

BAB 1

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuannya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang lebih mengarah pada pengungkapan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya dan mengungkapkan fakta-fakta yang ada, walaupun kadang-kadang diberikan interpretasi atau analisa (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2014)

Menurut Sugiyono dalam (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2014) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik .

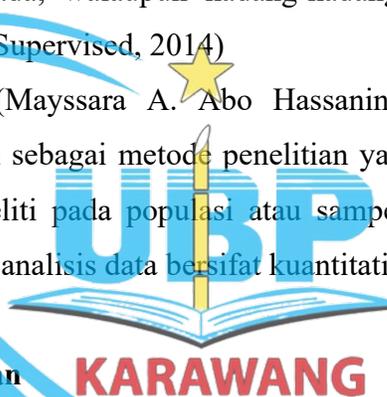
1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dan dipertimbangkan dalam menyusun skripsi ini, maka lokasi penelitian yang digunakan bertempat di kabupaten Karawang khususnya pada pengguna BNI Mobile Banking di kabupaten karawang.

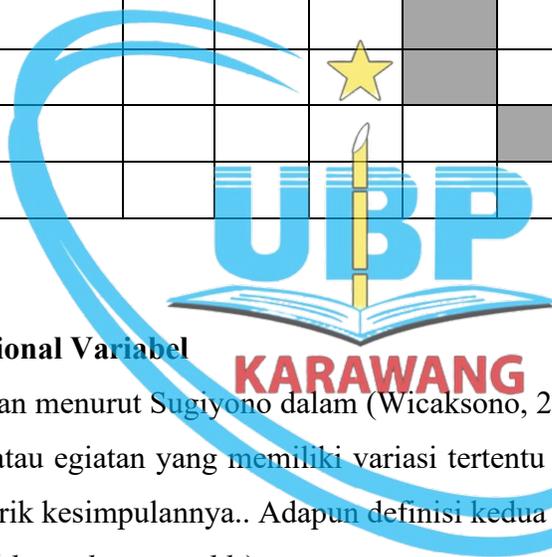
3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan januari 2022 sampai bulan juli 2022 dengan jadwal kegiatan pada tabel 3.1 sebagai berikut :



Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Pengajuan Judul Proposal							
2	Penulisan Proposal Skripsi							
3	Bimbingan Proposal Skripsi							
4	Acc Proposal Skripsi							
5	Seminar Proposal Skripsi							
6	Pengambilan Data							
7	Pengelolaan data							
8	Bimbingan Skripsi			★				
9	Acc Skripsi							
10	Sidang Skripsi							



1.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono dalam (Wicaksono, 2015) adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.. Adapun definisi kedua variabel tersebut yaitu:

1. Variabel Dependen (*dependent variable*)

Variabel Dependen (*dependent variable*) atau variabel terikat Yaitu variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model (Wicaksono, 2015). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *E-Customer Satisfaction* (Y).

2. Variabel Independen (*independent variable*)

Variabel Independen (*independent variable*) atau variabel bebas Yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negative (Wicaksono, 2015). Variabel independen dalam penelitian ini:

- a. *E-Service Quality* (X1)

b. *E-trust* (X2)

Definisi Operasional Penelitian

Tabel 1.2 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item kuisisioner
<i>E-Service Quality</i> (X1)	Efisiensi	Kemudahan	Ordinal	1
		Informasi	Ordinal	2
	Reliabilitas	Kesesuaian	Ordinal	3
		Kinerja aplikasi	Ordinal	4
	<i>Fulfillment</i>	Kelancaran	Ordinal	5
		Komitmen	Ordinal	6
	Privasi	Kerahasiaan	Ordinal	7
		Keamanan	Ordinal	8
	Daya tanggap	Respon keluhan	Ordinal	9
		Tindak Lanjut Keluhan	Ordinal	10
		Penyelesaian keluhan	Ordinal	11
	Kompensasi	Pertanggung jawaban	Ordinal	12
		Jaminan Kompensasi	Ordinal	13
	Kontak	Sarana pengaduan	Ordinal	14
		<i>Call center</i>	Ordinal	15
<i>E-trust</i> (X2)	Integritas	Pemenuhan	Ordinal	1
		Keterusterangan	Ordinal	2
		Kehandalan	Ordinal	3
	Kebaikan	Perhatian	Ordinal	4
		Kemauan Berbagi	Ordinal	5
		Dapat Diharapkan	Ordinal	6
	Kompetensi	Kometensi	Ordinal	7
		Pengalaman	Ordinal	8
		Pengetahuan Luas	Ordinal	9

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item kuisisioner
		Pengesahan Institusional	Ordinal	10
<i>E-Customer satisfaction (Y)</i>	Kepuasan pelanggan keseluruhan	Kualitas Pelayanan	Ordinal	1
		Kelengkapan Layanan Transaksi	Ordinal	2
	Kesesuaian harapan	Program Yang Ditawarkan	Ordinal	3
		Keterjaminan transaksi	Ordinal	4
	Minat pembelian ulang	Pengambilan Keputusan	Ordinal	5
		Pengalaman Transaksi	Ordinal	6
	Ketidakpuasan pelanggan	Kenyamanan Transaksi	Ordinal	7
		Kesan Transaksi	Ordinal	8
		Kelengkapan Fitur	Ordinal	9
		Positioning Fitur	Ordinal	10
		Kesesuaian Kinerja	Ordinal	11
		Harapan Terpenuhi	Ordinal	12
		Arahan Jelas	Ordinal	13
		Kemudahan	Ordinal	14
		Transaksi Kembali	Ordinal	15
	Meningkatkan Transaksi	Ordinal	16	
	Ulasan	Ordinal	17	
	Rekomendasi	Ordinal	18	
	Ketidakpuasan Pengguna	Ordinal	19	

Sumber : olah data peneliti, 2022

1.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Muhammad dalam (Mastura, 2018) populasi adalah sekumpulan subjek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok

dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah para pengguna BNI *Mobile Banking* di kabupaten Karawang sejumlah 34.490 pengguna.

1.4.2 Sampel Penelitian

Arikunto dalam (Mastura, 2018) menyebutkan bahwa sampel merupakan sebagian atau perwakilan populasi yang akan diteliti. Menurut Muhammad (Mastura, 2018) sampel merupakan sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi yang akan diteliti secara lebih rinci. Sampel diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu suatu cara yang digunakan untuk memilih dan mengambil anggota-anggota dari populasi yang digunakan sebagai sampel yang mewakili populasi tersebut. Karena jumlah populasi yang banyak sehingga tidak memungkinkan untuk mengumpulkan semua populasi yang ada karena akan membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih banyak, maka dalam penentuan sampel pada penelitian ini mengacu pada pernyataan Hair et al., (Abarca, 2021) bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pertanyaan yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi $n \times 5$ *observed variable* (indikator) sampai dengan $n \times 10$ *observed variable* (indikator). Dalam penelitian ini jumlah indikator adalah 44 item sehingga :

$$n = \text{Jumlah Indikator} \times 5$$

$$n = 44 \times 5$$

$$n = 220$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 220 sampel.

1.4.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling*, menurut Sugiyono teknik *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang, atau kesempatan sama bagi setiap unsur, atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013).

Metode yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai

dengan konteks penelitian (Gita Arneni, 2018). Dalam penentuan sampel ini peneliti menggunakan criteria khusus yaitu :

1. Pengguna BNI *Mobile Banking* yang berdomisili di karawang
2. Pengguna BNI *Mobile Banking* dengan rentang usia 20-40 tahun
3. Pengguna BNI *Mobile Banking* dengan penghasilan maksimal 20 juta perbulan
4. Sudah menggunakan BNI *Mobile Banking* setidaknya 2 kali.

1.5 Pengumpulan Data Penelitian

1.5.1 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada pengguna BNI *Mobile Banking*. Kuesioner menurut sugiyono dalam (Prakoso, 2017) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang peneliti gunakan bersifat tertutup yaitu pertanyaan atau pernyataan yang tidak memberikan kebebasan dalam menjawab karena alternative jawaban sudah disediakan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data Sekunder Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain dan tidak langsung didapatkan oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang sudah tersedia (Prakoso, 2017).

Adapun data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan riset kepustakaan. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca buku, literatur, catatan perkuliahan, artikel, jurnal dan data lainnya dari internet.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Dimana Sugiyono dalam (Safitri, 2019) menyatakan bahwa skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert dirancang oleh Likert untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen pertanyaan memiliki gradasi sangat positif sampai sangat negatif.

Umumnya skala Likert mengandung pilihan jawaban: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skor yang diberikan adalah 5,4,3,2,1. Skala Likert dapat disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dan bentuk pilihan ganda atau tabel ceklis. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 1.3 Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Safitri, 2019)

1.5.3 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS 25.0 *For Windows* untuk melakukan penelitiannya.

1.5.3.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono dalam (Lrviana, 2019) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total

item-item tersebut. Ada dua cara untuk mengatakan suatu data dikatakan valid atau tidak, cara pertama yaitu jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Cara kedua yaitu dengan melihat r-hitung nya apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel maka data dikatakan valid, apabila lebih kecil dari r-tabel maka data dikatakan tidak valid.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r : Koefisien korelasi

x : Skor item

y : Skor total item

n : Jumlah responden



1.5.3.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah cara untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama pula. (Sajidatul Musanna, 2018)

Uji reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS versi 25.0 For Windows. Kriteria pengujian validitas menggunakan Cronbach's Alpha yaitu sebagai berikut:

- 1) Instrumen dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.
- 2) Instrumen dapat dikatakan tidak reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha < 0,60.

1.5.3.3 Normalitas data

Melalui uji normalitas data dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jenis uji normalitas data yang digunakan yaitu uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS versi 25.0.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov test dengan taraf signifikan 0,05 yang memiliki criteria sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (Sig.) > 0,05 maka H0 diterima atau data berdistribusi normal.
- 2) Jika probabilitas (Sig.) < 0,05 maka H0 ditolak atau data berdistribusi tidak normal.

1.6 Analisis Data

1.6.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Soeseno, 2013) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis pertanyaan tertutup. Analisis statistik deskriptif menggunakan analisis rentang skala. Untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus,

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala
n : Jumlah Sampel
m : Skor penilaian

$$RS = \frac{220 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = 176$$

Skala terendah : $n \times 1 = 220 \times 1 = 220$

Skala tertinggi : $n \times 5 = 220 \times 5 = 1100$

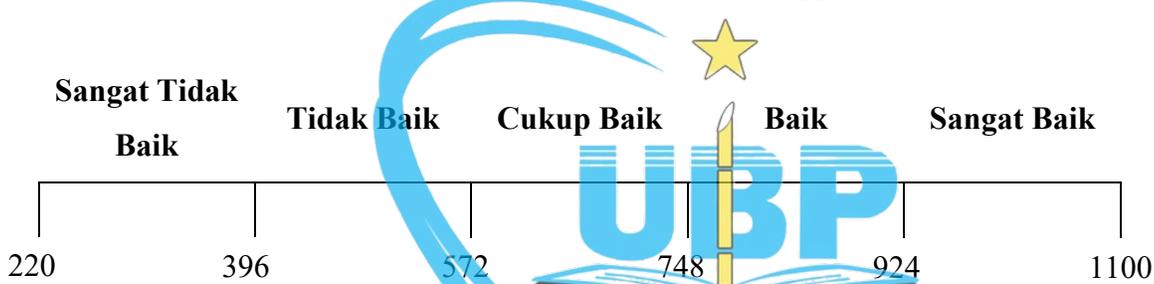
Tabel

Rentang Skala

Skor	Rentang Skala	<i>E-Service Quality</i>	<i>E-Trust</i>	<i>E-Customer Satisfaction</i>
1	220 – 396	Sangat Tidak Baik	Sangat Rendah	Sangat Tidak Puas
2	397 – 572	Tidak Baik	Rendah	Tidak Puas
3	573 – 748	Cukup Baik	Cukup Tinggi	Cukup Puas
4	749 - 924	Baik	Tinggi	Puas
5	925 - 1100	Sangat Baik	Sangat Tinggi	Sangat Puas

Sumber : olah data peneliti, 2022

Berikut adalah rentang skala yang digambarkan menggunakan *Bar Scale* atau (bar skala):



Gambar 1.1 Bar Scale
Sumber : olah data peneliti, 2022

1.6.2 Analisi verifikatif

Analisis verifikatif adalah metode penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. (Egziabher & Edwards, 2013)

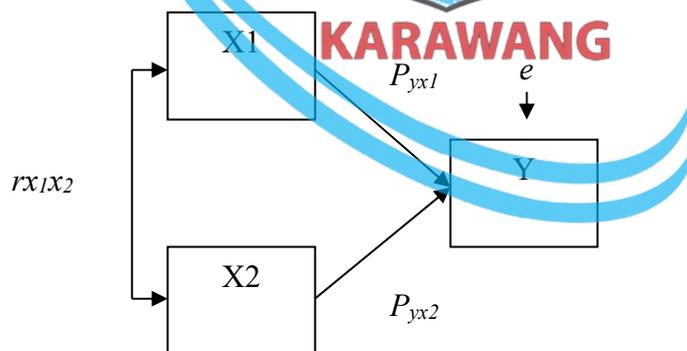
1. Path Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis yang dinamakan analisis jalur atau Path Analysis. Analisis jalur menurut Retherford dalam (Aziza, 2017), merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi

juga secara tidak langsung. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat (Aziza, 2017)

Menurut Sugiyono analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis jalur digunakan dengan menggunakan korelasi, regresi dan jalur sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel intervening. Adapun pendapat dari Riduwan dan Kuncoro model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Adapun manfaat dari path analisis diantaranya adalah :

- Untuk penjelasan terhadap fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti
- Prediksi nilai variabel endogen (Y) berdasarkan nilai variabel eksogen (X)
- Faktor determinan yaitu penentuan variabel bebas mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat, juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalur - jalur) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. (Egziabher & Edwards, 2013)



Gambar 1.2 Diagram Jalur X1 dan X2 terhadap Y

Sumber : olah data peneliti, 2022

Keterangan

X1 : *E-Service Quality*

X2 : *E-Trust*

Y : *E-Customer Satisfaction*

r_{X1X2} : Koefisien korelasi *E-Service Quality* dan *E-Trust*

$P_{yx1 X1}$: Koefisien *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction*

$P_{y21 X2}$: Koefisien *E-Trust* terhadap *E-Customer Satisfaction*

1.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan cara untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan diterima (signfikan) atau ditolak oleh peneliti.

1.6.3.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2014:250), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n} \star}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinasi

n = jumlah data



(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut: -

- H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai sig $> \alpha$
- H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig $< \alpha$

Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan. (Sukmadinata, 2009)

1.6.3.2 Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014:257) dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R² = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut :

- H₀ ditolak jika nilai F_{hitung} > F_{tabel} atau nilai sig < α
- H₀ diterima jika nilai F_{hitung} < F_{tabel} atau nilai sig > α

1.6.3.3 R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

r² = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
- Jika Kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat