

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2014;56), Strategi asosiatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam kasus ini yaitu Kualitas Produk dan Kemudahan yang merupakan variabel independen dan Kepuasan Nasabah yang merupakan sebuah variabel dependen dalam penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei sebagai bagian dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana data diperoleh melalui tanya jawab atau menganalisis pendapat responden baik dengan wawancara (langsung) maupun kuesioner (tidak langsung) dengan data yang dikumpulkan berupa faktor- faktor yang berkaitan dengan kualitas produk, kemudahan dan kepuasan nasabah diberikan untuk mengetahui peristiwa yang telah terjadi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

#### **3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1. Populasi penelitian**

Sugiyono menuturkan Populasi merupakan himpunan yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Populasi dalam peneliti ini adalah pengguna aplikasi *JakOne Mobile* di sekitar kawasan Bank DKI Cab Pintu Besar Selatan (Kota Tua).

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014;123). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus, sebagai berikut (Arikunto, 2013), dengan jumlah populasi besar dan tidak diketahui.

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

$$n = \frac{1,96^2}{4(0.1)^2}$$

$$= 96.04$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang diperlukan dalam menentukan sebuah sampel sebesar 95 %

Moe = *Margin of error* (tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi) ditentukan sebesar 10 %.

Angka yang dihasilkan dari penghitungan diatas merupakan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini (96,04) responden, bila mana dibulatkan menjadi 97 responden, dan sebagai mana jumlah populasi yang dimana semakin banyak maka kekuatan statistiknya akan semakin baik.

Dalam penelitian ini, Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability* sampling dengan tipe purposive sampling, yang artinya responden dalam hal ini nasabah bank DKI dipilih secara sengaja dengan pertimbangan tertentu dan berdasarkan hubungan erat dengan kriteria yang sesuai dalam penelitian ini. Data yang diinginkan dari penelitian ini adalah nasabah yang sudah menggunakan aplikasi *mobile banking JakOne Mobile* dan telah menggunakannya dalam keseharian minimal 5 (lima) kali transaksi.

### 3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Data

Data di penelitian ini diperoleh dari jenis data primer, dimana data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Data ini sangat diperlukan untuk mengetahui respon dan timbal balik mengenai keputusan konsumen dalam menggunakan *aplikasi mobile banking JakOne Mobile* dalam keseharian.

### 3.3.2. Metode pengumpulan data

Sugiyono (2014;198) menuturkan pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara *interview*, observasi, kuisioner bahkan dengan ketiganya. Pengumpulan data dengan teknik ini merupakan salah satu cara yang paling tepat untuk mendapatkan data dari para konsumen yang dimana mereka adalah nasabah dari bank DKI, dan dinilai tepat dengan kondisi lapangan saat ini. Secara besar pengumpulan dapat disimpulkan menjadi 2 (dua): yaitu dengan penelitian studi perpustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*) dan diperoleh dengan cara :

- a. Studi Kepustakaan yang dilakukan dengan maksud mendapatkan sebuah data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Dilakukan dengan cara mempelajari buku- buku, hasil laporan terdahulu yang mempunyai referensi dan berkaitan baik langsung maupun tidak langsung dengan materi penulis.
- b. Studi Lapangan diperoleh menggunakan cara meneliti perusahaan yang diteliti dan disimpulkan menjadi pertanyaan- pertanyaan melalui kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu variabel yang diukur dan harapan yang didapatkan dari para responden (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada nasabah Bank DKI Cab. Pintu Besar Selatan menggunakan aplikasi *Google Form*. *Google Form* dikirim kepada nasabah tertentu melalui *personal chat* via *WhatsApp* dan *LINE* dalam bentuk *Link Google Form* terkait. Seterusnya Link tersebut dapat dibuka di masing-masing handphone nasabah terkait, diisi dan dilanjutkan kembali ke peneliti sebagai jawaban atas *Google Form* tersebut. Penilaian hasil kuesioner ini dilakukan menggunakan skala Linkert untuk mengukur suatu sikap, persepsi dan pendapat dari para nasabah terkait yang dinilai spesifik oleh peneliti dan selanjutnya ditentukan sebagai variabel penelitian. Data yang didapatkan kemudian akan diolah oleh peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package the Social Sciences*) versi 24.0. Cara ini dipilih oleh peneliti karena dirasa cukup efisien untuk

mendapatkan hasil dari tiap- tiap responden secara individual. Penelitian ini dilakukan menggunakan skala Linkert dimana dapat mengukur sikap dan persepsi seseorang tentang tanggapan responden. Dalam penelitian ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel yaitu, kualitas produk ( $X_1$ ), kemudahan ( $X_2$ ), dan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala penilaian model Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena atau gejala yang terjadi. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Menggunakan 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.

Indikator ini akan digunakan untuk membuat poin-poin instrumen yang berupa pertanyaan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel. Pada skala *likert*, akan menggunakan skor yang diberikan dari jawaban yang telah disediakan.

Untuk pengisian skala *Likert* dalam instrumen penelitian telah disediakan jawaban yang sesuai dengan nilai antara 1 sampai dengan 5, dengan tingkat jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Skala Linkert dalam Instrument Penelitian**

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2015)

Variabel yang diukur dan diberi kejelasan dalam beberapa indikator dan masing-masing dari indikator itu memiliki sub indikator. Sub indikator ini dijadikan dasar untuk membuat instrument pertanyaan dalam kuesioner yang penulis berikan. Indikator- indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2. Tabel Operasional Variabel**

<b>NO</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUB INDIKATOR</b>	<b>SKALA</b>	<b>NO ITEM</b>
1	Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )  Sumber : (Alexander Gravin,2009)	Kinerja	Kinerja cepat sebagai acuan nasabah menggunakan produk	Ordinal	1,4
		Fitur Produk	Fitur sebagai daya Tarik nasabah menggunakan produk	Ordinal	2
		Desain	Desain sebagai aspek emosional yang menarik dimata nasabah	Ordinal	3
2	Kemudahan (X <sub>2</sub> )  Sumber : (Sun dan Zhang, 2011)	Mudah Digunakan	Aplikasi mudah digunakan oleh nasabah	Ordinal	5
		Jelas dan Mudah dimengerti	Aplikasi yang tersedia jelas dan dimengerti oleh nasabah pengguna	Ordinal	6
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Konfirmasi harapan	Kesesuaian yang diharapkan nasabah dari suatu produk	Ordinal	7

Sumber : (Charter dan Pettigrew, 2014)	Minat dan Pembelian ulang	Kepuasan yang diukur dengan tingkah laku	Ordinal	8,10
	Kesediaan Merekomendasikan	Persepsi yang dihasilkan nasabah untuk meneruskan ke orang lain	Ordinal	9

### 3.4.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:204), uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Valid atau tidaknya sebuah alat ukur dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pernyataan. Data yang diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan mengukur validitas item butir pernyataan dengan teknik *Contrusct Validity* yaitu menggunakan koefisien korelasi sederhana ( $r$  hitung). Instrumen penelitian dikatakan valid (akurat) untuk penelitian jika memiliki nilai koefisien ( $r_b$ ) lebih besar atau sama dengan 0,30 ( $r$  kritis).

### 3.4.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014;196), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya dengan hasil pengukuran yang konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap obyek dan alat pengukur yang sama. Instrument penelitian dikatakan *reliable*, jika nilai  $r_i$  sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini pengujian reabilitas instrument dilakukan dengan Teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan menggunakan rumus Spearman Brown. Menurut Ridwan (2013), uji reabilitas dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :  $r_i$  = Reabilitas instrument

$r_b$  = koefisien kolerasi sederhana

Dalam rumus tersebut menjelaskan butir- butir instrument dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrument ganjil dan genap. Masing-masing kelompok dijadikan skor pada tiap butirnya lalu dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Skor total antara instrument ganjil dan genap ini akan ditentukan korelasinya dengan menggunakan rumus koefisien kolerasi.

