

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi *asosiatif*. Menurut Sugiyono (2014:55) strategi asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk meramalkan, mengontrol dan menjelaskan suatu gejala. Dalam penelitian ini, strategi asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh antara variabel X_1 (teknologi keuangan), X_2 (kualitas pelayanan) dan X_3 (tingkat suku bunga) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) baik secara parsial maupun simultan.

Metoda dalam penelitian ini adalah menggunakan metoda survei sampel, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data, peneliti mengolah data apa adanya, menganalisis dan menafsirkan data-data tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2014 : 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4200 nasabah dengan kriteria sebagai berikut :

1. Pemilik rekening (konsumen yang merupakan pemilik rekening di PT Bank Index Selindo).

2. Pemilik rekening atau nasabah yang telah melakukan registrasi dan aktifasi IndexQu (layanan internet dan mobile banking).
3. Pemilik rekening atau nasabah yang telah melakukan transaksi IndexQu minimal dua kali.
4. Nasabah yang datang ke kantor cabang minimal dua kali.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2014) menginformasikan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut, dan apabila populasi besar dan peneliti tidak mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *Non probability sampling Purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:218-219). Sampel penelitian ini adalah nasabah PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat yang masih aktif, menggunakan teknologi keuangan dan datang bertransaksi dicabang minimal dua kali. Adapun sampel diambil dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

keterangan :

n = Jumlah Sampel

e = Taraf Kesalahan

N = Jumlah Populasi

Populasi (N) sebanyak 4200 orang, asumsi tingkat eror (e) = 10%, maka jumlah sampel adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{4200}{1 + 4200(0,10)^2} \\ &= 97,6744186 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini minimal 98 orang nasabah dan setelah kuesioner disebar, data yang kembali yang diisi dengan lengkap sebanyak 99 kuesioner.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1 Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sugiyono (2014:187) menjelaskan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebar melalui internet. Pada penelitian ini, data yang didapat dari hasil kuesioner oleh nasabah PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi keuangan, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah :

1. Riset Pustaka

Riset pustaka dilakukan berdasarkan buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori dan definisi yang akan dipergunakan dalam penelitian ini.

2. Riset Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari tempat penelitian yang menjadi objek penelitian yaitu nasabah PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin yang pernah melakukan transaksi menggunakan teknologi keuangan (*mobile banking, internet banking, self-service technology dll*) dan sering melakukan transaksi cabang :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan metode ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang menjadi sumber data.
- b. Kuesioner, yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang ditujukan kepada nasabah.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data berupa daftar pernyataan terhadap faktor-faktor yang akan diberikan skor atau nilai terhadap jawaban responden yaitu dengan menggunakan *skala likert*. *Skala Likert* menurut Sugiyono (2014:93) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang suatu fenomena sosial. Dalam penelitian ini menggunakan jenis instrument kuesioner atau angket dengan pemberian skor berikut :

Tabel 3.1. Skor Skala Likert

Simbol	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2014)

3.4 Operasional Variabel

Definisi variabel menurut Sugiyono (2014:58), mendefinisikan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat), yakni :

A. Variabel Independen (variabel bebas)

Variable independen sering disebut variabel bebas. Variabel bebas dalam bahasa Indonesia merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel dependen/variabel terikat (Sugiyono 2014 : 59) Variabel independen/variabel bebas dalam

penelitian ini adalah teknologi keuangan , kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga).

1. Teknologi Keuangan

Fintech berasal dari istilah Financial Technology atau teknologi finansial. Menurut The National Digital Research Centre (NDRC), fintech merupakan suatu inovasi pada sektor finansial. Tentunya, inovasi finansial ini mendapat sentuhan teknologi modern. Keberadaan fintech diharapkan dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis dan aman. Hal ini merupakan salah satu perkembangan sistem layanan keuangan dengan menggunakan teknologi. Bank Indonesia mendefinisikan Fintech sebagai Fenomena perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan yang mengubah model bisnis dan penghalang model keuangan yang lemah. (koinworks.com, 2018)

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Tambunan dan Suryawardani (2014) Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sangat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan yang diterima oleh konsumen. Setiap perusahaan harus mampu merebut pangsa pasar sasarannya demi mencapai volume penjualan yang tinggi agar perusahaan dapat mengembangkan usahanya dalam Industri yang sedang dijalaninya atau setidaknya perusahaan mampu bertahan dalam Industri tersebut.

3. Tingkat Suku Bunga.

Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan yang harus dibayar nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman) Kasmir (2012a: 40). Pembebanan besarnya suku bunga kredit dibedakan pada jenis kreditnya. Penggunaan metode perhitungan yang akan digunakan, sangat mempengaruhi jumlah bunga yang akan dibayar. Jumlah bunga

yang dibayar akan mempengaruhi jumlah angsuran perbulan, dimana jumlah angsuran terdiri dari utang/pinjaman pokok dan bunga (Kasmir 2012b: 160). Tingkat suku bunga dalam penelitian ini merupakan berdasarkan persepsi nasabah.

B. Variabel Dependen (variabel terikat)

Menurut Sugiyono (2014:39) variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

Menurut Supranto (2012 : 236), dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen ada tiga pendekatan yang dilakukan yaitu :

1. Pendekatan I adalah memberikan keuntungan financial pelanggan.
2. Pendekatan II adalah meningkatkan ikatan antara perusahaan dengan pelanggan dengan cara mempelajari kebutuhan masing-masing pelanggan serta memberikan pelayanan yang lebih pribadi sifatnya.
3. Pendekatan III adalah meningkatkan ikatan struktural.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data yang berupa opini dari subyek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen penelitian merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini diuji dengan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian

Tabel Indikator			
Variabel	Indikator	Sub Indikator	No
Teknologi Keuangan(X1) Wicaksono dkk (2015)	Kemudahan Penggunaan	Teknologi keuangan dapat digunakan oleh semua kalangan dan <i>user friendly</i>	1-2
	Tingkat kegunaan	Terdapat banyak layanan yang ditawarkan sehingga tingkat kegunaan sesuai dengan keinginan nasabah	3-5
	Efisiensi Biaya	Biaya produk yang terjangkau	6
	Tingkat Keamanan	Teknologi keuangan memiliki tingkat keamanan yang baik	7
	Penggunaan secara mandiri	Teknologi keuangan dapat digunakan secara mandiri oleh nasabah	8
Kualitas Pelayanan(X2) Kotler (2014: 561)	Keandalan	Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya	1-3
	Keresponsifan	Kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa/layanan dengan cepat atau ketanggapan	4-5
	Keyakinan	Menyangkut pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	6-7
	Empati	Peduli dan memberikan perhatian pada pelanggan	8-9
	Berwujud	Penampilan fisik dalam hal fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi	10-12
Tingkat Suku Bunga(X3) Kasmir (2012:154)	Suku Bunga Simpanan	Harga beli dan balas jasa yang diberikan bank kepada nasabah pemilik simpanan	1-2
	Suku Bunga Pinjaman	Bunga yang dibebankan kepada peminjam atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank	3-4

Tabel Indikator			
Variabel	Indikator	Sub Indikator	No
Kepuasan Nasabah(Y) Wicaksono (2015)	Sesuai dengan yang diharapkan	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharap pelanggan	1
	Tidak mengecewakan	Pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan pelanggan	2
	Sering digunakan	Banyak pelanggan yang sering menggunakan jasa pelayanan yang diberikan	3-4

3.5 Metoda Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:147) teknik analisis data yaitu kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mengelompokkan data berdasarkan jenis responden dan variabel, menyajikan data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dan data diolah dengan menggunakan program *SmartPLS* 3.0. Menurut Ghazali dan Latan (2015:7) model pengukuran PLS terdiri dari *outer model* atau model pengukuran, kriteria *Goodness of fit (GoF)* dan *inner model* atau model struktural. PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

1. Evaluasi model pengukuran (*outer model*).

Menurut Ghazali dan Latan (2015:7) *outer model* menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed* variabel mempresentasi variabel laten untuk diukur. Evaluasi *outer model* dilakukan untuk uji validitas dan reliabilitas model.

a. Uji Validitas.

