

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi asosiatif digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan secara kuantitatif hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen. (sugiyono, 2017:19) menggunakan rumus penelitian yang dikenal sebagai asosiatif meneliti hubungan antara dua variabel atau lebih. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan kekuatan hubungan sebab akibat *E-Trust* dan *E-Service Quality mobile banking* terhadap *E-Customer Loyalty* dan *E-Customer Satisfaction* pada nasabah bank BCA pada kelurahan warakas.

Metode kuantitatif dipilih sebagai strategi penelitian dalam penelitian ini. Jenis informasi yang digunakan adalah informasi primer yang dikumpulkan dari tanggapan yang diberikan responden yang telah menggunakan *BCA mobile* di kelurahan warakas, tujuannya adalah untuk membuktikan apakah ada pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality mobile banking* terhadap *E-Customer Loyalty* dan *E-Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening*.

3.2 Populasi Dan Sempel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah penyamarataan suatu wilayah terdiri dari objek atau subjek dengan ciri kualitas khusus yang saman setelah itu ditentukan sebagai bahan pengamatan, kemudian diambil kesimpulannya (sugiyono, 2019:126). Dengan kata lain, populasi merupakan semua objek/subjek yang nantinya akan diteliti serta memiliki ciri dan karakteristik yang serupa, sehingga dari populasi tersebut dapat digeneralisasikan hasilnya.

Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang telah menggunakan *BCA mobile* di kelurahan warakas pada tahun 2019-2021 yaitu berjumlah 1.418 pengguna.

3.2.2 Sempel

Setelah populasi ditentukan, selanjutnya menentukan jumlah sampel. Sugiyono (2019:127), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti dapat menggunakan sampel dari

populas jika tidak cukup sumber daya, tenaga, dan waktu untuk menyelidiki populasi lengkap lengkap karna ukurannya. Peneliti dapat membuat kesimpulan tentang populasi setelah mempelajari sampel.

Karena populasi yang digunakan tak terbatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan harus dihitung. Populasi yang digunakan peneliti meliputi seluruh penduduk kelurahan warakas, dengan total 1.418 jiwa tahun 2019-2021. Dalam hal ini, peneliti menggunakan rumus slovin (sugiyono: 2018:106) untuk menghitung sampel berikut.

$$n = \frac{N}{N (d)^2 + 1}$$

Gambar 3.1 Rumus Perhitungan Sampel Slovin

Keterangan:

n: jumlah sempel yang dicari

N: jumlah populasi

d: nilai presisi (5%)

Dari keterangan diatas, maka didapat perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.418}{1.418 (0,0025)^2 + 1} = 311,99$$

Menurut sugiyono (2019:133), *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang membutuhkan pemikiran. 2 bentuk sampel penelitian yang digunakan dalam *purposive sampling* yaitu *judgement sampling* dan *quota sampling*. Namun penelitian ini hanya akan memberikan penjelasan mengenai judgement sampling seluruh warga kelurahan warakas yang pernah menggunakan BCAmobile. Selain itu, peneliti menggunakan kuesione untuk menyelidikan ini, dan mereka mendistribusikan pernyataan tersebut secara online.

Peneliti menetapkan kriteria pengambilan sampel dalam penelitin ini sebagai berikut:

- 1) Respoden yang menggunakan BCA *mobile*
- 2) Konsumen yang telah berumur kurang dari 45 tahun

3.3 Data Dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Data adalah pengelompokan informasi yang biasanya berbentuk angka yang berasal dari perhitungan atau pengukuran. Ada dua jenis data yaitu data diskrit dan data kontin. Data diskrit adalah informasi yang diperoleh melalui perhitungan dan dinyatakan sebagai bilangan bulat (Abdullah, 2015:24). Menurut Kurniawan dan Puspitaningyas (2016:78) suatu nilai dapat diukur dengan menggunakan data. Informasi terdiri dari data yang diolah, dan data yang baik harus memenuhi kriteria tertentu, seperti akurat, relevan, dan terkini.

Kurniawan dan Puspitaningyas (2016:78) menyatakan distribusi data menurut metode akuisisi meliputi:

- 1) Data primer adalah informasi yang peneliti kumpulkan langsung dari sumber aslinya. Responden penelitian ini diberikan kuisisioner untuk mengumpulkan data primer berhubungan pengaruh *E-Trust* (X1) dan *E-Service Quality* (X2) *mobile banking* terhadap *E-Customer Loyalty* (Z) dan *E-Customer Satisfaction* (Y) sebagai variabel *intervening* pada nasabah *bank* BCA pada kelurahan warakas.
- 2) Data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau bahan tertulis. Data sekunder digambarkan sebagai informasi yang dikumpulkan selain hasil dari survey atau wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan dari dokumen, jurnal, buku, dan internet.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk menentukan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan peneliti, diperlukan prosedur pengumpulan data. Empat metode pengumpulan data yang dapat peneliti gunakan meliputi teknik observasi, teknik wawancara, teknik angket, dan teknik dokumentasi. Menurut Kurniawan dan Puspitaningyas (2016:81). Peneliti menggunakan metode kuisisioner untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Peneliti akan membagikan kuisisioner kepada nasabah bank BCA yang telah menggunakan *BCA mobile* di kelurahan warakas.

Menurut kurniawan dan Puspitaningyas (2016:81) mengklaim bahwa metode kuisisioner adalah metode pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung mengajukan pernyataan kepada responden). Instrument atau alat pengumpul data disebut juga angket atau kuisisioner, terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis dan harus ditanggapi oleh responden sesuai dengan persepsinya. Data dikumpulkan untuk penelitian ini menggunakan kuisisioner berbasis *google form*. Peneliti akan membagikan kuisisioner kepada nasabah bank BCA yang telah menggunakan *BCA mobile* di kelurahan warakas.

Pendekatannya menggunakan skala likert. Yakni ukuran yang diperlukan dalam menilai sikap, persepsi, serta pendapat individu atau kelompok mengenai fenomena social (sugiyono, 2019:93), Dalam bentuk *Google form* melalui media *online* WhatsApp, dan *Dirrect Message* Instagram yang disebar ke pengguna *BCA mobile*.

Dalam instrument skala likert setiap variabel yang ditetapkan selanjutnya dijabarkan menjadi indikator dalam variabel, dan selanjutnya menjadi patokan penyusun item-item pernyataan. Adapun alternatif jawaban skala likert ialah memberi skor pada setiap jawaban pernyataan alternatif, seperti berikut:

Tabel 3.1
Tabel Skala Likert

Kode	Jenis Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	5
ST	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (sugiyono, 2019)

3.4 Operasional Variabel

Untuk memilih jenis dan indikator variabel yang akan diteliti dalam penelitian operasional, variabel harus diidentifikasi. Variabel penelitian menurut sugiyono (2017:39) adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang diputuskan oleh peneliti

untuk dieksplorasi guna mempelajari lebih lanjut temuan-temuan penelitian variabel-variabel yang ada dan dilanjutkan dengan menarik kesimpulan. Berikut adalah beberapa ide dasar dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel lain (variabel dependen) disebut variabel independen. Simbol "X" menunjukkan variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:
 - a) *E-Trust* (X1)

Kepercayaan ialah sebuah pemikiran deskriptif dari seseorang pelanggan tentang sesuatu. Didasari oleh pengetahuan, pendapat, atau keyakinan yang nyata dan mungkin atau mungkin tidak membawa muatan emosional. Kepercayaan didefinisikan sebagai kemungkinan subjektif yang diharapkan konsumen pada penjual untuk menyelesaikan suatu transaksi berdasarkan harapan dan kepercayaan konsumen (Romindo et al., 2019).
 - b) *E-Service Quality* (X2)

Dalam konteks *online* kualitas layanan disebut juga kualitas layanan elektronik. Kualitas layanan elektronik diartikan oleh konsumen sebagai penilaian dan pengukuran kualitas layanan yang diminta oleh konsumen dan diberikan melalui sarana media elektronik, baik selama proses pembelian maupun setelah pembelian. Secara khusus, yakni sejauh mana tujuan konsumen bisa dipenuhi oleh kualitas layanan yang diantarkan melalui sarana media elektronik tersebut. Karena kualitas layanan elektronik mencakup semua layanan informasi, pemenuhan kebutuhan, dan layanan purna jual (Demir et al., 2020).
2. Keterkaitan antara variabel independen dan dependen secara teoritis dapat dipengaruhi oleh variabel intervening yang tidak dapat diukur. Variabel ini berdiri diantara variabel independen dan dependen, sehingga mencegah variabel independen berdampak langsung terhadap perubahan variabel dependen (Sugiyono, 2013:61). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *E-Customer satisfaction* memakai simbol (Y).
3. Variabel yang berpengaruh atau berubah sebagai akibatnya dikenal sebagai variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini diberi simbol "Z" yaitu *E-Customer Loyalty*. Situasi di mana pelanggan menunjukkan perilaku pembelian teratur atau terkadang didorong untuk melakukan pembelian acak

sebagai akibat dari pilihan mereka. Di sisilain, loyalitas pelanggan mengacu pada pelanggan yang kemungkinan besar akan kembali kepada bisnis dan kesediaan pelanggan untuk kembali menjadi bagian rekan bisnis (Jeon & Jeong, 2017).

