

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah yang terbentuk atas angka dan bilangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci mengenai pengaruh risiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BSI yang menggunakan mobile banking. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala (Sujarweni, 2019).

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Februari – Maret. Lokasi penelitian berada di Kampus Institut Agama Islam Negeri Kendari dengan objek penelitian mahasiswa yang menggunakan mobile banking.

3.3. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Jadi,

populasi berhubungan dengan data, bukan faktor manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. (Zuriah, 2005)

Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IAIN Kendari yang menggunakan layanan mobile banking, yang dimana sebagian mahasiswa IAIN Kendari berasal dari daerah yang berbeda, penggunaan mobile banking pada mahasiswa sangat bermanfaat yang salah satu manfaat yang di dapatkan oleh mahasiswa dalam menggunakan mobile banking adalah dalam pengiriman uang yang dimana dapat dilakukan melalui transfer yang bisa dilakukan dirumah tanpa repot mengantri di bank. Inilah yang menjadi alasan banyaknya pengguna mobile banking pada mahasiswa karena dapat mempermudah mahasiswa. Namun tidak semua mahasiswa menggunakan mobile banking secara maksimal ada yang hanya menggunakan mobile banking untuk mengecek saldo saja.

Adapun jumlah populasi yang akan digunakan pada penelitian ini yakni mahasiswa IAIN Kendari pada tahun 2021 yang dimana jumlah mahasiswa IAIN Kendari yakni 1487 mahasiswa. Namun tidak diketahui secara pasti jumlah mahasiswa yang menggunakan aplikasi BSI Mobile, oleh karena itu peneliti mengambil rumus pendekatan isac michel pada buku (Siregar, 2013) yang dimana rumus ini digunakan untuk populasi yang tidak diketahui.

2. Sample

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Terkadang tidak memungkinkan bagi seorang peneliti mempelajari seluruh populasi karena adanya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Oleh karena itu, beberapa peneliti menggunakan sampel untuk dipelajari dan kesimpulan yang diperoleh dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif atau dapat mewakili dari populasi yang diambil. (Tungga, 2014)

Mengingat tidak terdapa data mengenai jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fasilitas *m-banking* pada mahasiswa IAIN Kendarisecara pasti, Untuk penentuan jumlah responden pada kuestioner penelitian karena ukuran populasi yang ada tidak diketahui secara pasti, sehingga menggunakan Pendekatan Isac Michel (Siregar, 2013)

$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p x q}{e^2}$$

Keterangan : n = jumlah sample

Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang $\frac{\alpha}{2}$

P = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sample

q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sample

(1-p)

α = tingkat ketelitian

e = tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga diperoleh nilai $Z = 1,96$, dan e (tingkat kesalahan) telah ditentukan sebesar 10%. Probabilitas yang tidak diambil sebagai sample (p = ditolak) dan diambil sebagai sample (q = diterima) masing-masing 0,5. Apabila telah dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas maka di peroleh jumlah sample minimum sebesar. Dengan rumus diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96.04$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan pendekatan Isac Michel diatas, maka diketahui bahwa jumlah responden yang akan dijadikan sampel

penelitian adalah sejumlah 96,04 dibulatkan menjadi 96 orang dan dibulatkan kembali menjadi 100 responden.

Setelah jumlah sampel diketahui, langkah selanjutnya adalah menentukan teknik pengambilan sample, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* teknik ini dilakukan dengan cara menentukan sample dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan dilakukan apabila sample tersebut memenuhi syarat tertentu sehingga mengungkapkan informasi yang dicari. Adapun syarat yang digunakan adalah sebagai berikut:

Kriteria yang digunakan dalam memilih sampel adalah :

1. Nasabah bank syariah yang mengetahui mobile banking
2. Nasabah bank syariah yang pernah menggunakan mobile banking

3.4. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis dan sumber data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diterima langsung oleh si pengguna dari objek yang diteliti. Data primer dari penelitian ini adalah hasil pengisian kuisioner oleh Mahasiswa IAIN Kendari

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber lain seperti majalah, koran, publikasi dan penerbitan resmi. Data

sekunder dalam penelitian ini adalah data yg dikutip dari *website* dan juga data-data keputusan seperti buku-buku dan jurnal ilmiah.

3.5. Variabel Penelitian

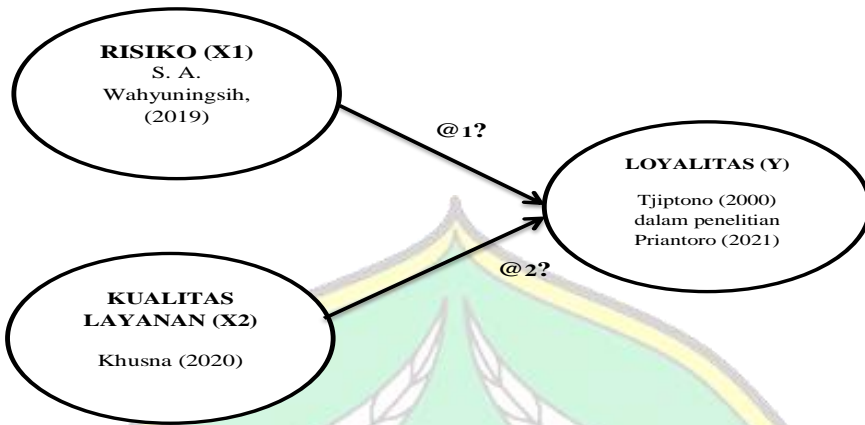
Variabel penelitian ialah suatu simbol, sifat, atau nilai dari individu, objek atau aktifitas yang memiliki modifikasi tertentu yang dilakukan oleh periset agar dikaji kemudian di tarik kesimpulannya (Lestari, 2021), variabel merupakan ide tengah dalam penelitian kuantitatif (Ismayani, 2020) , adapun variabel yang digunakan pada penelitan ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas atau dikenal dengan variabel *independen* adalah variabel yang menjadi sebab berubahnya atau terpengaruhnya variabel terikat atau yang dikenal dengan variable *dependen*. Variable bebas dalam sebuah penelitian dilambangkan dengan "X". Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah risiko (X1) dan kualitas layanan (X2).
2. Variable terikat atau dikenal dengan variable *dependen* adalah variable yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam sebuah penelitian dilambangkan dengan "Y". Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah.

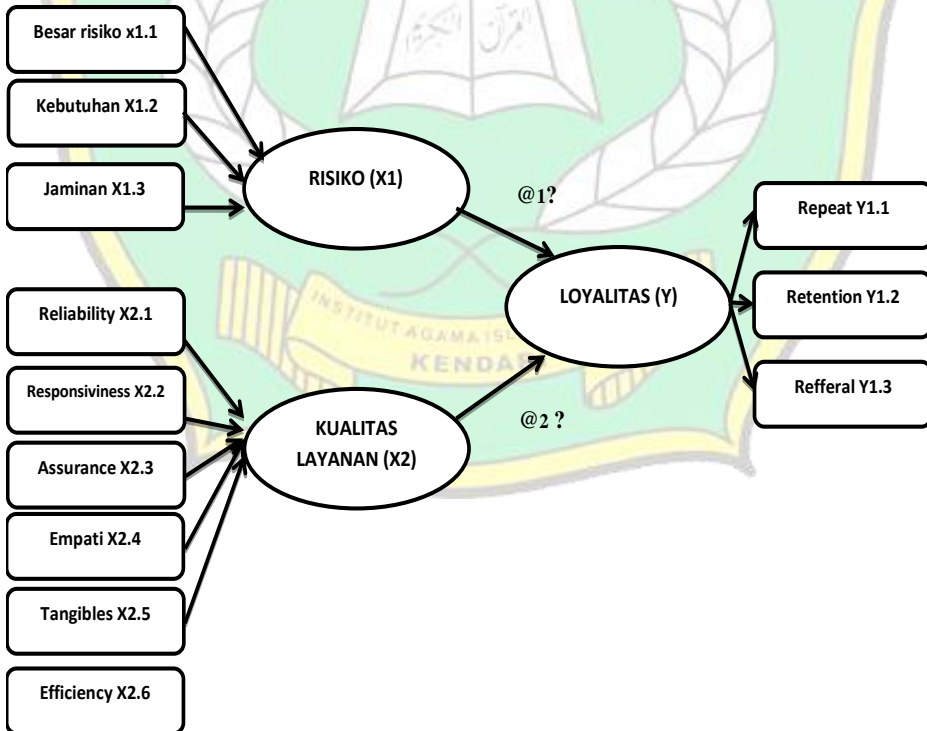
3.6. Desain Penelitian

Desain penelitian ini dapat di paparkan sebagai berikut:

Bagan 3.1 Desain penelitian



Bagan 3.2 Hubungan Antar Variabel



3.7. Teknik Pengumpulan Data

Adapun tehnik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah tehnik kuesioner atau angket. Tehnik kuesioner adalah bentuk adalah bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan yang diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang tinggi (Rahmah, 2018)

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif dengan menggunakan *SmartPLS*. Yang dimana dalam *SmartPLS* sendiri dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam memasukan data. Menurut Jogianto dan Abdillah (2009) dalam penelitian (Octaviani, 2016) adapun keunggulan menggunakan PLS yakni:

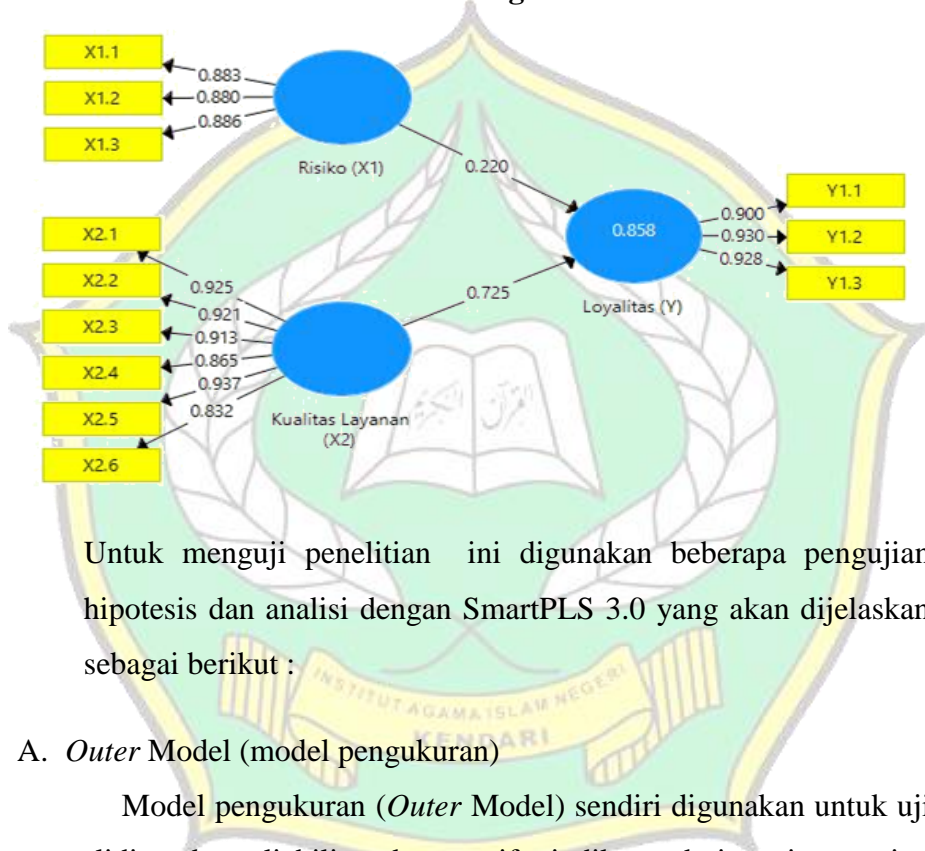
- a. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan independen..
- b. Hasil tetap kokoh walaupun terdapat data yang tidak normal.
- c. Dapat digunakan pada sampel kecil (di bawah 100)
- d. Tidak mensyaratkan data terdistribusi normal.

3.8.2 Evaluasi Model

Adapun model struktural dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut:

Bagan 3.3

Model Struktural Hubungan Antar Variabel



Untuk menguji penelitian ini digunakan beberapa pengujian hipotesis dan analisi dengan SmartPLS 3.0 yang akan dijelaskan sebagai berikut :

A. *Outer Model* (model pengukuran)

Model pengukuran (*Outer Model*) sendiri digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas dengan sifat indikator dari masing-masing konstruk adalah reflektif yakni setiap konstruk dapat menjelaskan varian pengukurannya.

Adapun Pengujian dalam *Outer Model* yakni:

1. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data-data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas ada 2 yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen diuji dengan menggunakan parameter *loading factor* dan nilai *average variance (AVE)*. pengukuran dapat diklasifikasikan memiliki validitas konvergen apabila nilai *loading factor* lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5.

Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat *cross loading* dari setiap variabel. Pengukuran dapat diklasifikasikan mempunyai validitas diskriminan apabila memiliki nilai *cross loading* lebih dari 0,7 (Jogianto, 2011)

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu kuesioner. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Teknik yang digunakan dalam

pengukuran reliabilitas adalah teknik *cronback alphan* dan *composite reability*. (Bagastia, 2018)

Uji reabilitas dapat menggunakan dua metode. Pertama, *Cronbach's alpha* dimana metode ini mengukur batas bawah nilai reabilitas suatu variabel dan dapat dikatakan reliabel apabila nilainya harus $> 0,6$. Kedua, *Composite reability* metode ini mengukur nilai sesungguhnya reabilitas suatu variabel dan metode ini diyakini lebih baik dalam melakukan pengestimasian konsistensi internal suatu variabel dan dikatakan reliabel apabila nilainya $> 0,7$

B. *Inner Model* (Model Struktural)

Model struktural merupakan pola hubungan variabel penelitian yang tujuannya untuk mengetahui keakuratan model struktural yang dibangun.

1. Koefisien Determinan (R-Square) R^2

merupakan suatu nilai yang memperlihatkan besarnya hubungan atau korelasi antar variabel nilai R-Squared berkisar antara $0 < R^2 < 1$ dimana semakin mendekati 1 maka semakin memiliki korelasi yang kuat, begitu pula sebaliknya. Koefisien determinasi yang digunakan merupakan nilai *adjusted R square* karena lebih dapat dipercaya dalam mengevaluasi model regresi, nilai *adjusted R square* dapat naik atau turun apabila suatu variabel independen di tambahkan ke dalam model

2. Uji Hipotesis.

Merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu di uji kebenarannya dengan cara mengambil sampel dari hasil populasi dari sampel inilah di ambil hasil statistik yang akan digunakan untk menguji kebenarannya. Pada PLS sendiri uji hipotesis ini dapat dilakukan dengan melakukan metode *bootstrapping* yang bisa meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

