

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, karena peneliti menganalisis mengenai pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang hasilnya berupa data atau angka. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai studi sosial yang menggunakan metode dan bukti empiris (Soesana et al., 2023). Pendekatan kuantitatif ini didasarkan pada filsafat positivisme, yang mengedepankan fenomena yang bersifat objektif dan diteliti dengan cara dikaji secara kuantitatif (Simanjuntak et al., 2023). Karakteristik objektif dari desain penelitian ini ditingkatkan melalui pemanfaatan angka, analisis statistik, struktur yang jelas, serta eksperimen yang terkontrol (Vinet & Zhedanov, 2011).

Definisi mengenai penelitian kuantitatif menurut Sugiyono dalam (Ph.D. Ummul Aiman et al., 2022) dijelaskan sebagai suatu pendekatan penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu, di mana prosedur pemilihan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan datanya memanfaatkan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian yang bersifat kuantitatif bertujuan untuk menciptakan dan menerapkan suatu model, teori, atau hipotesis matematis yang berkaitan dengan fenomena alam (Ali et al., 2022). Dalam studi mengenai pengaruh pengalaman bertransaksi secara online, tingkat kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia, pendekatan kuantitatif sangat sesuai untuk menguji hipotesis dan menganalisis interaksi antara berbagai faktor.

Pemilihan pendekatan dalam penelitian sangat tergantung pada tujuan yang ingin dicapai, jenis data yang dibutuhkan, dan pertanyaan yang ingin dijawab. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini sifatnya numerik dan dapat dianalisis menggunakan metode statistik.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian merujuk pada metode, langkah-langkah, atau serangkaian kegiatan ilmiah (Vinet & Zhedanov, 2011). Desain peneliti ini menggunakan pendekatan penelitian asosiatif kausal dengan untuk mengeksplorasi apakah terdapat pengaruh atau hubungan signifikan antara variabel bebas (variabel yang memberikan pengaruh) dan variabel terikat (variabel yang dipengaruhi) (Reputasi et al., 2025). Sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2022:37) dalam penelitian (Ratag et al., 2023), menyatakan bahwa metode asosiatif kausal merupakan pendekatan yang berlatar belakang sebab-akibat, digunakan untuk meneliti pengaruh atau

keterkaitan antara variabel bebas (bebas) dan variabel terikat (terikat) dalam penelitian ini.

Variabel merujuk pada segala sesuatu yang menjadi fokus penelitian. Variabel dalam konteks penelitian bisa saja berupa karakteristik, nilai, sikap, peristiwa, atau gejala yang ingin diteliti (Suriani et al., 2023). Menurut Sugiyono dalam penelitiannya (Suwarsa, 2021), variabel bebas adalah variabel yang memberikan dampak atau menjadi penyebab terjadinya variabel terikat. Sementara itu, variabel terikat adalah variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas atau merupakan akibat dari variabel tersebut. Penelitian ini menganalisis tiga variabel, yakni variabel (X) *Online Transaction Experience, Trust*, dan kualitas layanan yang berperan sebagai variabel bebas, serta variabel (Y) kepuasan pelanggan yang berfungsi sebagai variabel terikat..

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan suatu penelitian yang dibutuhkan variabel-variabel penelitian yang berupa karakteristik (Ph.D. Ummul Aiman et al., 2022). Subjek penelitian merupakan pihak yang dituju untuk diselidiki oleh peneliti, menjadi pusat perhatian atau target dari penelitian tersebut. Subjek penelitian sangat terkait dengan lokasi dimana peneliti memperoleh sumber data penelitian (Suriani et al., 2023). Dalam penelitian kuantitatif, subjek penelitian yang berupa manusia sering disebut sebagai responden. Subjek dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna BYOND

By BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen, berikut ini penjelasan lebih mendetail:

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kumpulan semua elemen, baik itu kejadian, objek, atau individu yang memiliki karakteristik yang sama dan menjadi perhatian utama bagi peneliti, sehingga dianggap sebagai keseluruhan dalam penelitian (Prasteyo & Jannah, 2014). Dalam penelitian ini, populasi yang dianalisis adalah dengan total 1.161 user per 28 Februari 2025. Nasabah BYOND By BSI dipilih sebagai objek penelitian karena relevansinya dengan fokus penelitian.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah segmen dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota atau populasi (Subhaktiyasa, 2024). Segmen ini dipilih karena dalam banyak kasus, tidak mungkin bagi peneliti untuk mengkaji seluruh populasi. Oleh sebab itu, diperlukan sampel yang mewakili populasi tersebut (Prasteyo & Jannah, 2014). Sampel penelitian ditetapkan saat penelitian berlangsung, yaitu ketika peneliti membagikan kuesioner kepada nasabah yang menggunakan *e-banking* BYOND By BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen, dengan menggunakan metode *non-probability sampling* yang berupa *accidental sampling* (Soesana et al., 2023).