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	<i>E-Trust</i> (Kotler & Keller, 2016) dan (Imam & Wibowo, 2020)	<i>Benevolence</i> (kesungguhan)	Saya percaya layanan BCA <i>mobile</i> terpercaya.
			Saya percaya BCA <i>mobile</i> akan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi dalam transaksi.
		<i>Ability</i> (Kemampuan)	Saya percaya BCA <i>mobile</i> mampu memberikan kepuasan saat bertransaksi.
			Saya percaya BCA <i>mobile</i> memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
			Saya percaya proses transaksi di BCA <i>mobile</i> terjamin keamanannya.
			Saya percaya BCA <i>mobile</i> mampu menjaga data pribadi saat melakukan transaksi.

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
		<i>Integrity</i> (integritas)	Saya percaya BCA mampu memenuhi kesepakatan yang telah dibuat.
			Saya percaya BCA akan jujur dalam melakukan transaksi dengan nasabah.
		<i>Willingness to depend</i> (Kesediaan untuk bergantung)	Saya tidak khawatir menerima resiko yang mungkin terjadi di <i>BCA mobile</i> .
			Saya bersedia menerima resiko ketika melakukan transaksi dengan <i>BCA mobile</i> .
No	Variabel	Indikator	Pernyataan
2	<i>E-Service Quality</i> (Tjiptono, 2019)	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Layanan <i>BCA mobile</i> mudah di akses.
			Layanan <i>BCA mobile</i> mudah memberikan informasi.
		<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Layanan <i>BCA mobile</i> berfungsi dengan baik.
			BCA cepat menangani masalah atau keluhan jika layanan <i>BCA mobile</i> tidak berfungsi dengan baik.

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
		<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan)	BCA <i>mobile</i> berlaku jujur atas setiap penawaran yang diberikan.
			Layanan BCA <i>mobile</i> sesuai dengan apa yang di janjikan.
			BCA mampu memperbaiki proses transaksi yang bermasalah.
			BCA memperbaiki dengan cepat jika terjadi kesalahan dalam proses transaksi.
		<i>Privacy</i> (Privasi)	Data pribadi pelanggan BCA <i>mobile</i> aman.
			BCA <i>mobile</i> melindungi informasi dan transaksi pribadi saya.
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Informasi layanan di BCA <i>mobile</i> sesuai dengan yang saya butuhkan.
			BCA memberikan informasi dengan segera ketika terdapat masalah terhadap BCA <i>mobile</i> .
		<i>Compensation</i> (Kompensasi)	Kompensasi yang ditawarkan BCA pada layanan yang bermasalah cukup memuaskan.

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
			BCA menawarkan ganti rugi jika pelayanan BCA <i>mobile</i> tidak sesuai dan sebagainya.
		<i>Contact</i> (Kontak)	Fitur kontak layanan BCA <i>mobile</i> bermanfaat bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan.
			BCA <i>mobile</i> menyediakan kontak (telepon, email, dan lain-lain) yang terhubung langsung kepada pihak bank untuk mengatasi keluhan transaksi saya.
No	Variabel	Indikator	Pernyataan
3	<i>E-Satisfaction</i> (Ranjbarian et al., 2012) dan (Ashghar & Nurlatifah, 2020)	<i>Convenience</i> (Kenyamanan)	Saya cukup nyaman melakukan transaksi di BCA <i>mobile</i> .
			Saya puas menggunakan waktu saya untuk bertransaksi dengan BCA <i>mobile</i> .
		<i>Merchandising</i> (Barang Dagang)	Informasi layanan dan produk BCA <i>mobile</i> lengkap.
			Saya puas dengan fitur yang tersedia di BCA <i>mobile</i> .
			Tampilan BCA <i>mobile</i> menarik

