

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Punch (1998) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris dimana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/angka. Penelitian kuantitatif memerhatikan pada pengumpulan data dan analisis data dalam numerik (Dr. Basuki, 2021).

Penelitian yang akan diteliti ini memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dalam hal ini pengguna *website* BSI. Penelitian data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menilai nasabah *website* BSI di Kota Kendari dengan koesioner yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan software SmartPLS, yang di jalan oleh sistem komputer. Alasan peneliti menggunakan SmartPLS, PLS lebih mudah digunakan untuk mengolah data dan saat mengolah data tidak perlu lagi menggunakan uji asumsi klasik dan uji-uji lainnya, dan terlebih lagi data yang akan diolah sudah ada dan dapat digunakan pada sampel kecil dibawah 100 responden sementara dalam spss sampel yang digunakan dengan skala kecil itu bisa goyang.

#### **a. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dimulai pada bulan Juli-Agustus 2022. Lokasi Penelitian ini berada di BSI KC A Silondae 2 Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara dengan objek penelitian nasabah yang menggunakan *Website* BSI.

### **3.2 Populasi dan Sampael**

#### **1. Populasi**

Menurut V. Wiratna (2014) dalam skripsi (RB Pratama 2019) Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Kendari dan menggunakan layanan Website BSI.

Adapun jumlah populasi yang akan digunakan pada penelitian ini tidak diketahui secara pasti jumlahnya, oleh karena itu peneliti mengambil rumus pendekatan isac michael pada buku (Siregar, 2013) yang dimana rumus ini digunakan untuk populasi yang tidak diketahui.

#### **2. Sampel**

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).

Kriteria yang digunakan dalam memilih sampel aalah:

1. Nasabah bank syariah yang mengetahui *website* BSI

2. Nasabah bank syariah yang pernah menggunakan *website* BSI

Mengingat tidak terdapat data mengenai jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fasilitas *website* pada nasabah BSI Kendari secara pasti, untuk penentuan jumlah responden pada kuesioner penelitian karena ukuran populasi yang ada tidak diketahui secara pasti, sehingga menggunakan pendekatan Isac Michael (Siregar, 2013)

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

Keterangan : n = jumlah sample

Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang

P = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sample

q = probabilitas populasi yang diambil sebagai sample (1-p)

$\alpha$  = tingkat ketelitian

e = tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) 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 diperoleh jumlah sample minimum sebesar. Dengan rumus diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

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

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

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

$$n = 96,04$$

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

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.

### 3.3 Jenis dan sumber data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Sumber data penelitian dibedakan menjadi 2 yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2015). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh Nasabah yang menggunakan Website BSI terkait kualitas layanan dan perolehan informasi.

## b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan pengumpulan data, data dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari *website*, literatur, buku-buku dan jurnal ilmiah, yang mendukung informasi terkait kualitas layanan dan perolehan informasi nasabah.

## 3.4 Variabel Penelitian

### a. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independen diberi simbol X. Dimana variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan Website (X).

### b. Variabel Dependen

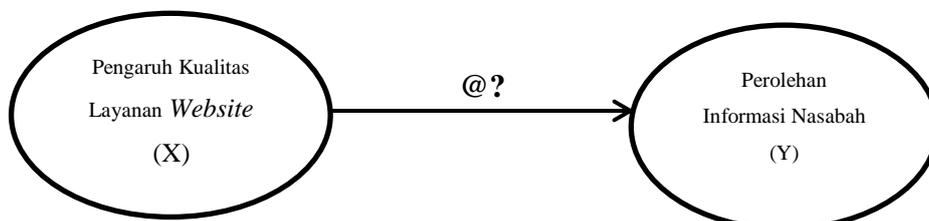
Variabel dependen (Variabel Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Perolehan Informasi Nasabah (Y).