Teknik sampling secara *non-probability sampling* atau berupa *accidental sampling* merupakan suatu metode pengambilan sampel yang

memilih individu-individu yang ditemui secara acak pada saat itu juga tanpa mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan dan sebagainya (Ph.D. Ummul Aiman et al., 2022). Menurut Sugiyono dalam penelitian yang dilakukan oleh (Daengs et al., 2022), *accidental sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas peluang, artinya setiap pasien yang ditemui oleh peneliti secara kebetulan dapat dijadikan sampel, dengan asumsi bahwa orang yang ditemui secara kebetulan tersebut merupakan sumber data yang sesuai. Besar sampel yang digunakan adalah jenis multivariat, mengacu pada pedoman pengambilan sampel Hair et al. dalam Daengs et al., (2022) yang menggunakan 5-10 kali indikator variabel. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah, $5 \times 18 = 90$ responden.

Dengan demikian kriteria dalam memilih sampel untuk penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan BYOND By BSI selama minimal dua bulan terakhir dan telah membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Gombong. Adapun jumlah responden yang menjawab/mengisi kuesioner adalah sebanyak 92 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data (Elia & Dkk, 2023). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), yaitu dengan mengajukan pertanyaan kepada responden mengenai isu yang

sedang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Penelitian ini menggunakan angket tertutup, artinya jawaban atas pertanyaan/ pernyataan telah di tentukan, responden bebas memilih jawaban melalui alternatif jawaban (Sarah, 2021).

Kuesioner adalah sekumpulan instrumen pertanyaan yang disusun sesuai dengan alat ukur variabel penelitian. Pengumpulan data melalui kuesioner sangat efektif, karena responden hanya perlu memilih jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti (Syafri Hafni Sahir, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dengan cara mendistribusikan kuesioner secara daring melalui *Google Form* kepada responden yang terlibat dalam penelitian, yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BYOND By BSI* pada Bank Syariah Indonesia KCP Gombong Kebumen.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert untuk menilai pandangan responden, baik secara individu maupun kelompok, terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Kuesioner ini disebar untuk menilai persepsi responden dan menawarkan lima opsi jawaban (Widodo et al., 2023):

Tabel 3.1 Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak setuju (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kuantitatif adalah suatu proses pengolahan data dengan cara merepresentasikan data berupa angka atau data statistik menjadi suatu kesimpulan sebagai hasil atau jawaban dari sebuah masalah penelitian agar lebih mudah dipahami (Hildawati, 2024). Data kuantitatif pada umumnya diperoleh dari pembagian instrumen berupa tes atau kuesioner dan ditabulasikan dalam bentuk tabel sesuai dengan variabel atau kelompok data yang telah ditentukan (Soesana et al., 2023).

Peneliti menggunakan uji statistik untuk menganalisa data yakni statistik deskriptif. Teknik analisis deskriptif menurut Sugiyono (Syafriada Hafni Sahir, 2022) adalah metode untuk menganalisis data yang menjelaskan data yang telah dikumpulkan tanpa menarik kesimpulan umum. Dalam metode ini, nilai dari variabel bebas dan variabel terikat dapat diketahui. Teknik analisis ini memberikan gambaran awal mengenai setiap

variabel yang diteliti. Ketika menguraikan data, nilai mean, maksimum-minimum, serta standar deviasi digunakan untuk membaca setiap variabel.

Penelitian ini menerapkan metode analisis kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang menyajikan hasil dalam bentuk deskriptif dengan angka-angka statistik. Data yang dikumpulkan disajikan dalam format tabel agar analisis dan pemahaman data menjadi lebih mudah dan lebih sistematis. Untuk mendukung hasil penelitian, data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan perangkat statistik yang dikelola melalui software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Berikut adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Uji Analisis Statistika Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Soesana et al., 2023), mendefinisikan analisis statistik deskriptif berupa sebab akibat yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan dan perubahan tersebut yaitu variabel terikat.

