

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan (pengaruh) antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk, dan kemudahan sebagai variabel bebas (X) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). Indikator-indikator variabel tersebut akan dikembangkan menjadi butir-butir pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Selanjutnya, data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan program statistik. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, hal ini sesuai dengan pernyataan (Sugiyono, 2018) yang menyatakan metode kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai besaran dan sifat tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:80). Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah

pengguna *mobile banking* *livin'* di Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan, berdasarkan data realisasi user aktif pengguna di bulan Mei 2022 berjumlah 1.102 nasabah. (Realisasi Nasabah *Livin* Mei)

3.2.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2018) mendeskripsikan sampel sebagai berikut: “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga tingkat kewajaran terjadinya kesalahan dalam pengambilan sampel masih dapat ditolerir dalam penelitian ini. Rumus Slovin yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, yaitu :

$$\begin{aligned}n &= N (1 + N \times e^2) \\n &= 1.102 / (1 + 1.102 \times 0,05^2) \\n &= 1.102 / (1 + 1.102 \times (0,0025)) \\n &= 1.102 / 3,75 \\n &= 293,4\end{aligned}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan (5%)

Angka yang dihasilkan dari penghitungan diatas merupakan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang dibulatkan menjadi 294 responden. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih

menjadi anggota sampel dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik *simple random sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah dengan memanfaatkan program excel agar sampel penelitian akan dengan cepat diketahui untuk kemudian diperoleh nama nasabah yang selanjutnya akan dihubungi. Jika jumlah responden belum mencapai 294 maka akan dilakukan kembali proses penentuan sampel dengan memanfaatkan kembali program excel. Demikian seterusnya sampai jumlah sampel terpenuhi.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sekaran dan Bougie (2019) data primer adalah data responden, individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan dimana pendapat bisa dicari terkait permasalahan tertentu. Data primer merupakan data utama dalam penelitian ini yang diperoleh dari responden secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dalam hal ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan. Kuesioner akan dibagikan secara online dengan menggunakan media google form agar memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan cepat dan efisien.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada (Sekaran dan Bougie, 2019). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah literature buku, jurnal terdahulu, data laporan performance new livin, website perusahaan dan artikel yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui Whatsapp dengan menggunakan tautan (link) google form. Kuesioner yang disebarakan tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan hasil kuesioner terhitung dari tanggal 17 Juni-27 Juni 2022.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2016:142). Supaya mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner tersebut, pertanyaan yang digunakan disusun dengan urutan yang sesuai dengan variabel dan indikator.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2016:93). Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Terdiri dari 5 tingkatan dengan masing-masing mempunyai bobot nilai. Adapun skala Likert yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Singkatan	Skor (+)	Skor (-)
1	Sangat Setuju	SS	5	1
2	Setuju	S	4	2
3	Netral	N	3	3
4	Tidak Setuju	TS	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1	5

Sumber: (Sugiyono, 2016:94)

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu minimum skor 1 (satu) dan maksimum skor 5 (lima). Empat alternatif jawaban tersebut yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

3.4 Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. 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 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala	No. Item	Kode
Kualitas Produk (X ₁) (Indrasari, 2019:33)	Performance (kinerja)	Karakteristik operasi dasar (fungsi utama) sebuah produk	Ordinal	1	KP1
	Durability (daya tahan)	Frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk	Ordinal	2	KP2
	Conformance to specifications (kesesuaian dengan spesifikasi)	Karakteristik operasi dasar dari produk yang memenuhi spesifikasi dari konsumen	Ordinal	3	KP3
	Features (fitur)	Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.	Ordinal	4	KP4
	Reliability (keandalan)	Peluang bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan (kemungkinan terjadinya kerusakan)	Ordinal	5	KP5
	Aesthetics (estetika)	Tampilan pada produk yang memberi nilai suka pada konsumen	Ordinal	6	KP6

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala	No. Item	Kode
Kemudahan (X ₂)	Mudah dipelajari	Mempelajari menggunakan produk tersebut mudah bagi konsumen	Ordinal	7	KM1
	Fleksibel	Konsumen merasa fleksibel dengan produk yang digunakan	Ordinal	8	KM2
	Jelas dan dapat dipahami	Interaksi konsumen dengan produk jelas dan dapat dimengerti	Ordinal	9	KM3
Kepuasan Nasabah (Y) (Indrasari, 2019:92)	Kesesuaian harapan	Kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja produk yang sebenarnya	Ordinal	10	KN1
	Minat menggunakan kembali	Kepuasan pelanggan yang diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin menggunakan kembali produk	Ordinal	11	KN2
	Kesediaan merekomendasikan	Kepuasan pelanggan yang diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya	Ordinal	12	KN3

3.5 Metode Analisa Data

Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan tersebut meliputi mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono,2018). Dalam penelitian ini, pengolahan dan penyajian data dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.0

3.5.1 Analisis Partial Least Square (PLS)

Dalam penelitian ini, analisis pengaruh kualitas produk dan kemudahan menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Squares (PLS)*. Menurut Abdillah dan Hartono (2015) *Partial Least Squares (PLS)* merupakan teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dan menjelaskan hubungan teoritis diantara kedua variabel (Abdillah dan Hartono, 2015).

Didalam analisis model pengukuran PLS menggunakan metode principle component analysis, yaitu blok ekstraksi varian untuk melihat hubungan indikator dengan konstruk latennya dengan cara menghitung total varian yang terdiri atas varian umum (common variance), varian spesifik (*specific variance*) dan varian error (*error variance*) sehingga total varian menjadi tinggi (Abdillah dan Hartono, 2015).

Terdapat tiga tahapan dalam analisis PLS yaitu tahap model pengukuran (*outer model*), tahap model struktural (*inner model*) dan tahap uji hipotesis.

3.5.1.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Outer model dengan indikator reflektif dinilai dengan *validitas konvergen* dan diskriminan dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach's alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali dan Latan, 2020). Uji yang dilakukan pada outer model yaitu:

1. Pengukuran Model Reflektif

Model pengukuran dinilai dengan menggunakan reliabilitas dan validitas. Untuk reliabilitas dapat digunakan:

Tabel 3.3 Rule of Thumb Validitas Outer Model

Kriteria	Parameter	Rule of Thumb
<i>Convergent Validity</i>	<i>Loading Factor</i>	>0.70 untuk <i>confirmatory research</i> >0.60 untuk <i>exploratory research</i>
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	>0.50 untuk <i>confirmatory</i> maupun <i>exploratory research</i>
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	>0.70 untuk setiap variabel
	Akar kuadrat AVE dan Korelasi antar Konstruk Laten	Akar kuadrat AVE > Korelasi antar konstruk laten

Sumber: Partial Least Square (Ghozali & Latan, 2020)

a) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Nilai konvergen dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. Nilai *loading factor* harus > dari 0,70 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai antara 0,60 – 0,70 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai average variance extracted (AVE) harus > 0,50 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* maupun *exploratory* (Ghozali & Latan, 2020)

b) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Nilai cross loading untuk setiap variabel harus $> 0,70$ (Ghozali & Latan, 2020).

Untuk reliabilitas dapat digunakan:

Tabel 3.4 Rule of Thumb Reliabilitas Outer Model Reflektif

Kriteria	Parameter	Rule of Thumb
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	>0.70 untuk <i>confirmatory research</i> >0.60 masih dapat diterima untuk <i>exploratory research</i>
	<i>Composite Reliability</i>	>0.70 untuk <i>confirmatory research</i> $0.60 - 0.70$ masih dapat diterima untuk <i>exploratory research</i>

Sumber: Partial Least Square (Ghozali & Latan, 2020)

a) *Cronbach's Alpha*

Besaran nilai diharapkan $> 0,70$ untuk semua konstruk, namun besaran nilai $> 0,60$ masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory*

b) *Composite Reliability*:

Nilai *composite reliability* harus lebih $> 0,70$ untuk penelitian *confirmatory* dan nilai $0,60 - 0,70$ masih dapat diterima untuk penelitian *exploratory* (Ghozali & Latan Hengky, 2020).

2. Pengukuran Model Formatif

Untuk pengukuran model formatif dilakukan dengan pengujian yang berbeda. Uji untuk pengukuran model formatif yaitu dilakukan dengan signifikansi *weight*-nya. Untuk memperoleh signifikansi *weight* harus melalui prosedur penyampelan berulang (*resampling*) dan nilai *weight* indikator formatif dengan konstraknya harus signifikan (Ghozali dan Latan, 2020).

3.5.1.2 Model Pengukuran Inner Model

Evaluasi model struktural atau inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali dan Latan, 2020). Pengukuran model struktural dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi:

Tabel 3.5 Rule of Thumb Inner Model

Kriteria	Rule of Thumb
<i>R-square</i>	0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah 0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah
<i>Effect Size f²</i>	0.02, 0.15 dan 0.35 (kecil, menengah dan besar)
<i>Q² predictive relevance</i>	$Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai <i>predictive relevance</i> dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki <i>predictive relevance</i>
<i>q² predictive relevance</i>	0.02, 0.15 dan 0.35 (lemah, moderate dan kuat)
<i>Signifikansi (two-tailed)</i>	t-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%)

Sumber: Partial Least Square (Ghozali & Latan, 2020)

1. Koefisien Determinasi atau *R-Square* (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel eksogen dengan variabel endogen. Nilai R^2 0,75 kuat, 0,50 moderat, dan 0,25 lemah (Ghozali & Latan Hengky, 2020).

2. Relevansi Prediksi atau *Predictive Relevance* (Q^2 dan q^2)

Evaluasi model PLS dapat juga dilakukan melalui Q^2 predictive relevance. Teknik ini dapat mempresentasi synthesis dari cross-validation dan fungsi fitting dengan prediksi dari observed variabel dan estimasi dari parameter konstruk dengan menggunakan prosedur blindfolding (Ghozali

& Latan Hengky, 2020). Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai predictive relevance dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Nilai q^2 predictive relevance menunjukkan 0,02 lemah, 0,15 moderat, dan 0,35 kuat (Ghozali & Latan Hengky, 2020).

3. Ukuran Pengaruh atau *Effect Size* (f^2)

Nilai f^2 yang diperoleh dapat dikategorikan dalam beberapa kategori yaitu nilai 0,02 kecil, 0,15 menengah, dan 0,35 besar (Ghozali & Latan Hengky, 2020).

4. Penilaian *Goodness of fit* (GoF)

Apabila nilai yang diperoleh 0.10 dianggap kecil, 0,25 dianggap sederhana dan 0,36 dianggap besar. GoF indeks dihitung dari akar kuadrat AVE dan akar kuadrat dari R-square.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai pengukuran, baik outer model maupun inner model, selanjutnya yaitu melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel dependen dan independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan t-statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai pengaruh antar variabel.

Tabel 3.6 Rule of Thumb Uji Hipotesis

Kriteria	Rule of Thumb
Signifikan (2-tailed)	t-value 1.65 (signifikansi level = 10%), 1.96 (signifikansi level = 5%), dan 2.58 (signifikansi level = 1%)

Sumber: Partial Least Square (Ghozali & Latan, 2020)

Untuk nilai probabilitas dan nilai p-value dengan alpha 5% adalah $< 0,05$. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak

jika $t\text{-statistik} > t\text{-tabel}$ 1,96. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas, maka H_a diterima jika nilai $p\text{-value} < 0,05$ (Ghozali & Latan, 2020)

Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%.

3.5.2.2 Uji Secara Parsial

Pengujian secara parsial untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk pengujian pengaruh parsial, hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Menentukan H_{10} dan H_{1a} :

$H_{10} : \beta = 0$ secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

$H_{1a} : \beta \neq 0$ secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria:

- a. H_0 ditolak atau H_a diterima, jika signifikansi $< 0,05$.
- b. H_0 diterima atau H_a ditolak, jika signifikansi $> 0,05$.

2. Pengaruh kemudahan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Menentukan H_{20} dan H_{2a} :

$H_{20} : \beta = 0$ secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah.

$H_{2a} : \beta \neq 0$ secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria:

- a. H_0 ditolak atau H_a diterima, jika signifikansi $< 0,05$.
- b. H_0 diterima atau H_a ditolak, jika signifikansi $> 0,05$.