

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*fieldresearch*) merupakan sebuah penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari lapangan.¹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian terjun langsung kelapangan agar dapat memperoleh data-data yang akan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana.

2. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berarti penelitian berupa angka yang meliputi berbagai penyajian data diantaranya seperti tabel, grafik, diagram, pictogram, perhitungan desil, persentil, persentase dan lain sebagainya.² Data-data tersebut memiliki unsur suatu bilangan kemudian diproses serta dianalisis menggunakan statistik. Sehingga metode ini dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel saling berpengaruh satu sama lain.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden.³ Artinya, peneliti akan terjun langsung untuk menyebarkan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden dalam bentuk kuesioner, data tersebut kemudian akan ditabulasi dan diolah dengan prosedur statistik.

¹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Prees, 2005), 34.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 147.

³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 13.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen, jurnal, laporan penelitian dari instansi lain atau dari sumber data lain yang memiliki kesamaan dengan penelitian tersebut.⁴ Data penelitian ini diperoleh dari pengamatan dan dokumentasi pada KSPSS Yaummi Maziyah Assa'adah, *research journal* dan buku-buku.

C. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian tersebut dilakukan. Lokasi yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian yaitu KSPSS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana tepatnya di komplek ruko pasar porda Juwana Pati Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sekitar satu bulanan, yaitu pada tanggal 6 Juni sampai dengan 6 Juli 2022.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari suatu obyek atau subyek yang memiliki kualitas karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk selanjutnya dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁵ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile* yang berjumlah 509 *user*.⁶

2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Selain itu, sampel juga merupakan bagian dari populasi yang dimiliki sesuai dengan karakteristik dan dapat mewakili populasi. Apabila dalam penelitian tersebut memiliki

⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 13.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 80.

⁶ Hasil wawancara dengan Bpk. Yogo sebagai Kepala Cabang Kspss Yaummi Cabang Juwana, 8 Maret 2022.

populasi besar dan tidak mungkin untuk dipelajari semua yang ada pada populasi tersebut, misalnya dikarenakan oleh keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Maka selanjutnya dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang telah dipelajari dari sampel maka kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi dan sampel yang diambil harus betul-betul mewakili (*representatif*).⁷

Penelitian ini menggunakan metode sampel *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*, yang mana sampel tersebut diambil sesuai dengan kriteria tertentu yaitu nasabah yang menggunakan (*user*) *Yaummi Mobile*. Berdasarkan populasi pada penelitian ini yang berjumlah 509 maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus *slovin*. Yaitu sebagai berikut:

Diketahui:

n = Ukuran sampel yang dicari

N = Ukuran populasi

e = Margin eror yang ditoleransi (pada penelitian ini digunakan 10%)

Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N e^2} \\ &= \frac{509}{1+509 (0,1)^2} \\ &= \frac{509}{6,09} \\ &= 83,5 \text{ dibulatkan menjadi } 84. \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 84 responden.

E. Identifikasi Variabel

Variabel adalah segala bentuk apapun yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga mendapatkan

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 81.

informasi tersebut dan ditarik kesimpulannya.⁸ Variabel juga dapat disebut dengan simbol yang dianggap dari perangkat nilai-nilai.⁹ Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:¹⁰

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab perubahannya (mempengaruhi) adanya variabel terikat. Variabel independen bisa disebut dengan variabel bebas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah efektivitas, dan kemudahan.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi akibat (dipengaruhi) karena adanya variabel bebas. Variabel dependen bisa disebut dengan variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

F. Definisi Operasional

Variabel operasional merupakan suatu nilai ataupun sifat dari obyek yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan bisa ditarik kesimpulannya.¹¹

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Efektivitas Sistem layanan <i>Yaummi Mobile</i> (X ₁)	Efektivitas berawal dari kata efek yang berarti akibat atau pengaruh sedangkan efektif artinya adanya	- Aman - Cepat - Dapat dijangkau	Likert

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 38.

⁹ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 53.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 39.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 38.

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
	akibat atau pengaruh dari unsur suatu hal. Jadi, pengertian dari efektivitas dapat didefinisikan sebagai keberhasilan dari suatu kegiatan yang dapat memberi hasil yang memuaskan yang dipengaruhi setelah melakukan sesuatu.	dimana saja - Dapat diandalkan ¹²	
Kemudahan Penggunaan Layanan <i>Yaummi Mobile</i> (X ₂)	Kemudahan adalah suatu tingkat keadaan dimana seseorang memiliki keyakinan bahwa dalam penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah sehingga seseorang tidak membutuhkan usaha yang keras dalam penggunaannya.	- Mudah dioperasikan - Mudah dipahami / dipelajari - Fleksibel - Pemahaman nasabah - Pencapaian tujuan - Kemampuan dalam bertransaksi - Tampilan / <i>User Friendly</i> ¹³	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan puas, senang, dan lega yang dapat dirasakan seseorang setelah	- Intensitas penggunaan - Kepuasan kualitas	Likert

¹² Wachidatus Sa'diyah Dan Novi Marlana, "Pengaruh Efektivitas Program E-Toll Card Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jalan Tol", *Jurnal Manajemen Motivasi* 14, (2018), 75.

¹³ Ni Made Ari Puspita Dewi Dan I Gde Kt. Warmika, "Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan *Mobile Commerce* Di Kota Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5 No.4 (2016). 2616.

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
	menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.	layanan - Keamanan terjamin - Merekomendasikan kepada orang lain - Terpenuhinya harapan setelah menggunakan ¹⁴	

G. Teknik Pengumpulan Data

Langkah awal untuk memperoleh data dalam sebuah penelitian yaitu salah satunya dengan mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik memperoleh data dengan cara membuat pertanyaan tertulis untuk diberikan kepada responden kemudian responden bisa mengisi dan menjawabnya. Teknik ini dapat dikatakan efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan responden. Dalam pelaksanaannya peneliti akan terjun langsung untuk mendapatkan data yang dibutuhkan karena pada teknik ini memerlukan kontak antara peneliti dengan responden.¹⁵

Teknik kuesioner ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk tulisan untuk diisi nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana yang menggunakan *Yaummi Mobile* mengenai “Pengaruh efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah”. Instrument dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert yang berbentuk daftar *checklist* maupun pilihan ganda.

Melalui teknik ini responden akan memberikan pendapat terhadap jawaban kuesioner tersebut. Kemudian

¹⁴ Mariatul Adila, “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”, (2017), 48.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 124.

jawaban atas kuesioner pada setiap instrument akan diberikan skor yang disebut sebagai skala pengukuran *Likert*.¹⁶

Berikut adalah tabel skala likert pada kuesioner yang akan digunakan:

Tabel 3.2
Perhitungan Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik memperoleh data dengan cara melakukan suatu percakapan antara dua orang atau lebih dengan seorang narasumber yang dapat dilaksanakan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Teknik ini dilakukan apabila peneliti ingin mencari tau hal hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara ini ditujukan kepada Bapak Yogo selaku Kepala Cabang KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana dan para nasabah yang menggunakan *Yaummi Mobile*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik memperoleh data langsung berupa catatan, tulisan, materi-materi dan lain sebagainya dari tempat penelitian dengan cara mengabadikannya dalam bentuk foto. Pada teknik dokumentasi peneliti dapat mengumpulkan data sekunder melalui observasi langsung.¹⁷

¹⁶ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), 136.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 137-138.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data dengan mendiskripsikan / menggambarkan data yang telah dikumpulkan dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.¹⁸ Berikut adalah analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Uji instrumen
 - a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan dalam sebuah kuisisioner untuk mengukur sah dan tidaknya kuisisioner tersebut. Dalam sebuah kuisisioner dapat dikatakan valid apabila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan serta mengukur apa yang seharusnya diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji ini dilakukan dengan melakukan perbandingan antara nilai korelasi atau dari variabel penelitian dengan nilai untuk *degree of freedom (df) = n-2*, n yang dimaksud adalah jumlah sampel. Instrument dapat dikatakan valid jika hitung $> r$ tabel tetapi jika r hitung $< r$ tabel maka instrument penelitian tidak valid.¹⁹

- b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sebuah kuisisioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan dapat konsisten dari waktu ke waktu maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut reliabel atau handal.²⁰ Dalam pengujian ini dapat menggunakan program SPSS dengan uji statistic *Cronbach Alpha*. Dengan berdasarkan kriteria apabila nilai yang diperoleh dalam proses pengujian *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka dikatakan reliabel dan apabila *Cronbach*

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 207.

¹⁹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 52.

²⁰ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, 48.

α yang ditemukan $< 0,60$ maka dikatakan tidak reliabel.²¹

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada uji normalitas ini digunakan untuk nilai residual terdistribusi itu normal atau tidak digunakan uji normalitas. Apabila $\text{sig} > \alpha$ maka diterima H_0 ini berarti model residual dikatakan berdistribusi normal.²² Dapat dikatakan berdistribusi normal apabila hasil data yang diperoleh digambarkan dengan kurva arah garis diagonal yang akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) atau lonceng yang kedua sisinya akan melebar tak terhingga. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau grafik tidak menunjukkan pola distribusi yang normal, maka dapat dikatakan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.²³

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat ada dan tidaknya korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi liner berganda. Patokan yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu data multikolinearitas atau tidak dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Varian Inflation Faktor (VIF)*. Yang mana setelah itu akan ditarik kesimpulannya, terdapat multikolinearitas jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai *Varian Inflation Faktor (VIF)* > 10 begitupun sebaliknya. Maka, data tersebut tidak terdapat multikolinearitas. Model yang baik yaitu yang tidak mengandung atau terdapat multikolinearitas.²⁴

²¹ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), 137.

²² Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 130.

²³ Masrukin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Cetakan Pertama*, (Kudus: Media Ilmu, 2015), 106.

²⁴ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan variance dari residual pada suatu pengamatan satu dengan yang lainnya dengan tetap. Model yang baik yaitu tidak adanya atau tidak terjadi heteroskedastisitas atau bisa disebut juga dengan homokedastisitas. Salah satu cara untuk melihat apakah terdapat problem dalam uji heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID), berikut cara analisisnya:²⁵

- 1) Dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas apabila terdapat titik titik tertentu yang teratur seperti membentuk gelombang, melebar, kemudian menyempit.
- 2) Dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak terdapat pola tertentu yang jelas dan titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka 10 yang terdapat pada sumbu Y.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan kondisi dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan yang lainnya dan disusun sesuai dengan urutan waktu. Model regresi yang baik yaitu tidak adanya masalah autokorelasi.²⁶ Uji autokorelasi ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan satu dengan yang lainnya. Uji ini sering digunakan dengan Durbin – Watson (Uji WD).²⁷ Syarat dari pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan mengetahui angka DW dibawah -2 maka dikatakan terjadi autokorelasi positif, jika angka DW diantara -2 sampai +2 maka dikatakan tidak terjadi autokorelasi, jika

²⁵ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 134.

²⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 158.

²⁷ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 132.

angka DW diatas +2 maka dikatakan terjadi autokorelasi negative.²⁸

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh inovasi produk, kualitas layanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen, menentukan persamaan serta membuat ramalan, atau tidak memprediksi nilai output atau dependen (Y) dengan berdasarkan input atau independen (X).

Untuk dapat melihat hubungan antara variabel menggunakan persamaan regresi linier berganda dibawah ini:²⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

X₁ = Efektivitas

X₂ = Kemudahan

a = Nilai konstanta

b₁ = Koefisien regresi efektivitas terhadap kepuasan nasabah

b₂ = Koefisien regresi kemudahan terhadap kepuasan nasabah

e = Kesalahan

b. Uji t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial)

Merupakan uji yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependennya. Pada uji ini dapat menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).³⁰ Hipotesis dapat diterima maupun ditolak dengan dilakukan kriteria, yaitu:

1) Jika t hitung < t tabel maka H1 ditolak

²⁸ Singgih Santoso, *Mahir Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019), 207.

²⁹ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 131-134.

³⁰ Imam Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 125.

- 2) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima, dengan demikian adanya pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan signifikan:
- a) H_1 diterima jika signifikan $< 0,05$
 - b) H_1 ditolak jika signifikan $> 0,05$
- c. Uji F (Uji Simultan)
- Merupakan uji yang pada dasarnya menunjukkan apakah mempunyai pengaruh bersama-sama (simultan) dalam semua variabel independen yang dimasukkan dalam model terhadap variabel dependen. Berdasarkan kriteria:
- 1) H_a diterima jika nilai signifikan $< 0,05$
 - 2) H_a ditolak jika nilai signifikan $> 0,05$
- d. Uji Koefisien Determinan (R^2)
- Merupakan uji yang pada dasarnya digunakan untuk dapat mengetahui persentase yang memberikan pengaruh bersama-sama antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model dan mampu menjelaskan variabel dependennya. Apabila $R = 0$ maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan, apabila $R = 1$ maka, sumbangan persentase yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen berarti sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variabel dependen.³¹

³¹ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 66.