

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Rancangan pada penelitian ini berbentuk kuantitatif yang bertujuan untuk menguji keterkaitan antar variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian kuantitatif adalah proses mengumpulkan dan menganalisis data numerik. Ini dapat digunakan untuk menemukan pola dan rata-rata, membuat prediksi, menguji hubungan sebab akibat, dan menggeneralisasi hasil ke populasi yang lebih luas.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pada PT BPR Eka Bumi Artha. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) bahwa populasi merupakan sekumpulan orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti. Adapun jumlah nasabah PT BPR Eka Bumi Artha sebagai berikut.

**Tabel 3. Jumlah Nasabah PT BPR Eka Bumi Artha**

No.	Kantor	Jumlah Nasabah (2022)
1.	Metro	18.969
2.	Bandar Lampung	15.291
3.	Bandarjaya	6.204
4.	Way Jepara	5.136
5.	Kotabumi	5.561
6.	Kalianda	5.109
7.	Pringsewu	6.515
8.	Liwa	4.769
9.	Unit II	6.171
10.	Baradatu	3.515
11.	Kayuagung	751
Jumlah		77.991

Sumber : PT BPR Eka Bumi Artha (2023)

Berdasarkan informasi jumlah populasi nasabah yang terdaftar pada PT BPR Eka Bumi Artha tahun 2022 berjumlah 77991. Lebih lanjut, desain untuk mengambil sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penggunaan teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih responden yang paling mungkin menghasilkan informasi yang tepat dan berguna (Kelly, 2010) dan merupakan cara untuk mengidentifikasi dan memilih kasus yang akan menggunakan sumber daya penelitian yang terbatas secara efektif (Palinkas *et*

al., 2015). Strategi pengambilan *purposive sampling* tidak dilakukan secara acak dan merupakan strategi untuk memastikan bahwa jenis kasus tertentu dari kasus-kasus yang mungkin dapat dimasukkan adalah bagian dari sampel akhir dalam studi penelitian (Campbell *et al.*, 2020). Kemudian, penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

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

$$n = \frac{77991}{1 + (77991)(0,05^2)}$$

$$N = 400$$

Adapun kriteria sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang belum mendaftarkan aplikasi Eka Mobile. Selanjutnya, sebaran sampel penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 4. Sebaran Sampel**

No.	Kantor	Jumlah Nasabah (2022)	Jumlah Sebaran
1.	Metro	18.969	97
2.	Bandar Lampung	15.291	78
3.	Bandarjaya	6.204	32
4.	Way Jepara	5.136	26
5.	Kotabumi	5.561	29
6.	Kalianda	5.109	26
7.	Pringsewu	6.515	33
8.	Liwa	4.769	24
9.	Unit II	6.171	32
10.	Baradatu	3.515	18
11.	Kayuagung	751	4
Jumlah		77.991	400

Sumber : Data diolah (2023)

## **C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

Penelitian ini memiliki tiga variabel penelitian yang terdiri atas variabel kualitas layanan elektronik dan kepercayaan nasabah sebagai variabel independen dan niat penggunaan aplikasi sebagai variabel dependen.

### **2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Kualitas layanan elektronik**

- 1) Definisi konseptual: kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan yang diukur melalui empat indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
- 2) Definisi operasional: kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan yang diukur melalui empat indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diukur melalui skala Likert pada PT BPR Eka Bumi Artha.

#### **b. Kepercayaan nasabah**

- 1) Definisi konseptual: keyakinan individu terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pemasar yang diukur dengan dua indikator yaitu kepercayaan terhadap Aplikasi Eka Mobile dan kepercayaan.
- 2) Definisi operasional: keyakinan individu terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pemasar yang diukur dengan dua indikator yaitu kepercayaan terhadap Aplikasi Eka Mobile dan kepercayaan terhadap PT BPR Eka Bumi Artha yang diukur melalui skala Likert pada PT BPR Eka Bumi Artha.

#### **c. Niat Penggunaan Aplikasi**

- 1) Definisi konseptual : kemungkinan seseorang dalam melakukan suatu aktivitas yang dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu pengaruh sosial, kebutuhan, dan penawaran.
- 2) Definisi operasional: kemungkinan seseorang dalam melakukan suatu aktivitas yang dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu pengaruh sosial, kebutuhan, dan penawaran yang diukur melalui skala Likert pada PT BPR Eka Bumi Artha.

**Tabel 5. Definisi Operasional dan Pengukuran**

Variabel	Definisi	Pengukuran	Item Pernyataan	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan Elektronik	Kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan yang diukur melalui empat indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati	Keandalan	4	Likert
		Daya tanggap	4	
		Jaminan	4	
		Empati	4	
Kepercayaan	Keyakinan individu terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh pemasar yang diukur dengan dua indikator yaitu kepercayaan terhadap Aplikasi Eka Mobile dan kepercayaan terhadap PT BPR Eka Bumi Artha	Kepercayaan pada Aplikasi	5	Likert
		Kepercayaan pada PT BPR Eka Bumi Artha	7	
Niat penggunaan aplikasi	Kemungkinan seseorang dalam melakukan suatu aktivitas yang dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu pengaruh sosial, kebutuhan, dan penawaran.	Pengaruh sosial	3	Likert
		Kebutuhan	5	
		Penawaran	4	

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan metode utama dan metode pendukung. Metode utama menggunakan kuesioner, sedangkan metode pendukungnya menggunakan metode wawancara dan observasi.

##### **1. Kuesioner**

Metode kuesioner digunakan untuk mendapatkan data berkaitan dengan kualitas layanan elektronik, kepercayaan, dan niat penggunaan aplikasi. Kuesioner disusun dalam bentuk pilihan ganda dan berdasarkan dengan indikator-indikator yang ada. Masing-masing jawaban mempunyai skor yang

berbeda. Skala likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item jawaban. Menurut Mueller (1986: 57) selain berupa pernyataan sikap bahwa skala likert bisa juga memuat pilihan berupa frekuensi yaitu sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), kurang setuju (2), tidak setuju (1) dan frekuensi lainnya yaitu sering (5), jarang (4), kadang-kadang (3), pernah (2), dan tidak pernah (1).

## **2. Observasi**

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berjalan langsung. Dalam melakukan observasi peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

## **E. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan analisis data dengan statistik deskriptif, pengujian persyaratan instrumen dan uji persyaratan analisis sebagaimana dijelaskan berikut ini.

### **1. Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data, ukuran sentral, dan ukuran penyebaran. Data juga akan menjelaskan skor terendah, skor tertinggi, mean, median dan modus, standar deviasi, skor maksimum dan minimum. Supaya data dapat dilihat dengan jelas dan terukur, maka data yang terkumpul akan diperlihatkan melalui bentuk tabel distribusi frekuensi, dan histogram.

### **2. Pengujian Persyaratan Instrumen**

Sebelum dilakukan pengujian persyaratan analisis, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang akan dijelaskan sebagai berikut.

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

Uji validitas dilakukan untuk mengukur setiap butir pertanyaan valid atau tidak valid. Persyaratannya dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan juga sebaliknya.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keandalan sesuatu, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen harus reliabel mengandung arti

bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Dengan kriteria uji,  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pengukuran tersebut reliabel dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pengukuran tersebut tidak reliabel.

Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi ( $r$ ) sebagai berikut.

- 1). Antara 0,800-1,000 : sangat tinggi
- 2). Antara 0,600-0,800 : tinggi
- 3). Antara 0,400-0,600 : sedang
- 4). Antara 0,200-0,400 : rendah
- 5). Antara 0,000-0,200 : sangat rendah

### **3. Pengujian Persyaratan Analisis**

Berikut beberapa pengujian yang harus dipenuhi sebelum analisis dilakukan antara lain uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan membandingkan hasil dari *kolmogorov smirnov* atau *shapiro wilk* dengan nilai sig. 0,05. *Kolmogorov smirnov* digunakan apabila jumlah responden  $> 30$  dan sebaliknya pada *shapiro wilk*. Suatu variabel dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai *kolmogorov smirnov* atau *shapiro wilk*  $> 0,5$ .

#### **b. Uji Homogenitas**

Pada penelitian ini uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat berasal dari varians yang homogen dengan persyaratan memiliki nilai sig.  $> 0,05$ .

#### **c. Uji Linieritas**

Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan SPSS dan tujuannya mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun persyaratannya yaitu memiliki nilai  $> 0,05$  pada bagian kolom *deviation from linearity*.

### **4. Pengujian Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel (model casual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel *intervening*, yang dapat dilakukan

oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel yang tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner (Ghozali, 2012: 180). Analisis jalur ini dapat menunjukkan pengaruh dari suatu variabel penyebab (*eksogen*) terhadap variabel akibat (*endogen*) melalui koefisien lintasan atau koefisien jalur.

Analisis jalur dilakukan dengan menggunakan *SPSS versi 21* dan *Lisrel*. Pengujian ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah model dikatakan cukup baik (*fit*), dalam model struktur dan hasil pengukurannya. Dikatakan baik apabila pengembangan model secara konseptual dan teoritis didukung oleh data-data empirik. Jika hasil analisis masih memiliki parameter yang tidak signifikan maka perlu dilakukan respesifikasi model dengan cara melakukan *trimming*. Tujuannya untuk mendapatkan model yang benar-benar *fit* sesuai dengan gambaran dari karakteristik data. Respesifikasi model dilakukan dengan cara menghilangkan koefisien jalur yang tidak berarti. Sampai pada akhirnya ditemukan model yang benar-benar sesuai dengan data yang dianalisis secara empirik.

Disamping menggunakan diagram jalur untuk menyatakan model yang di analisis, dalam analisis jalur juga dapat ditampilkan dalam bentuk persamaan yang biasa disebut dengan persamaan struktural. Model ini dapat dibuat model persamaan struktural matematis sebagai berikut :

$$\text{Sub struktur 1} = \eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \zeta_1$$

$$\text{Sub struktur 2} = \eta_2 = \gamma_{21}\xi_1 + \beta_{21}\eta_1 + \zeta_1$$