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu metode untuk menganalisis data dengan cara memberikan gambaran umum atau generalisasi melalui perhitungan nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (*standard deviation*) (Tunggadewi, 2023). Di dalam penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk

menjelaskan dan mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

2. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Ghozali dalam penelitiannya (A. Maulana, 2022), menyatakan bahwa uji validitas berfungsi untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika setiap pertanyaan yang diajukan dapat mengukur suatu konsep yang ingin diteliti.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} (Correlated Item-Total Correlation) dengan nilai r_{tabel} berdasarkan *degree of freedom* ($df = n-2$, n yang dimaksud adalah jumlah sampel. *Signifikansi correlation coefficient pearson* yang dipakai r_{tabel} harus lebih kecil dari 0,5 agar dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator pada penelitian tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% (0,05), maka indikator atau pertanyaan tersebut dianggap tidak valid (Sanaky, 2021). Nilai r_{hitung} diperoleh dari output SPSS dan kemudian dibandingkan dengan hasil nilai r_{table} .

b. Uji Reliabilitas

Menurut Masri Singarimbun (Sanaky, 2021), reliabilitas merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu alat

ukur dapat diandalkan. Jika suatu alat ukur diaplikasikan dua kali untuk mengukur fenomena yang sama dan hasil yang didapat tetap konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dianggap reliabel. Dengan demikian, reliabilitas mencerminkan konsistensi dalam pengukuran suatu fenomena tertentu.

Menurut Ghozali (N. N. Putri et al., 2023), reliabilitas merupakan metode yang dipakai untuk mengevaluasi kuesioner yang berfungsi sebagai indikator perubahan atau konstruk. Sebuah kuesioner disebut reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan menunjukkan konsistensi atau kestabilan dari waktu ke waktu.

Reliabilitas dari sebuah tes berhubungan dengan tingkat kestabilan, konsistensi, kemampuan untuk memprediksi, dan ketepatan. Indikator yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menyajikan data yang dapat diandalkan. Penilaian reliabilitas dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS serta metode analisis statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,70$, sementara jika nilainya kurang dari $0,70$, maka data tersebut dianggap tidak dapat diandalkan (Sanaky, 2021).

3. Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu metode untuk mengkaji hubungan antara variabel dependen dan beberapa variabel

independen secara bersamaan (Kartiningrum et al., 2022). Oleh sebab itu, sebelum melaksanakan analisis regresi linier berganda, sebaiknya dilakukan pemeriksaan terhadap asumsi klasik terlebih dahulu agar data sampel yang diperoleh dapat menggambarkan seluruh populasi. Dalam penelitian ini, pemeriksaan asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas..

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali dalam penelitian (Lasabuda & Mangantar, 2022), tujuan dari pengujian normalitas adalah untuk mengevaluasi apakah variabel gangguan atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Sebagaimana yang telah diketahui, pengujian t dan uji F memiliki anggapan bahwa residual mengikuti pola distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, pengujian statistik akan menjadi tidak sah terutama jika ukuran sampelnya kecil. Terdapat metode untuk menentukan apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan memanfaatkan teknik analisis statistik.

Uji analisis statistik pada uji normalitas jika hanya dengan melihat grafik dapat membingungkan, karena secara visual grafik tersebut mungkin menunjukkan pola normal, tetapi dari segi statistik, hasilnya bisa berbeda. Oleh karena itu, sebaiknya menggunakan uji statistik untuk melengkapi analisis grafis yang telah dilakukan sebelumnya. Salah satu uji statistik yang bisa

diterapkan adalah uji non-parametrik yang dikenal sebagai metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) digunakan untuk memverifikasi apakah data mengikuti distribusi normal (Zahriyah et al., 2021).

Metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) memungkinkan keputusan diambil berdasarkan kriteria di bawah ini:

- 1) Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($\text{Sig} > 0,05$), maka data dianggap terdistribusi normal.
- 2) Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($\text{Sig} < 0,05$), maka data dianggap tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali, tujuan dari pengujian multikolinearitas adalah untuk mengevaluasi model regresi yang mungkin memperlihatkan adanya hubungan antar variabel independen (Iftitah Mutiara Sudiro & Retno Fuji Oktaviani, 2024). Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Apabila variabel independen saling terhubung atau berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak dapat dianggap ortogonal. Jika variabel tersebut ortogonal, maka nilai variabel independen adalah nol (Ghozali, 2016).

Multikolinearitas dapat dianalisis melalui nilai *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* menunjukkan seberapa besar variasi dari variabel independen yang dipilih tidak

dapat dijelaskan oleh variabel independen yang lain (Zahriyah et al., 2021). Berikut adalah beberapa kriteria untuk mendeteksi multikolinearitas:

- a. Apabila nilai *tolerance value* > 0.1 dan $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel independen dalam model regresi.
- b. Jika *tolerance value* < 0.1 dan $VIF > 10$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat multikolinearitas diantara variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan *variance* antara residual dari satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain konsisten, maka disebut homoskedastisitas; sebaliknya, jika variansnya tidak konsisten, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu ketika terjadinya homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Zahriyah et al., 2021).

Melalui analisis grafik, keberadaan heteroskedastisitas dalam penelitian ini ditentukan dengan melihat *scatter plot* antara residual variabel terikat (SRESID) dengan nilai prediksi variabel

terikat (ZPRED). Deteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara berikut, (Priyani Ani, Maryam siti, 2020):

- a. Heteroskedastisitas di indikasikan jika ada pola tertentu, seperti pola teratur yang dibentuk oleh titik-titik.
- b. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika titik-titik menyebar secara acak dan di bawah angka 0 pada sumbu y, dan tidak ada pola yang jelas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen atau terikat dengan satu atau lebih variabel independen atau bebas. ujuan dari analisis ini adalah untuk memahami bagaimana pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen untuk menentukan adanya atau tidaknya hubungan fungsional antara sejumlah variabel independen (X) dan variabel dependen (Zahriyah et al., 2021). Dalam penelitian ini, variabel independen yang diperhatikan meliputi *Online Transaction Experience*, *Trust*, dan kualitas layanan, sementara variabel dependen yang dianalisis adalah kepuasan nasabah. Oleh karena itu, model persamaan untuk analisis linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

α : Nilai intercept (konstanta)

b : Koefisien regresi

X_1 : *Online Transaction Experience*

X_2 : *Trust*

X_3 : Kualitas Layanan

e : Faktor pengganggu (*error*)

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan melalui penerapan uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi. Sasaran dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah untuk menentukan apakah pengalaman dalam bertransaksi secara online, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menilai sejauh mana tiap variabel bebas memberikan kontribusi dalam mempengaruhi variasi terikat (Ghozali, 2016). Tingkat signifikansi dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ untuk melakukan pengujian ini. Nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai signifikansi dibandingkan dalam dalam penyelidikan ini. Pada Uji t ini, perbandingan dilakukan antara t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat

signifkansi 5%. Apabila nilai signifkansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Begitupun sebaliknya, jika nilai signifkansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian, tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Indartini & Mutmainah, 2024).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh secara bersamaan dari variabel independen yang ada dalam model terhadap variabel dependen. Untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, uji F dilakukan dengan membandingkan tingkat signifkansi pada $\alpha = 0,05$. Penelitian ini membandingkan nilai signifkansi $\alpha = 0,05$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ (Indartini & Mutmainah, 2024).:

- a. Jika nilai signifkansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika nilai signifkansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji untuk koefisien determinasi dilakukan guna menilai seberapa baik model dapat menjelaskan dampak keseluruhan dari variabel independen secara bersamaan (stimultan) mempengaruhi

variabel dependen yang diukur dengan nilai *adjusted R– Squared* yang telah disesuaikan (Aulia Hassanah, 2022). Koefisien determinasi mengindikasikan seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menggambarkan variasi pada variabel terikat (Iroth et al., 2022).

Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *R-square* (R^2) yang terdapat dalam tabel Model Summary. Jika koefisien determinasi menunjukkan nilai yang rendah maka, dapat diartikan bahwa kemampuan variable independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilainya mendekati 1 (satu) dan menjauh dari 0 (nol), hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kapasitas untuk memberikan semua informasi yang diperlukan dalam memprediksi variabel dependen (Indartini & Mutmainah, 2024).