## 3.5 Desain Penelitian

Desain pada penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

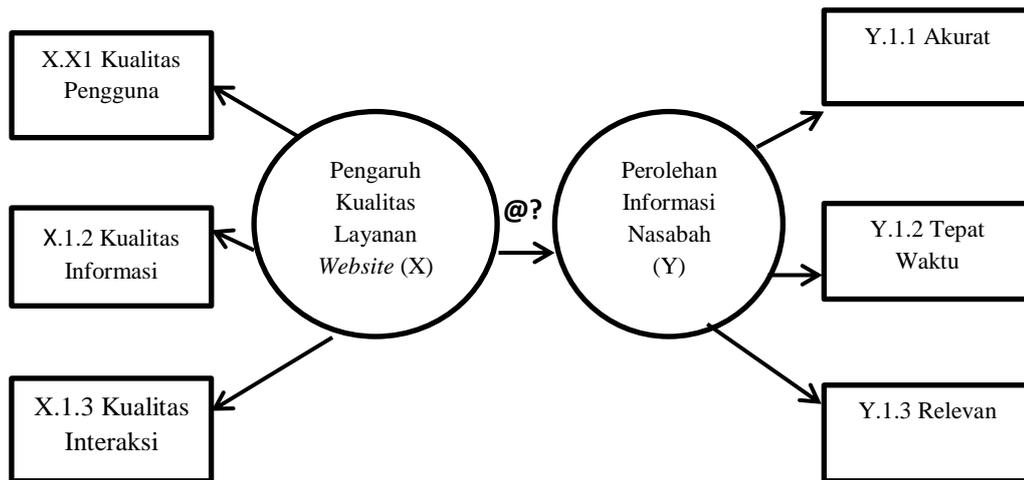
### Bagan 3.1

#### Desain Penelitian



Gambar 3.2

Hubungan Antar Variabel



3.6 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu keharusan bagi seorang peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan kuesioner.

1. Kusioner

Menurut Sugiyono (2014), mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik ini digunakan oleh penulis untuk dapat mengungkapkan data dari variabel X dan Y yaitu kompetensi guru, disiplin belajar, fasilitas belajar dan prestasi belajar. Dalam penelitian ini kuesioner ditujukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kendari yang menggunakan *Website* BSI.

Skala yang digunakan data penelitian ini adalah skala *likert* sebagai pedoman untuk mengajukan pertanyaan atau pernyataan dengan alternatif. Kuesioner atau angket tersebut menggunakan skala *likert* dengan bentuk *cheklist*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Cara menghitung kuesioner dengan skala *likert* sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	diberi skor 5
Setuju (S)	diberi skor 4
Netral (N)	diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor 1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian.

## 3.7 Teknik Analisis Data

### 3.7.1 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 memasukkan data. Menurut Jogianto dan Abdillah (2009) dalam penelitian (Octaviani, 2016) adapun keunggulan menggunakan PLS yakni:

- a. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan independen.

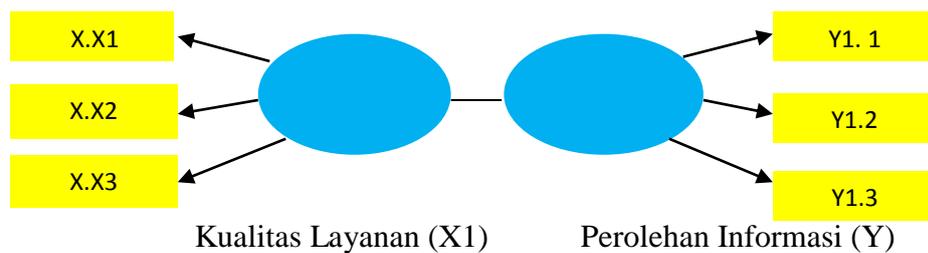
- b. Hasil tetap kokoh walaupun terdapat data yang tidak normal.
- c. Dapat digunakan pada sampel kecil (di bawah 100)
- d. Tidak mensyaratkan data terdistribusi normal.

### 3.7.2 Evaluasi Model

Adapun model struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Bagan 3.3**

#### Model Struktural Hubungan Antar Variabel



Untuk menguji penelitian ini digunakan beberapa pengujian hipotesis dari analisis dengan SmartPLS 4.0 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* lebih dari 0,7 (Jogianto, 2011).

## 2. Uji reabilitas

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 koesioner. Uji reabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas adalah teknik *cronbach alpha* 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 reliable apabila nilai harus  $> 0,6$ . Nilai Kedua, *Composite reability* metode ini mengukur reabilitas suatu variabel dan metode ini diyakini lebih baik dalam melakukan pengestimasi

konsisten internal suatu variable dan dikatakan reliable apabila nilainya > 0,7

## B. *Inner Model* (Model Struktural)

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

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

Merupakan suatu nilai yang memperlihatkan besarnya hubungan atau korelasi antar variable nilai R-Squared berkisar antara  $0 < R^2 < 1$  dimana 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* karena lebih dapat dipercaya dalam mengevaluasi model regresi, nilai *adjusted R square* dapat naik turun apabila suatu variabel indepen di tambahkan ke dalam model.

### 2. Uji Hipotesis

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