, mengingat ilmu pengetahuan mengalami penyusutan juga pengembangan. Informasi dan data yang digunakan berkaitan dengan permasalahan yang dianalisis dalam penelitian.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk memberi jawaban atas pertanyaan atau pernyataan tersebut (Sugiyono, 2017). Kemudian untuk mengukur kuesioner peneliti menggunakan Skala Likert, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017, p. 134). Rancangan kuesioner yang dibuat penulis adalah kuesioner tertutup, jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh penulis. Jumlah kuesioner ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian.

Peneliti menggunakan jenis kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang dibagikan dan sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Dalam mengumpulkan data kuesioner yang digunakan untuk memperoleh jawaban atau informasi responden, kuesioner yang digunakan tipe pilihan yang meminta responden untuk memilih satu jawaban yang sudah ditentukan. Kuesioner terdiri dari 36 pernyataan yaitu 12 pernyataan mengenai Kualitas Sistem, 9 pertanyaan mengenai Persepsi Pemanfaatan, 9 pernyataan mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan 6 pernyataan mengenai Loyalitas Nasabah. Untuk jawaban alternatif dalam kuesioner, ditetapkan skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan atau jawaban responden dengan menggunakan modifikasi Skala Likert dengan nilai skor 4 Sangat Setuju (SS), skor 3 Setuju (S), skor 2 Tidak Setuju (TS), dan skor 1 Sangat Tidak Setuju (STS). Pilihan netral ditiadakan untuk mencegah tidak *valid*-nya data dan jawaban yang bias. Berikut tabelnya:

Tabel 3.1 Skala Likert

Pilihan jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

Sumber: pengolahan data (2019)

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 61) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Artinya variabel penelitian adalah konsepsi yang ditetapkan dalam penelitian untuk dianalisis. Dari pengertian tersebut, maka dalam penelitian ini variabel yang ditentukan adalah variabel kualitas sistem, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan loyalitas nasabah. Dalam penelitian kuantitatif, terdapat dua jenis variabel, pertama adalah variabel respons (*response variable*) atau variabel terikat atau variabel bergantung (*dependent variable*), dan kedua adalah variabel *explanatory* atau penduga (*predictor variable*) atau variabel bebas (*independent variable*). Pada model hubungan antar variabel terdapat tujuan untuk melihat sejauh mana kemampuan satu atau lebih variabel bebas dapat mempengaruhi satu atau lebih variabel terikat (Duli, 2019). Maka dari itu, penulis akan melihat hubungan antara variabel bebas (variabel X) atau variabel yang mempengaruhi dan sebagai variabel prediktor dengan variabel terikat (variabel Y) atau variabel yang dipengaruhi dan sebagai variabel respons. Adapun keterangan variabel dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Variabel bebas : kualitas sistem (X1), persepsi kemanfaatan(X2), dan persepsi kemudahan penggunaan (X3)
2. Variabel terikat : loyalitas nasabah (Y)

Berikut pada **Tabel 3.2** merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai operasionalisasi variabel dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas sistem	Kemudahan dalam digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internet banking</i> BCA adalah sistem yang mudah digunakan oleh nasabah 2. Sistem pada <i>internet banking</i> BCA tidak mempersulit nasabah ketika terjadi salah pengoperasian 3. Dari berbagai sistem <i>internet banking</i>, <i>internet banking</i> BCA menurut saya adalah yang terbaik
	Kecepatan akses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pada <i>internet banking</i> BCA sangat cepat dalam membaca transaksi yang diinginkan nasabah 2. Sistem <i>internet banking</i> BCA memiliki kecepatan yang sama digunakan pada <i>smartphone</i> manapun 3. Kinerja dari sistem <i>internet banking</i> BCA berbeda dengan kecepatan dari <i>internet banking</i> lainnya
	Keandalan dari sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pada <i>internet banking</i> BCA adalah <i>mobile banking</i> yang dapat diandalkan 2. Sistem <i>internet banking</i> BCA tidak pernah terganggu meskipun digunakan dalam keadaan tertentu 3. Sistem pada <i>internet banking</i> BCA terbukti sebagai sistem paling canggih dari yang lainnya
	Keamanan sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pada <i>internet banking</i> BCA memiliki tingkat keamanan yang terjamin 2. Proteksi yang diterapkan oleh sistem <i>internet banking</i> BCA sudah teruji 3. Nasabah tidak pernah merasa khawatir dengan keamanan pada sistem <i>internet banking</i> BCA
Persepsi kemanfaatan	Efisiensi waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan <i>internet banking</i> BCA sangat singkat 2. Menggunakan <i>internet banking</i> BCA bisa sambil melakukan aktivitas yang lain 3. Menggunakan <i>internet banking</i> BCA sangat efisien
	Kemampuan melakukan transaksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internet banking</i> BCA mampu melakukan transaksi dengan banyak layanan 2. <i>Internet banking</i> BCA mampu mendukung bisnis transaksi yang dilakukan 3. <i>Internet banking</i> BCA adalah <i>internet banking</i> yang inovatif
	Kemudahan operasional <i>internet banking</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mudah menggunakan <i>internet banking</i> BCA 2. <i>Internet banking</i> BCA dapat digunakan dengan banyak tipe <i>smatrphone</i> 3. Ketika terjadi masalah, <i>internet banking</i> BCA tersedia fitur untuk penyelesaian masalah

Lanjutan Tabel 3.2

Variabel	Dimensi	Indikator
	Membuat pekerjaan lebih mudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan menggunakan <i>internet banking</i> BCA transaksi saya jauh lebih simple 2. <i>Internet banking</i> BCA membuat bisnis menjadi lebih mudah 3. Dengan menggunakan <i>internet banking</i> BCA tidak mengganggu aktivitas yang lain
Persepsi kemudahan penggunaan	Berguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internet banking</i> BCA sangat berguna bagi saya 2. <i>Internet banking</i> BCA dapat membantu bisnis yang tidak dekat dengan kawasan perkantoran bank 3. Adanya <i>internet banking</i> BCA berguna dalam mengembangkan usaha
	Tingkatkan efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internet banking</i> BCA membuat keperluan jual beli jadi cepat 2. Karena kemudahannya, <i>internet banking</i> BCA tidak menjadikan saya lambat dalam bertransaksi 3. Saya merasakan efektivitas <i>internet banking</i> BCA dari yang lainnya
Loyalitas nasabah	Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya percaya dengan <i>internet banking</i> BCA 2. Saya tidak meragukan inovasi <i>internet banking</i> dari BCA
	Komitmen emosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internet banking</i> BCA membuat saya tidak ingin menggunakan <i>internet banking</i> yang lain 2. Saya selalu menginginkan <i>internet banking</i> BCA dalam setiap transaksi
	Dari mulut ke mulut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya selalu bercerita tentang kemudahan dalam menggunakan <i>internet banking</i> BCA kepada orang lain 2. Saya selalu bercerita tentang manfaat dari <i>internet banking</i> BCA kepada orang lain

Sumber: Davis (1989), DeLone & McLean (2003), Amin, et al., (2014) dan Kotler & Keller (2016, p. 138)

3.5 Metoda Analisis Data

3.5.1 Cara Mengolah Data

Pengolahan data hasil jawaban kuesioner oleh responden diolah dalam bentuk pembobotan skor berupa jumlah angka, yang menunjukkan perhitungan skala jawaban responden. Pengolahan data dalam penelitian ini adalah pengolahan data statistik guna memperoleh hasil nilai secara deskriptif sesuai dengan penelitian kuantitatif dengan bantuan *software* SPSS 22. Hasil perhitungan statistik dijabarkan dan dideskripsikan. Tujuan pengolahan data menggunakan *software* SPSS 22 ialah untuk memudahkan dalam perhitungan dan pengelompokkan berdasarkan jawaban dari masing-masing indikator pada variabel penelitian.

3.5.2 Cara Penyajian Data

Adapun penyajian data dalam penelitian kuantitatif adalah menggunakan tabulasi, grafik dan *output* atau keluaran nilai dari *software* statistik. Penyajian data akhir menggunakan deskripsi dengan menerangkan perolehan nilai skor atas jawaban responden terhadap kuesioner, dan menginterpretasikan hasil pengolahan statistik mengenai pengaruh antar variabel dan pengujian hipotesis. Tujuan penggunaan beberapa bentuk penyajian data seperti yang disebutkan di atas ialah untuk membantu pembaca dalam memahami hasil dari penelitian, serta adanya variasi bentuk pembahasan yang ditampilkan selain dari pada bentuk teks.

3.5.3 Alat Analisis Statistik Data

Adapun alat analisis statistik data dalam penelitian menggunakan bantuan *software* SPSS 22. Analisis statistik data tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas

Tahapan uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner *valid* dan tidak *valid* untuk digunakan penelitian (Priyatno, 2014, p. 51). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan alat uji *person's product moment correlation*, yang merupakan salah satu dari beberapa jenis uji korelasi (keterkaitan) yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan keterkaitan 2 variabel yang berskala interval atau rasio. Kriteria pengujian validitas yaitu:

a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau *item* pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan *valid*).

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau *item* pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak *valid*).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan dari item kuesioner yang digunakan (Priyatno, 2014, p. 64). Untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji *cronbach's alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 adalah baik.

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$, maka instrumen penelitian reliabel.

b. Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,6$, maka instrumen penelitian tidak reliabel.

b. Analisis Statistik Data

a. Koefisien Determinasi

Tujuan khusus yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui faktor mana diantara kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kemanfaatanyang sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BCA. Untuk memperoleh hasil tersebut maka dilakukan analisis koefisien korelasi atau uji (r) untuk memperoleh besarnya kontribusi variabel X (*persepsi kemanfaatan* dan *persepsi kemudahan penggunaan*) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah Bank BCA), dengan menggunakan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi

b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t), digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen) dengan prosedur sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis masing-masing kelompok:

H_0 = Variabel independen secara parsial atau individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

H_1 = Variabel independen secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap variabel dependen

b. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (H_0 ditolak)
- Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (H_0 diterima)

c. Menentukan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 0,05$ (5%)

d. Melihat nilai tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan derajat bebas ($n - k$), dimana n = jumlah pengamatan, dan k = jumlah variabel.

Adapun kriteria pengujian:

- Apabila tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_1 ditolak, berarti tidak ada keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat
- Apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_1 diterima, berarti ada keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat

Pada penelitian ini maka menggunakan perhitungan nilai t hitung dengan menggunakan fungsi pada *software Statistical Product & Services Solution* (SPSS) dalam uji t pada bagian *compute* variabel dengan penentuan kesimpulan dan interpretasi hasil berdasarkan pada dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima
- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak

c. Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2016). Prosedur yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis

H_0 : X_1 , X_2 , dan X_3 secara serempak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y

H_a : X_1 , X_2 , dan X_3 secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Y

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (0,05). Signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian

c. Menentukan F_{hitung}

Nilai F_{hitung} dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan SPSS

d. Menentukan F_{tabel}

Nilai F_{tabel} dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan SPSS

e. Menentukan nilai signifikansi

f. Nilai signifikansi dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan SPSS

g. Dasar pengambilan keputusan. Terdapat dua dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini, yaitu:

- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak
 - Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima
- dan*
- Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 ditolak
 - Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 diterima