

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Kuantitatif yaitu data penelitian yang diperoleh dari perusahaan berupa data angka atau yang dapat dihitung. Sedangkan Kualitatif, yaitu data penelitian yang berbentuk informasi lisan. Data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pemilik dan sejumlah nasabah lain yang berhubungan dengan penulisan ini.

#### **B. Obyek dan Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh sistem pembayaran *online* terhadap kepuasan nasabah PT Adira Multifinance yang berlokasi di Metro.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan data dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang diselidiki dan diteliti. Pada peneliti ini alat uji yang digunakan adalah model persamaan (SPSS)

##### **1. Operasional Variabel**

Operasional variabel merupakan definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang mencakup indikator-indikator yang ada pada masing-masing variabel.

Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Variabel X Sistem Pembayaran *Online*

- a. Definisi Konseptual: sistem pembayaran *online* merupakan sistem yang dapat mempermudah untuk kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi.
- b. Definisi Operasional: sistem yang dapat mempermudah untuk kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi melalui indikator, yaitu: meminimalisir resiko, efisiensi, kesetaraan akses, dan perlindungan konsumen. Yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan ke nasabah kredit Adira Multifinance Metro.

2) Variabel Y Kepuasan Nasabah

- a. Definisi Konseptual: Kepuasan Nasabah merupakan reaksi secara keseluruhan antara harapan nasabah dengan produk atau jasa didasar persepsi reaksi, evaluasi dan psikologis.
- c. Definisi Operasional: merupakan reaksi secara keseluruhan antara harapan nasabah dengan produk atau jasa didasar persepsi reaksi, evaluasi dan psikologis. persepsi dari nasabah setelah menggunakan produk atau jasa sebuah perusahaan melalui indikator, yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan produk kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan ke nasabah kredit Adira Multifinance Metro.

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Penjabaran operasional variabel ini secara singkat sebagai berikut:

**Tabel 3 : Kisi-Kisi Instrument Penelitian**

No	Variabel	Indikator	No.Item
1.	Sistem pembayaran <i>online</i>  (X)	1) Meminimalisir Resiko keterlambatan dalam pembayaran	1,2,3,4
		2) Efisiensi dalam menghemat waktu	5,6,7,8
		3) kesetaraan akses dalam sistem pembayaran	9,10,11,12
		4) perlindungan nasabah dalam proses pembayaran	13,14,15
2.	Kepuasan Nasabah	1) Kesesuaian harapan nasabah terpenuhi	1,2,3,4,5
		2) Minat menggunakan produk kembali	6,7,8,9,10
		3) Kesiediaan merekomendasikan	11,12,13,14,15

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT.Adira Multifinance Metro yakni sebesar 4.166 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan dana. Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{4.166}{1 + 4.166 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{4.166}{1 + 41,66}$$

$$n = \frac{4.166}{42,66}$$

$$n = 97,65$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi, yaitu jumlah total nasabah yang ada pada PT. Adira Finance Metro

e = nilai kritis atau taraf kesalahan (*error margin*)

Dalam penelitian kali ini diketahui bahwa nilai N=4.166 orang nasabah dengan batas kesalahan 10%, maka dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 97,65 orang atau dibulatkan menjadi 98 orang nasabah yang menjadi sampel.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan langsung pada PT. Adira Multifinance Metro dengan melakukan:

1. *Library Research/* Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dimaksud untuk mengetahui dan memahami berbagai pendapat para ahli dari buku yang berkaitan dengan teori yang sangat bermanfaat dengan penulisan ini.

2. *Field Research/* Penelitian Lapangan

Penelitian ini dilakukan pada PT. Adira Multifinance Metro untuk memperoleh data informasi dengan menggunakan teknik:

a. Wawancara

Wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang ada, metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain.

c. Observasi

Observasi yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan pengamatan baik secara langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

d. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan

harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

**Tabel 4 : Jawaban dan Kriteria Kuesioner**

<b>Jawaban</b>	<b>Kriteria</b>
A (sangat puas)	5
B (Puas)	4
C (Cukup Puas)	3
D (tidak puas)	2
E (sangat tidak puas)	1

### 3. Teknik Analisis Data

#### 1. Pengujian Persyaratan Instrumen

##### a. Uji Validitas

Menurut Anwar Sanuasi (2011:77) menyatakan bahwa uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus pearson product moment dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$ = koefisien korelasi

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah skor total

$N$ = jumlah responden

Alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas data adalah dengan koefisien korelasi menggunakan bantuan *software SPSS*.

Korelasi setiap item pertanyaan dengan total nilai setiap variabel dilakukan dengan uji korelasi Pearson atau dengan korelasi *product moment*. Nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan nilai  $r_{product\ moment\ tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid.

## b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrument telah dipastikan validitasnya. Uji reabilitas adalah ideks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Peneliti melakukan uji reabilitas dengan menghitung *Alpha Cronbach* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel.

Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* 0,70 (Setiawan 2016:214). Formul yang digunakan untuk menguji reabilitas instrument dalam penelitian ini adalah:

$$R_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma bt^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$ = realibilitas instrument/koefisien realibilitas

$k$ = banhyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

$\sum bt^2$ = varians total

## 2. Rancangan Analisis

Bila setelah pengujian yang telah dilakukan terhadap instrument dan dinyatakan telah valid dan reliable seluruh butirnya, maka instrume ini telah

dapat dipergunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data serta diharapkan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya.