Menurut Ghazali dan Latan (2015:74) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Pengukuran ini dilakukan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variabel penelitian. Kemudian dari variabel tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket. Terdapat dua kriteria untuk menilai uji validitas dalam *outer model* yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score componen score* yang dihitung menggunakan PLS. Ukuran refleksif individual dinyatakan tinggi jika nilai *loading factor* lebih dari 0,70 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* antara 0,6 - 0,7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai *average variance extraced (AVE)* harus lebih besar dari 0,5. Namun menurut Chin dalam Ghazali dan Latan (2015:74) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0,5-0,6 masih dianggap cukup memadai.

Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0,07. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari pada blok lainnya. Cara lain untuk mengukur dan menguji *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extraced (AVE)* untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Menurut Fornell dan Larcker dalam Ghazali dan Latan (2015:74) *discriminant validity* yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model.

b. Uji Reliabilitas.

Menurut Ghazali dan Latan (2015:75) menyatakan reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengukuran uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dikatakan *Reliable* jika nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *explorator*.

2. Uji kriteria *Goodness of fit* (GoF).

Goodness of fit (GoF) digunakan untuk mengevaluasi model struktural dan model pengukuran dan disamping itu menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model (Ghozali dan Latan, 2015:82). Rumus yang digunakan uji kriteria GoF adalah sebagai berikut :

$$GoF = \sqrt{R^2 \times AVE}$$

Keterangan :

R^2 : Nilai *average R-Square*

AVE : Nilai *average variance extracted* (AVE)

Nilai *communality* yang direkomendasikan : 0,50 Fornel dan Larcker 1981 dalam Ghazali 2015 dan nilai *R-Square Small* = 0,2 *Medium* = 0,13 dan *Large* = 0,26.

3. Evaluasi model struktural (*inner model*).

Menurut Ghazali dan Latan (2015: 78) pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan dengan melihat hubungan antar konstruk. Hubungan antar konstruk ini adalah dengan melihat nilai signifikan dan nilai

R-square untuk setiap variabel laten independen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel independen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut adalah kriteria penilaian evaluasi *inner model* menurut Chin 1998 dalam Ghozali dan Latan (2015:81) :

Tabel 3.3. Kriteria Penilaian Evaluasi *Inner Model*

Kriteria	Penjelasan
R-square	0,75, 0,50 dan 0,25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah
Q ² predictive Relevance	Q ² > 0 menunjukkan model mempunyai <i>prediktif relevance</i> dan jika Q ² < 0 menunjukkan bahwa model kurang memiliki <i>prediktif relevance</i> . 0,02, 0,15 dan 0,35 (lemah, moderate dan kuat)
Signifikansi	t-value 1,65 (<i>significance level</i> = 10%), 1,96 (<i>significance level</i> = 5%), dan 2,58 (<i>significance level</i> = 1%)

Sumber : Ghozali dan Latan (2015:81)

4. Analisis Statistik Data.

Dalam penelitian ini analisis statistik data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis.

1. Analisis Regresi Berganda.

Menurut Ghozali dan Latan (2015:235) analisis regresi berganda adalah analisis yang menghasilkan model yang mentransformasi seperangkat variabel eksplanatori yang saling berkorelasi menjadi seperangkat variabel baru yang tidak saling berkorelasi dengan cara membuat satu indikator berbentuk formatif untuk variabel laten.

2. Pengujian Hipotesis.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas (Teknologi Keuangan (X₁), Kualitas Pelayanan

(X_2), Tingkat Suku Bunga (X_3)) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah (Y)), baik secara parsial maupun secara simultan.

1. Pengujian hipotesis secara parsial.

a. Pengaruh teknologi keuangan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan teknologi keuangan terhadap kepuasan nasabah.

$H_a : \rho_{yx1} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan teknologi keuangan terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

$H_a : \rho_{yx2} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

c. Pengaruh tingkat suku bunga (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

$H_0 : \rho_{yx3} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah.

$H_a : \rho_{yx3} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah.