

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian berlangsung selama 6 bulan dimulai pada bulan Oktober sampai dengan bulan Maret 2018. Sedangkan tempat penelitian dilakukan di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang yaitu bertempat di Jl. Ahmad Yani No. 91 Sumur Pecung-Serang-Banten 42118. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia di kantor cabang Serang.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>1</sup> Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah yang Menggunakan *Internet Banking* pada Bank

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 80.

Muamalat Indonesia kantor cabang Serang. Dimana berdasarkan data yang diolah, bahwa tingkat penggunaan *Internet Banking* selama satu bulan penuh pada bulan November tahun 2018 adalah 96 nasabah yang menggunakan *Internet banking*.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>2</sup> Adapun teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan cara *sampling insidental*. Dimana *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sample.<sup>3</sup> Sedangkan *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok atau sesuai dengan ketentuan

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* h. 81.

<sup>3</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Metodologi penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) h. 102.

sebagai sumber data.<sup>4</sup> Untuk menentukan besarnya sampel, penulis menggunakan rumus Burhan Bungin:<sup>5</sup>

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

Dimana:

n = Jumlah sampel yang digunakan

N = Jumlah populasi responden (Nasabah)

D = Nilai presisi (0,1)

$$n = \frac{96}{96 (0,1)^2 + 1}$$

n = 48.97 (sampel), angka dibulatkan menjadi 49.

Jadi, sampel yang diambil adalah sebesar 49 responden.

Menurut roscore dikatakan bahwa:<sup>6</sup>

- a. Untuk sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.
- b. Jika sampel akan dibagi lagi menjadi sub-sampel maka jumlah minimal untuk tiap-tiap kategori adalah 30.

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* h. 85.

<sup>5</sup> Agung Aulya Rachman, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulna Hasanuddin Banten, 2017).

<sup>6</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 108-109.

- c. Dalam penelitian yang menggunakan analisis multivariat termasuk analisis regresi berganda, jumlah sampel paling tidak 10 kali variabel yang digunakan dalam penelitian.

### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis metode survei. Metode penelitian kuantitatif memiliki ciri khas berhubungan dengan data numerik dan bersifat obyektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas obyektif yang bisa diukur.<sup>7</sup> Menurut Nazir, metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang intitusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Sedangkan menurut Singarimbun, berpendapat bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Edy Supriyadi, *SPSS + Amos* (Bogor: Inmedia, 2014), h. 7.

<sup>8</sup> Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian* (Jogjakarta: Ar-ruzz Mediah, 2016) cetakan ke 3, h. 175-176.

## **D. Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Dalam penelitian ini ada dua macam data yang diperoleh penulis, yaitu data primer dan data sekunder:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.<sup>9</sup> Data ini berasal dari informasi yang dihasilkan dari hasil penyebaran angket atau kuesioner.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.<sup>10</sup> Dalam hal ini penulis memperoleh data dengan cara menelaah buku-buku, jurnal, internet dan perpustakaan lain sebagai bahan penunjang penelitian yang berkaitan dengan pembahasan ini.

---

<sup>9</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2013), Cetakan Pertama, h. 16.

<sup>10</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 16.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

### b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.<sup>11</sup> Pada penelitian ini,

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* h. 145.

penulis melihat langsung mekanisme pelayanan di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang.

**c. Kuesioner (Angket)**

Kuisoner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>12</sup> Responden dari penelitian ini adalah Nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Serang yang menggunakan *Internet Banking*. Tekniknya yaitu membagikan kuesioner kepada responden/nasabah kemudian responden diminta untuk mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan setelah itu lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah dan di analisis. Menurut Sugiono, rumus mencari persentase hasil kuesioner:<sup>13</sup>

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Dimana:

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* h. 142.

<sup>13</sup><https://www.sistemphp.com/cara-menentukan-persentase-dari-hasil-kuesioner/> di akses pada tanggal 1 januari 2019 pukul. 12:07.

P = Persentase

f = Frekuensi dari setiap jawaban angket

n = Jumlah responden

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.<sup>14</sup>

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah, maka teknik yang dilakukan menggunakan prosedur pengukuran dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* h. 92.

positif sampai negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor misalnya:<sup>15</sup>

- |  |   |
|--|---|
| a. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor                | 5 |
| b. Setuju/sering/positif diberi skor                       | 4 |
| c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor              | 3 |
| d. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif<br>diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor            | 1 |

## **E. Teknik Analisi Data**

### **1. Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>16</sup> Setelah membuat kuesioner (*instrument* penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuesioner yang dibuat tersebut valid atau tidak. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui

---

92. <sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* h.

<sup>16</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 46.

kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:

- 1) Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3.
- 2) Jika koefisien korelasi *product moment*  $>$  r-tabel ( $\alpha$  ;  $n-2$ )  $n$  = jumlah sampel.
- 3) Nilai Sig.  $\leq \alpha$ .

#### **b. Uji Reabilitas**

Reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>17</sup> Untuk mengukur reabilitas suatu instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach*.

Teknik atau rumus *alpha cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian *reabel* atau tidak, bila jawaban responden berbentuk skala seperti 1-3, dan 1-5 serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan jawaban

---

<sup>17</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 55.

sikap. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*, yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan.
- 2) Menentukan nilai varians total.
- 3) Menentukan reabilitas instrumen.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 57-58.

<sup>19</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2011) h. 69.

## b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi dalam regresi apabila varian error untuk beberapa nilai  $x$  tidak konstan atau berubah-ubah.<sup>20</sup> Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>21</sup>

## 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*), sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk satu variabel tak bebas (*dependent*) dan dua atau lebih variabel bebas (*independent*).

---

<sup>20</sup> Muhammad ali Gunawan, *Statistik Penelitian Bidang pendidikan, Psikologi dan Sosial*, (Yogyakarta: Parama Publishing, 2015), h. 98.

<sup>21</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), Cetakan Ketujuh, h. 134

Tujuan penerapan kedua metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Rumus Regresi linier Sederhana:<sup>22</sup>

$$Y = a + b.X$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

A dan b = Konstanta

#### 4. Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel.<sup>23</sup>

Nilai korelasi ( $r$ ) =  $(-1 \leq 0 \leq 1)$ . Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada diantara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Misalnya:

---

<sup>22</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Terapan*, (Jakarta: Kencana, 2015) cetakan pertama, h. 220.

<sup>23</sup> Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...* h. 251-252.

- a. Apabila  $r = -1$ , artinya korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y turun.
- b. Apabila  $r = 1$  artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y naik.

**Tabel 3.1**  
**Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat kuat

*Sumber: Sofyan Siregar (2013)*

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan

yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>24</sup>

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Uji t dipakai untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menanggapi variabel lain bersifat konstan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Imam Ghozali, Aplikasi *Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21...* Cetakan Ketujuh, h. 95.

<sup>25</sup> Wahid Sulaiman, *Analisi Regresi* (Yogyakarta: Andi, 2004) h. 15.

Cara melakukan uji t adalah dengan cara sebagai berikut:

- *Quick look*: bila jumlah *degree of freedom* adalah 20 atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka  $H_0$  yang menyatakan  $b_i = 0$  dapat ditolak bila **nilai t lebih besar dari 2** (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- *Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel*: apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.<sup>26</sup>

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur metode penelitian yang memberitahukan cara mengukur variabel. Dengan kata lain, ia

---

<sup>26</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), h. 105-106.

merupakan semacam penunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pengaruh layanan *Internet Banking* sebagai variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependen variabel*) sebab perubahan pada variabel terikat, dimana variabel bebas adalah pengaruh layanan *internet banking* (X).
2. Kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya, dimana variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabe</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pengukuran operasional</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
<i>Internet Banking</i>	Kepercayaan	1. Dapat dipercaya 2. Melindungi aset nasabah 3. Melindungi transaksi online	Likert

---

<sup>27</sup> Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian...* h. 185.

	Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memudahkan transaksi</li> <li>2. Menghemat waktu</li> <li>3. Dapat diakses dimana saja</li> </ol>	
	Kualitas informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Update</li> <li>2. Transaksi</li> <li>3. Produk</li> </ol>	
Kepuasan Nasabah	<i>Reliability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Design menarik</li> <li>2. Tidak pernah error</li> <li>3. Tidak mudah di bobol/hack</li> </ol>	Likert
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon keluhan</li> <li>2. Produk selalu diperbarui</li> </ol>	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga kerahasiaan data personal</li> <li>2. Menjaga kerahasiaan data rekening</li> </ol>	
	<i>Empathy</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu dalam aktifitas perbankan</li> <li>2. Memfasilitasi penggantian password</li> </ol>	
	<i>Tangibles</i> (produk-produk fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Login mudah</li> <li>2. Pilihan dua bahasa</li> </ol>	

## **G. Langkah-langkah Penelitian**

1. Menentukan masalah penelitian.
2. Mengidentifikasi masalah penelitian.
3. Membatasi masalah penelitian.
4. Merumuskan masalah penelitian.
5. Merumuskan hipotesis penelitian.
6. Menentukan sumber data penelitian.
7. Mengumpulkan data penelitian.
8. Mendeskripsikan data penelitian.
9. Menganalisis data penelitian dengan cara sebagai berikut:
  - a. Melakukan Uji Validitas, dengan rumus membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% (0.05) dari hasil olahan SPSS. apabila  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$  dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$ .
  - b. Melakukan Uji Reabilitas, dikatakan reliabel apabila nilai *Croanbach's Alpha* lebih besar dari 0,06 atau 60% (pengolahan data menggunakan SPSS).
  - c. Melakukan Uji Normalitas, dengan *Kolomogorof-smirnov* (pengolahan data menggunakan SPSS 16.0)

- d. Melakukan Uji Heteroskedastisitas, dengan metode *scatterplot* (pengolahan data menggunakan SPSS).
  - e. Melakukan Uji Regresi Linier Sederhana, dengan rumus  $Y = a + bX$  dan pengolahan data menggunakan SPSS.
  - f. Melakukan Uji Koefisien Korelasi (R), dengan rumus nilai korelasi ( $r = (-1 \leq 0 \leq 1)$ ). Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada diantara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-) dan pengolahan data menggunakan SPSS.
  - g. Melakukan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dengan rumus  $KD = r^2 \times 100\%$  dan pengolahan data menggunakan SPSS.
  - h. Melakukan Uji Hipotesis (t), dengan rumus jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig\ t < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tidak  $sig\ t > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.  
(pengolahan data menggunakan SPSS)
10. Menarik kesimpulan
  11. Menyusun laporan.

**Gambar 3.1****Bagan Alur Penelitian**