Adapun rancangan analisis yang digunakan yaitu :

**a. Analisis Kualitatif**

Menurut Sugiyono (2008:14) kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen. Analisis kualitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kualitatif dengan menggunakan alat bantu analisis data statistik baik yang bersifat deskriptif yang digunakan dalam pemilihan ini untuk maksud mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian terutama untuk melihat gambaran secara umum penelitian responden atau tanggapan responden dilakukan dengan membuat pengkategorian.

**Tabel 5 : Pengkategorian Skor Jawaban**

<b>Interval Tingkat Intensiitas</b>	<b>Kriteria</b>
20% - 36%	Sangat tidak baik
36% - 52%	Tidak baik
52% - 68%	Cukup baik
68% - 84%	Baik
84% -100%	Sangat baik

(Sumber: Sugiyanto,2002)

**b. Analisis Kuantitatif**

Menurut Sugiyono (2008:14) kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti populasi pada sampel tertentu, dari pengambilan sampel pada umumnya



dilakukan secara random, pengumpulan data yang digunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif yang digunakan peneliti untuk mengetahui hubungan antara variabel X (sistem pembayaran online) dengan variabel Y (kepuasan nasabah) serta seberapa besar pengaruhnya. Adapun metode analisis yang digunakan adalah metode analisis korelasi rank spearman dan koefisien determinasi.

### 3. Hipotesis Penelitian

#### a. Analisa Korelasi Rank Spearman

Metode analisa ini digunakan untuk menganalisis ada tidaknya hubungan antara variabel, jika ada hubungan maka berapa besar pengaruhnya. Menurut Sugiyono (2007) “ korelasi spearman rank digunakan mencari atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama”. Selanjutnya untuk mengetahui keeratan atau derajat hubungan antar sistem pembayaran online (X) dengan kepuasan nasabah (Y) dapat diukur dengan menggunakan rumus spearman melalui langkah-langkah sebagai berikut:

$$r_x = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2-1)}$$

Dimana :

$r_x$  = koefisien korelasi spearman

$\sum$  = notasi jumlah

$d_i$  = perbandingan rangking antara pasangan data

$n$  = banyaknya pasangan data

jika terdapat rank kembar dalam perankingan untuk kedua variabel (baik X, maupun Y), harus digunakan faktor korelasi yang mengharuskan kita menghitung  $\sum X^2$  dan  $\sum Y^2$  terlebih dahulu sebelum menghitung besarnya  $r_1$

$$\sum X^2 = \frac{n(n^2-1)}{12} - \sum TX \qquad \sum Y^2 = \frac{Nn(n^2-1)}{12} - \sum TY$$

Besarnya T dalam perumusan diatas merupakan faktor korelasi bagi tiap kelompok dengan angka yang sama dirumuskan sebagai berikut:

$$T = \frac{T^3 - t}{12}$$

Dimana t= jumlah variabel yang mempunyai angka yang sama, maka korelasi Spearman kemudian dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$r_1 = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_1^t}{2\sqrt{\sum X_2 - \sum Y_2}}$$

Besarnya koefisien korelasi spearman bervariasi yang memiliki batasan-batasan antara  $-1 < p < 1$ , interpretasikan dari nilai koefisien-koefisien adalah:

1. Jika nilai  $p > 0$ , artinya telah terjadi hubungan yang linier positif, yaitu makin besar nilai variabel X (independent), maka besar pula nilai variabel Y (dependent), atau makin kecil nilai variabel X (independent) maka makin kecil pula nilai variabel Y (dependent).
2. Jika nilai  $p \leq 0$ , artinya tidak terjadi hubungan yang linier negatif, yaitu makin kecil nilai variabel X (independent) maka makin besar nilai variabel Y (dependent), atau makin besar nilai variabel X (independent) maka makin kecil pula nilai variabel Y (dependent).

Namun untuk dapat memudahkan pengolahan korelasinya peneliti menggunakan software SPSS 20. Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil

pengaruhnya, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 6 :Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 -1,000	Sangat kuat

(Sumber : Sugiyono, 2002)

#### **b. Koefisien Determinasi**

Menurut Sugiyono (2010:184) Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh variabel-variabel dependent dalam menjelaskan variabel dependent yang sangat terbatas.

Uji ini bertujuan untuk menentukan proposi total dalam variabel dependent yang diterangkan oleh variabel independent secara bersama-sama dan besarnya berpengaruh yang disebabkan oleh variabel lain yang tidak baik dapat dijelaskan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{KD} : R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

R<sup>2</sup> = Koefisien korelas

Dimana apabila:

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah.

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat.

Pengaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi tersebut digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Guiford yang dikutip oleh Supranto (2001:227) adalah sebagai berikut:

**Tabel 7: Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi**

<b>Pernyataan</b>	<b>Keterangan</b>
>4%	Pengaruh Rendah Sekali
5% - 16%	Pengaruh Rendah Tapi Pasti
17% - 49%	Pengaruh Cukup berarti
50% - 81%	Pengaruh Tinggi atau kuat
>80%	Pengaruh tinggi sekali

#### **4. Hipotesis Statistik**

Hipotesis statistik adalah pernyataan statistic tentang populasi yang diteliti. Jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah ke dalam rumus hipotesis penelitian hanya dituliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternative ( $H_a$ ) atau hipotesis nol ( $H_0$ ).

$H_0$  diterima, bila  $p$  hitung  $\leq p$  tabel dan tolak  $H_0$ , bila  $p$  hitung  $> p$  tabel keputusan yang akan diambil adalah sebagai berikut:

1. Jika  $p$  hitung  $\leq p$  tabel: maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan menolak hipotesis alternative ( $H_a$ )

2. Jika  $p$  hitung  $>$   $p$  tabel: maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan menerima hipotesis alternative ( $H_a$ )