

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada aspek pengukuran yang objektif terhadap fenomena sosial, dalam melakukan pengukuran fenomena sosial akan dijabarkan pada beberapa komponen masalah, kemudian variabel dan indikator. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk menggunakan dan mengembangkan model-model matematis serta teori-teori ataupun hipotesis yang berkaitan dengan alam. Dalam penelitian kuantitatif proses pengukuran merupakan bagian sentral, hal tersebut karena adanya hubungan yang fundamental antara ekspresi matematis dengan pengamatan empiris pada hubungan-hubungan kuantitatif. Semua yang terkumpul juga memiliki kemungkinan menjadi kunci pada apa yang sudah diteliti. Hasil dari penelitian ini ialah hanya mendeskripsikan, atau mengkonstruksikan wawancara mendalam pada subjek penelitian sehingga nantinya bisa memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan nasabah terhadap pengguna BRILink di Metro Timur.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu pengaruh kemudahan, kenyamanan, kepercayaan di BRILink Metro Timur yang mempengaruhi kepuasan pengguna BRILink.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini bertempat di Kota Metro Timur, Kecamatan Metro Timur.

C. Devinisi Operasional Variabel

1. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah langkah peneliti dalam penelitian, dimana variabel peneliti dimasukan dalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci.

1. Variabel kemudahan (X_1)

a. Definisi konseptual

Konsep kemudahan menunjukkan tingkatan seseorang dalam meyakini kemudahan dalam menggunakan sistem informasi yang tidak memerlukan usaha yang keras dari penggunanya. Hal ini mempunyai cakupan dimana adanya kejelasan dari tujuan penggunaan dan kemudahan sistem agar sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna, dengan demikian akan memberikan pengertian jika adanya kemudahan

dalam penggunaan sistem informasi maka akan ada kecenderungan pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

b. Definisi operasional

Kemudahan adalah tingkatan dimana individu menyakini bahwa dalam penggunaan teknologi informasi ialah hal yang sangat mudah dilakukan. Hal ini mencakup dari kejelasan tujuan penggunaan, serta kemudahan dalam menggunakan sistem informasi agar sesuai dengan keinginan penggunanya, hal tersebut dapat di temukan indikator yang akan digunakan peneliti untuk menguji nasabah yaitu kemudahan, tidak memerlukan usaha, memiliki tujuan yang jelas, sesuai keinginan nasabah dan variabel kemudahan untuk nasabah telah diukur menggunakan skala linked atau angket kuisioner yang diberikan kepada nasabah BRILink Kecamatan Metro Timur.

2. Variabel kenyamanan (X_2)

a. Definisi konseptual

Kenyamanan memiliki arti sejauh mana seseorang menggunakan teknologi pada aktivitasnya sehingga menyenangkan diri sendiri, kenyamanan merupakan hasil dari rasa senang dan bahagia ketika melakukan transaksi. Perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang pada lingkungannya. Kenyamanan ialah sebuah rangkaian perasaan, dari rasa nyaman sampai rasa tidak nyaman dengan penilaian berdasarkan persepsi individu masing-masing.

b. Definisi operasional

Rasa nyaman didapat jika pelanggan merasa dimudahkan dan dibantu. Selain itu, biasanya berkaitan dengan kepercayaan yang terbangun dari pelayanan terhadap pengguna BRILink. Libatkan pelanggan dalam memberikan *feedback* dan ulasan atau review pelayanan kita. Tujuannya agar kita bisa terus memperbaiki diri dalam hal pelayanan. Biarkan pelanggan melihat *feedback* dan testimoni pelanggan lain yang pernah mengalami pelayanan kita. Agar pelanggan lebih percaya dan tidak merasa takut dan dapat ditemukan indikator untuk diuji peneliti yaitu sikap nyaman dan perasaan individu nasabah dan variabel kenyamanan untuk nasabah telah diukur menggunakan skala linked atau angket kuisioner yang diberikan kepada nasabah BRILink Kecamatan Metro Timur.

3. Variabel kepercayaan (X_3)

a. Definisi konseptual

Kepercayaan nasabah diartikan sebagai keadaan psikologi konsumen sebagai indikatornya yang mempunyai kepercayaan: 1) Melakukan transaksi perbankan diinternet, 2) Menjaga kepentingan transaksi nasabah, 3) Menjaga komitmen dalam melayani nasabah, 4) Memberi manfaat pada penggunanya.

b. Definisi operasional

Muncul karena ada rasa percaya terhadap organisasi yang memiliki kualitas yang mampu meningkatkan diri seperti: jujur, konsisten, kompeten, adil, bertanggung jawab, senang membantu serta rendah hati. Kepercayaan adalah sebuah komponen penting yang membantu dalam pengembangan suatu lingkungan kerja yang kondusif dan ditemukan indikator yaitu menjaga perilaku, menjaga kepentingan transaksi, melayani nasabah, memberikan manfaat bagi pengguna dan variabel kepercayaan untuk nasabah telah diukur menggunakan skala linked atau angket kuisoner yang diberikan kepada nasabah BRILink Kecamatan Metro Timur.

4. Variabel kepuasan pengguna (Y)

a. Definisi konseptual

Kepuasan merupakan jawaban dari emosional pada penilaian terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

b. Definisi operasional

perasaan senang muncul karena adanya perbandingan kinerja yang di apresiasikan hasil (produk) dengan apa yang di ekspektasikan. Beberapa bank dalam mengukur perilaku baik dalam melayani nasabah atau konsumen dengan mengenali beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan tingkat nasabah atau konsumen. *Feedback* atau masukan nasabah tentang kekurangan merupakan salah satu cara dalam beberapa faktor tersebut. Di era persaingan industri perbankan seperti saat ini, kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting. Dapat ditemukan indikator untuk di uji oleh peneliti yaitu kepuasan jasa secara menyeluruh, merekomendasikan kepada pihak lain, menggunakan jasa kembali dan variabel kepuasan untuk nasabah telah diukur menggunakan skala linked atau angket kuisoner yang diberikan kepada nasabah BRILink Kecamatan Metro Timur.

NO	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Kemudahan	1. Tidak memerlukan usaha keras 2. Tujuannya jelas 3. Sesuai keinginan nasabah	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10,11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
2.	Kenyamanan	1. Sikap nyaman 2. Perasaan seorang individu	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
3.	Kepercayaan	1. Menjaga perilaku 2. Menjaga kepentingan transaksi 3. Melayani nasabah 4. Memberi manfaat pada pengguna	1,2,3,4 5,6,7,8,9,10,11,12,13 14,15,16,17 18,19,20
4.	Variabel kepuasan pengguna (Y)	1. Kepuasan jasa secara menyeluruh 2. Merekomendasikan kepada pihak lain 3. Menggunakan jasa kembali	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11 12,13,14,15,16,17 18,19,20

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari hingga akan ditarik kesimpulannya merupakan pengertian dari populasi. Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah yang menggunakan BRILink di Kecamatan Metro Timur.

Populasi yang menggunakan BRILink di kecamatan Metro Timur adalah 220 pengguna, menurut informasi yang diberikan oleh pihak BRILink selama satu bulan terakhir.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Accidental sampling*, Menurut Sugiyono (2011;85) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data, dan diperoleh jumlah responden nya yaitu 50 responden.

D. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang berkenaan dengan judul penelitian penulis menggunakan jenis metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Adalah cara pengumpulan data dengan membagikan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang laporan pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui secara tertulis (arikunto,1993:139)

Tabel 3. Skala Likert

Deskripsi	Skor setiap alternatif
A	5
B	4
C	3
D	2
E	1

2. Wawancara

Adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi secara lisan dengan mendatangi responden secara tatap muka, dilakukan terhadap responden menurut arikunto (2006:155)

3. Studi kepustakaan

Salah satu yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini yaitu mempelajari beberapa literatur tertulis baik itu dari buku-buku pedoman, artikel, makalah dan sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi berkaitan dengan masalah yang dibahas, yang dihimpun dari berbagai sumber mulai dari perpustakaan hingga situs internet.

E. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut husein umar (1998), untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitiandigunakan teknik analisis koefisien korelasi produk-produk moment pearson (pearson product moment corelation coeficient) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum nXY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

(Sumber: Sugiyono, 2016:183)

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi pearson antara item instrumen yang akan digunakan dan variabel yang bersangkutan

X : skor item instrumen yang akan digunakan

Y: skor semua item instrumen dalam variabel tersebut

N : jumlah responden

b. Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan alat uji spearman-brown. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dan r_{tabel} proses uji reliabilitas dapat dilihat dalam lampiran. Data pengujian adalah

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

(Sumber: Arikunto, 2010:239)

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Chronbach* >0,70. Formula yang digunakan untuk menguji realibilitas instrumen dalam penelitian ini adalah :

Keterangan :

R_{11} = Realibilitas instrument/koefisien reliabilitas

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum ab^2$ = jumlah varians butir

abt^2 = varians total

F. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng kekiri atau menceng kekanan.

Uji normalitas pada multivariat sebenarnya sangat kompleks, karena harus dilakukan pada seluruh variabel secara bersama-sama, namun, uji ini bisa juga dilakukan pada setiap variabel, dengan logika bahwa jika secara individual masing-masing.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada spss dengan menggunakan test of linearity dengan pada taraf 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan (linearity) kurang dari 0,05.

c. Uji Homogenitas

Jika data sudah normal maka akan diuji apakah data tersebut homogen atau tidak. Uji yang digunakan adalah pengujian Homogenitas. Menurut (Arikunto 2010: 365-364) "pengujian homogenitas adalah pengujian mengenai seram tidaknya variansi sampel-sampel yang diambil dari populasi yang sama". Uji homogenitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji barlett. Teknis pengujian homogenitas menurut Budiyono (2013: 176) yaitu sebagai berikut:

1) Hipotesis

H_0 : kedua populasi mempunyai variansi yang homogen.

H_1 : kedua populasi mempunyai variansi yang tidak homogen.

2) Statistik Uji

$$x^2 = \frac{K}{c} \left(f \log RKG - \sum f_j \log S_j \right)^2$$

(Menurut: Budiyono, 2013:176)

Dengan :

K = banyaknya populasi = banyaknya sampel

$f = N - k = \sum_{j=1}^k f_j$ = derajat kebebasan untuk RKG

N = banyaknya seluruh nilai (ukuran)

$f_{j=n_j} - 1$ = derajat kebebasan untuk $s_{j^2:j} = 1, 2, \dots, k$:

N_j = banyaknya nilai (ukuran) sampel ke = ukuran sampel ke j

$$RKG = \frac{\sum SS_j}{\sum f_j}$$

$$SS_j = \sum X^2_j - \frac{(\sum x^1)^2}{n_j} = (n_j - 1)s^2_j$$

3) Taraf Signifikansi

$$\alpha = 0,05$$

4) Daerah Kritik

$DK = \{X^2 | X^2 > X^2_{\alpha, k-1}\}$, dengan k adalah banyaknya kelompok. Dimana $X^2_{\alpha, k-1}$ diperoleh dari tabel *chi square*.

5) Keputusan Uji

H_0 ditolak jika harga statistik uji berada di daerah kritik

6) Kesimpulan

a. Populasi- populasi homogen jika H_0 diterima

b. Populasi- populasi tidak homogen jika H_0 ditolak

$$c = 1 + \frac{1}{3(k-1)} \left[\sum \frac{1}{f_j} - \frac{1}{f} \right]$$

G. Model Analisis

a. Analisis regresi Linear Berganda

Regres berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas dan Linieritas merupakan sifat yang berhubungan dengan linier antar variabel, yang artinya setiap terjadi perubahan satu perubahan akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linieritas biasanya bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

(Sumber: J. Supriyanto, 2009:239)

Dimana :

Y = Kepuasan Pengguna

- a = konstanta
b₁, b₂, b₃ = Koefensi regresi
X₁, x₂, x₃ = Variabel bebas (kemudahan, kenyamanan dan kepercayaan)
e = Variabel error

b. Uji parsial t

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial untuk individual terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2001: 97), pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi (α) 0.05% dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai sig t > 0,05 maka variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan.
- 2) Apabila nilai sig t < 0,05 maka variabel tersebut berpengaruh secara signifikan (Muhson, 2005: 55)

Kegunaan dari uji t ini adalah untuk menguji apakah variabel kemudahan (X₁), kenyamanan (X₂), kepercayaan (X₃), secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan (Y) pengguna BRILink.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh seluruh variabel independen yaitu kemudahan (X₁), kenyamanan (X₂), kepercayaan (X₃) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y).

d. Koefisien Determinasi (R²)

Kofisien korelasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel variabel dependen (Kuncoro, 2011: 100).

e. Hipotesis statistik

Hipotesis statistik merupakan dugaan atau pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah :

1. $H_0: \beta_1 \leq 0$:pengaruh kemudahan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
 $H_a: \beta_1 \geq 0$:pengaruh kemudahan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
2. $H_0: \beta_2 \leq 0$:pengaruh kenyamanan(X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
 $H_a: \beta_2 \geq 0$:pengaruh kenyamanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
3. $H_0: \beta_3 \leq 0$:pengaruh kepercayaan(X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
 $H_a: \beta_3 > 0$:pengaruh kepercayaan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
4. $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$:pengaruh kemudahan (X1), kenyamanan (X2) dan kepercayaan(X3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
 $H_a: \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$:pengaruh kemudahan (X1), kenyamanan (X2) dan kepercayaan (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)