### **3.5 Metode Analisis Data**

#### **3.5.1. Pengolahan Data**

Data yang terkumpul dari kuesioner diproses dan selanjutnya diolah menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package the Social Sciences*) versi 24.0. Program ini digunakan dengan tujuan mempermudah mengelola data yang ada supaya tepat dan cepat.

#### **3.5.2. Penyajian Data**

Dalam penelitian ini data yang terkumpul akan disajikan kedalam sebuah tabel yang bersifat sistematis dalam memahami dan menganalisis data yang terkumpul.

#### **3.5.3. Analisis Statistik Data**

Analisis statistik data yang digunakan sesuai dengan tujuan awal penelitian yang berupa regresi berganda dan pengujian hipotesis, secara parsial maupun simultan.

##### **3.5.3.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel yang digunakan dalam penelitian. Ukuran yang digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian disini adalah frekuensi, rata-rata, minimal, maksimal, dan standar deviasi. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul seadanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012).

### 3.5.3.2. Analisis koefisien determinasi

Menurut Ghozali (2011:49), koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang berarti kemampuan variabel independennya menjelaskan variasi dari variabel independen dan memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

#### a. Koefisien determinasi parsial

Koefisien ini digunakan untuk mengetahui kontribusi pengaruh variabel bebas tertentu terhadap perubahan variabel terikat.

- 1) Koefisien determinasi parsial  $X_1$  terhadap  $Y$  dengan rumus:

$$K D_{Y1.2} = (r_{Y1.2})^2 \times 100\%$$

- 2) Koefisien determinasi parsial  $X_2$  terhadap  $Y$  dengan rumus:

$$K D_{Y2.1} = (r_{Y2.1})^2 \times 100\%$$

#### b. Koefisien determinasi berganda

Koefisien determinasi berganda berfungsi untuk menggambarkan besarnya pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini.

$$K D_{12} = (r_{Y12})^2 \times 100\%$$

### 3.5.3.3. Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono sebuah pengujian hipotesis terhadap  $\rho$  digunakan untuk memeriksa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan simultan. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

#### a. Pengujian hipotesis secara parsial

- 1) **Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dengan Kepuasan ( $Y$ )**

$H_0 : \rho_1 \leq 0$  (tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah).



$H_a : \rho_1 > 0$  (terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah).

**2) Pengaruh Kemudahan (X2) dengan Kepuasan (Y)**

$H_0 : \rho_2 \leq 0$  (tidak terdapat pengaruh antara kemudahan dengan kepuasan nasabah).

$H_0 : \rho_2 > 0$  (terdapat pengaruh antara dengan loyalitas kepuasan nasabah).

Untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dan terikat secara parsial, dilihat dari *Significance t* dibandingkan dengan taraf nyata  $\alpha$  ( 5% = 0,05).

Kriteria pengujian adalah:

$H_0$  ditolak, jika *Significance t* < 0,05 dan

$H_0$  diterima, jika *Significance t*  $\geq$  0,05

**b. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)**

$H_0 : \rho_1 \rho_2 \rho_3 \geq 0$  (tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk dan kemudahan dengan kepuasan nasabah).

$H_0 : \rho_1, \rho_2 \rho_3 < 0$  (terdapat pengaruh antara kualitas produk dan kemudahan dengan kepuasan nasabah).

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan, dilihat dari nilai *Significance F* dibandingkan dengan taraf nyata  $\alpha$  ( 5% = 0,05).

**Kriteria pengujian adalah:**

$H_0$  ditolak, jika *Significance F*  $\geq$  0,05 dan

$H_0$  diterima, jika *Significance F* , < 0,05