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
		<i>Site Design</i> (Desain situs)	Saya puas dengan berbagai fitur yang disediakan BCA <i>mobile</i> .
		<i>Security</i> (Keamanan)	Saya puas terhadap keamanan transaksi dengan BCA <i>mobile</i> .
			Saya puas terhadap keamanan data pribadi di BCA <i>mobile</i> .
		<i>Serviceability</i> (Kemampuan Melayani)	Layanan BCA <i>mobile</i> keseluruhan memuaskan.
			Saya puas atas umpan balik umum (misal: konfirmasi email atas transaksi nasabah, kegiatan promosi dan proses transaksi)
No	Variabel	Indikator	Pernyataan
4	<i>E-Customer Loyalty</i> (Jeon & Jeong, 2017) dan (Fazria & Rubiyanti, 2019)	<i>Cognitive</i> (Kognitif)	Layanan BCA <i>mobile</i> sama dengan bank lain.
			Saya bersedia mengunjungi kembali BCA <i>mobile</i> .
		<i>Affective</i> (Afektif)	Saya bersedia melakukan transaksi lagi menggunakan BCA <i>mobile</i> .
			Saya tidak takut untuk melakukan transaksi kembali.

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
		<i>Conative</i> (Konatif)	Saya berniat melakukan transaksi di BCA mobile kembali.
			Saya mempunyai komitmen untuk melakukan transaksi dengan BCA <i>mobile</i> .
		<i>Action</i> (Tindakan)	Saya bersedia melakukan transaksi di BCA mobile di masa mendatang.
			Saya akan merekomendasikan BCA <i>mobile</i> kepada orang lain.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam suatu *quantitative research*, yang dinamakan analisis data ialah serangkaian aktivitas penelitian sesudah data didapat baik dari responden maupun dari sumber lainnya (Sugiyono, 2019:147). Program komputer untuk analisis statistik yang dikenal dengan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 24 selanjutnya akan digunakan untuk menguji data yang telah diperoleh.

3.5.1 Uji Kualitas Data

Keakuratan informasi yang dikumpulkan dapat menunjukkan kualitas temuan penelitian. Dua pengujian berikut yang digunakan untuk menilai kualitas data:

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas kuisisioner dapat dinilai dengan menggunakan uji validitas. Apabila pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut, maka

kuisisioner tersebut dikatakan valid (Ghazali, 2016:52). Dengan kata lain, apa yang ingin kita ukur diukur dengan uji validitas.

Kondisi berikut harus dipenuhi agar instrument penelitian dianggap valid:

1. Bila r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid.
2. Bila r hitung $<$ r tabel, maka dinyatakan tidak valid.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

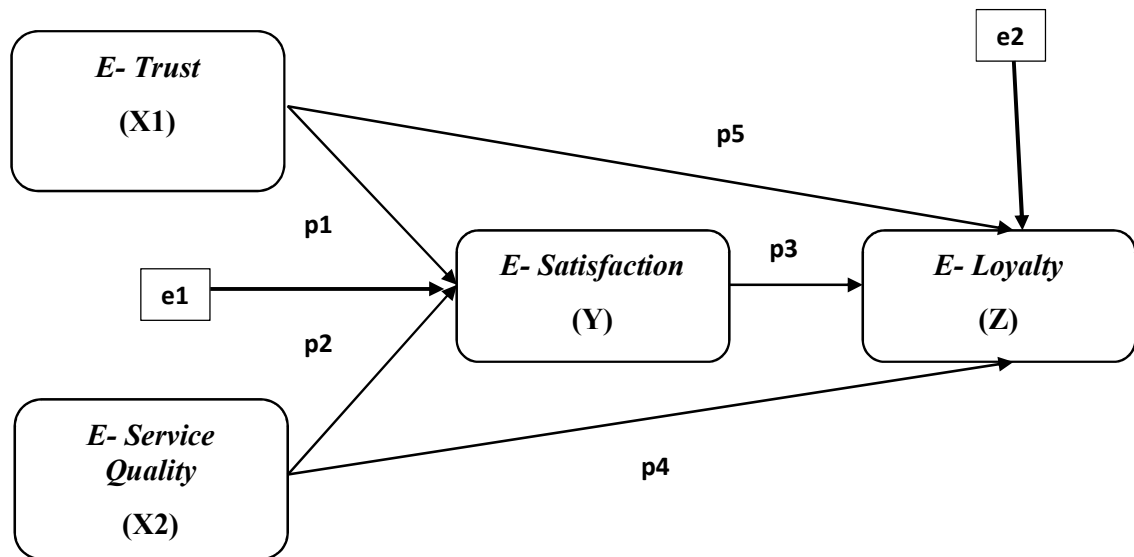
Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016:48). Jika tanggapan seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuisisioner dikatakan handal atau reliable.

Dalam penelitian ini, reabilitas diukur dengan menggunakan *single shot* (pengukuran hanya sekali). Di penelitian ini variabel diukur hanya satu kali, dan temuannya dibandingkan dengan pertanyaan lain untuk menentukan korelasi antara jawaban pertanyaan. Jika nilai *conbach alpha* suatu variabel lebih besar dari 0,6, maka dianggap dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data, khususnya pengukuran ulang koefisien relative. Untuk mengecek konsistensi uji reabilitas ini (Ghozali, 2016:48).

3.5.2 Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Uji regresi dengan variabel intervening dapat digunakan untuk mengetahui pangaruh tidak langsung satu variabel terhadap variabel lainnya. Metode analisis jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening. Analisis jalur merupakan penggunaan analisis regresi untuk memperkirakan hubungan sebab akibat yang telah ditentukan sebelumnya antara variabel (model causal atau sebab akibat), yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda (Munoz-leiva, 2017).

Tujuan dari analisis jalur adalah untuk mengidentifikasi pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien regresi yang bukan standar dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen digunakan untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung. Berikut adalah gambaran analisis jalur dari penelitian ini:



Gambar 3.2 Model Analisis Jalur

Persamaan strukturalnya sebagai berikut:

1. Persamaan sub struktural 1

$$Y = \beta_{yx1}X1 + \beta_{yx2}X2 + \epsilon1$$

Keterangan:

Y = Variabel *E-Customer Satisfaction*

X1= Variabel *E-Trust*

X2 = Variabel *E-Service Quality*

β_{yx1} = Koefisien *E-Trust* ke *E-Customer Satisfaction*

β_{yx2} = Koefisien *E-Service Quality* ke *E-Customer Satisfaction*

$\epsilon1$ = Koefisien jalur variabel error

2. Persamaan sub struktural 2

$$Z = \beta_{zx1}.X1 + \beta_{zx2}.X2+ \beta_{zy}.Y+ \epsilon2$$

Keterangan:

Z = Variabel *E-Customer Loyalty*

Y= variabel *E-Customer Satisfaction*

X1= Variabel *E-Trust*

X2 = Variabel *E-Service Quality*

β_{zy} = Koefisien jalur *E-Customer Satisfaction* ke *E-Customer Loyalty*

β_{zx1} = Koefisien jalur *E-Trust* ke *E-Customer Loyalty*

β_{zx2} = Koefisien jalur *E-Service Quality* ke *E-Customer Loyalty*

$\epsilon2$ = Koefisien jalur variabel error 2

3.5.3 Pengujian Hipotesis

3.5.3.1 Uji Statistik t

Untuk menentukan seberapa besar varians pada variabel dependen dapat dipertanggungjawabkan oleh pengaruh satu variabel independen saja, dengan melakukan uji t (Ghozali, 2016:138). Kriteria berikut digunakan untuk menentukan apakah hipotesis harus diterima atau ditolak:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan ($Sig < 0,05$), maka hipotesis diterima. Hal ini berarti, secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau kemungkinan melebihi batas tingkat signifikan ($Sig > 0,05$), dalam hal ini hipotesis dibantah. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen hanya sedikit mempengaruhi variabel dependen.

3.5.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sejauh mana model dapat memperhitungkan fluktuasi variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2). Persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan oleh koefisien determinasi yang berkisar dari nol hingga 1. Angka R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kapasitas faktor independen mempengaruhi variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati satu menunjukkan variabel independen hampir seluruhnya mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016:173).

3.5.3.3 Uji Sobel

Menggunakan uji Sobel untuk menguji hipotesis mediasi atau untuk mencari pengaruh tidak langsung. Salah satu alat tersebut adalah uji Sobel, ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel mediasi signifikan (variabel independen (X), variabel mediasi (Y), variabel dependen (Z)). Berikut persamaan uji sobel:

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SEa^2) + (a^2 SEb^2)}}$$

Keterangan:

a = koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen

b = koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel dependen

Sea = standar error of estimation dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen

Seb = standar error of estimation dari pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen