

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang diteliti adalah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari yang beralamat di Jalan Tlogo Biru III No 1, Tlogosari Kulon, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Sedangkan obyek penelitian yang diteliti adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari. Alasan pemilihan obyek penelitian karena berdasarkan Prasurevey 52 sampel nasabah pengguna layanan digital PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari didominasi oleh *Brimo* sebesar 29 nasabah, kemudian pengguna *Brizzi* sebesar 18 nasabah, *SMS Banking* 17 nasabah dan *QRIS* 7 nasabah. Jumlah nasabah yang menggunakan *Brimo* sebanyak 29 orang, lebih banyak daripada nasabah yang tidak menggunakan *Brimo* yaitu 20 orang. Sedangkan untuk *Brizzi*, *SMS Banking*, *QRIS* lebih banyak nasabah yang tidak menggunakan produk digital daripada nasabah yang menggunakan produk digital. Sedangkan untuk *Brimola*, *Mocash*, *BRI Smart Billing* tidak ada nasabah yang menggunakan. Dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari lebih berfokus pada layanan digital *Brimo*, *Brizzi*, *SMS Banking* & *QRIS*.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari subyek yang diteliti dan memiliki karakteristik tertentu (Sugiyono, 2016:80). Dalam penelitian ini yang menjadi Populasi adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari sejumlah 664 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik tertentu kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:81). Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016: 85). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat karakteristik nasabah yang menggunakan *BRIMO, QRIS, Brizzi* dan *SMS Banking*. Dalam penelitian ini, populasi penelitian jumlahnya cukup besar. Kemudian peneliti berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2016:90) yang mengusulkan aturan sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian yang menggunakan multivariat termasuk analisis PLS (*Partial Least Square*), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) dan lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 10. Penelitian ini memiliki variabel *Efficiency, Reliability, Responsivenss, Personal Needs, Site organization, Fulfilment, Security/Trust, Ease of Use, Privacy*, terhadap *E-Satisfaction* dalam menggunakan layanan digital PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari. Berdasarkan pendapat Roscoe tersebut, diperoleh angka 100 responden sebagai sampel, yang berasal dari perhitungan (10×10). Jadi minimal jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2016:225). Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dengan membagi kuesioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi sejumlah pertanyaan yang bersifat tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2016:142). Dalam penelitian ini akan dibagikan kuesioner secara langsung berisi pertanyaan tertulis kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari. Hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan nasabah dapat dijadikan sumber Data Primer karena diperoleh jawaban secara langsung dari responden mengenai layanan digital perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari, tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari atas layanan digital jasa perbankan, tingkat retensi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari atas layanan digital jasa perbankan dan pengaruh *E-Servqual* terhadap *E-Satisfaction*.

3.4 Melakukan Pengujian Kualitas Data

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas harus dilakukan sebelum menguji teori. Valid tidaknya suatu kuesioner tergantung dari kemampuan pernyataan mengungkap suatu yang akan diukur. (Sugiyono, 2016;121). Hasil output dengan menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Uji Validitas

Item Kuesioner & Variabel	Person & Correlation	R table	Output Sig	Sig	Keterangan
X1.1	0.827	0.178	0.000	0.05	Valid
X1.2	0.843	0.178	0.000	0.05	Valid
X1.3	0.862	0.178	0.000	0.05	Valid
X1.4	0.438	0.178	0.000	0.05	Valid

<i>Efficiency X1</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X2.1	0.587	0.178	0.000	0.05	Valid
X2.2	0.800	0.178	0.000	0.05	Valid
X2.3	0.797	0.178	0.000	0.05	Valid
X2.4	0.704	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Reliability X2</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X3.1	0.883	0.178	0.000	0.05	Valid
X3.2	0.879	0.178	0.000	0.05	Valid
X3.3	0.816	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Responsiveness X3</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X4.1	0.534	0.178	0.000	0.05	Valid
X4.2	0.562	0.178	0.000	0.05	Valid
X4.3	0.654	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Personal Needs X4</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X5.1	0.721	0.178	0.000	0.05	Valid
X5.2	0.525	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Site Organization X5</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid

X6.1	0.562	0.178	0.000	0.05	Valid
X6.2	0.635	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Fullfilment X6</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X7.1	0.977	0.178	0.000	0.05	Valid
X7.2	0.982	0.178	0.000	0.05	Valid
X7.3	0.959	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Security X7</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X8.1	0.889	0.178	0.000	0.05	Valid
X8.2	0.859	0.178	0.000	0.05	Valid
X8.3	0.853	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Ease of Use X8</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
X9.1	0.985	0.178	0.000	0.05	Valid
X9.2	0.985	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>Privacy X9</i>	1	0.178	0.000	0.05	Valid
Y1	0.874	0.178	0.000	0.05	Valid
Y2	0.880	0.178	0.000	0.05	Valid
Y3	0.880	0.178	0.000	0.05	Valid
Y4	0.853	0.178	0.000	0.05	Valid
Y5	0.853	0.178	0.000	0.05	Valid
Y6	0.874	0.178	0.000	0.05	Valid

Y7	0.879	0.178	0.000	0.05	Valid
Y8	0.874	0.178	0.000	0.05	Valid
Y9	0.820	0.178	0.000	0.05	Valid
Y10	0.752	0.178	0.000	0.05	Valid
Y11	0.867	0.178	0.000	0.05	Valid
Y12	0.721	0.178	0.000	0.05	Valid
Y13	0.779	0.178	0.000	0.05	Valid
Y14	0.735	0.178	0.000	0.05	Valid
Y15	0.524	0.178	0.000	0.05	Valid
Y16	0.783	0.178	0.000	0.05	Valid
Y17	0.661	0.178	0.000	0.05	Valid
Y18	0.361	0.178	0.000	0.05	Valid
Y19	0.401	0.178	0.000	0.05	Valid
Y20	0.632	0.178	0.000	0.05	Valid
Y21	0.383	0.178	0.000	0.05	Valid
Y22	0.642	0.178	0.000	0.05	Valid
Y23	0.397	0.178	0.000	0.05	Valid
Y24	0.476	0.178	0.000	0.05	Valid
Y25	0.312	0.178	0.000	0.05	Valid
Y26	0.455	0.178	0.000	0.05	Valid

Y27	0.270	0.178	0.000	0.05	Valid
Y28	0.528	0.178	0.000	0.05	Valid
Y29	0.667	0.178	0.000	0.05	Valid
Y30	0.369	0.178	0.000	0.05	Valid
Y31	0.656	0.178	0.000	0.05	Valid
<i>E-Satisfaction</i> Y	1	0.178	0.000	0.05	Valid

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.4., menyatakan bahwa nilai korelasi *Pearson Correlation* atau *r*-hitung pada masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai *r-tabel* sebesar 0.178 dengan taraf signifikan 5% atau 0.05 dan $n=120$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan kuesioner dinyatakan Valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (2016: 268). *Cronbach alpha* merupakan hasil uji reabilitas dimana item pernyataan dikatakan reliabel jika memiliki nilai $> 0,6$ (Nunnaly, 1982). Hasil output dengan menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	57

Sumber : Data Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.5., menunjukkan nilai *cronbach alpha* 0,969 > 0.6 yang artinya dapat diterima. Jika dilihat dari *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* nilai tersebut merupakan nilai reliabilitas tes secara keseluruhan, semakin besar nilainya berarti semakin reliabel. Jika dilihat menggunakan r tabel pada DF=N-2 dan Probabilitas 0.05 maka jumlah sampel 120-2 = 118. r tabel pada DF 118 Probabilitas 0.05 adalah 0.1509 dengan demikian nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* 0.969 > R tabel 0.1509 artinya tes secara keseluruhan reliabel sehingga keseluruhan item dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016:147) statistik deskriptif adalah alat untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum/generalisasi.

1. Menganalisa data responden/nasabah yang terkait dengan layanan digital perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah
2. Menganalisa data responden/nasabah yang terkait dengan tingkat kepuasan nasabah atas layanan digital jasa perbankan

Cara menghitung rentang skala :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} = \frac{5-1}{2} = 2$$

Rentang Skala Skor Menurut Interval Analisis Deskriptif

Skor	Kategori Upaya
1,00 – 2,99	Rendah

3,00 – 5,00	Tinggi
-------------	--------

3.5.2 Uji Prasyarat Analisis

3.5.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji suatu model regresi, memiliki variabel pengganggu atau residual yang berdistribusi normal atau tidak normal (Ghozali, 2018: 161). Peneliti menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan bantuan program SPSS 25 untuk menguji normalitas residual. Uji K-S dilakukan dengan menggunakan hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Pengambilan keputusan uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed). Apabila tingkat signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa data residual berdistribusi normal.

3.5.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian untuk melihat apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas atau independen. Apabila model regresi tidak terjadi korelasi di antara variabel independen maka dinyatakan model regresi dalam kategori baik (Ghozali, 2018: 107). Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang terbebas dari multikolinearitas adalah model yang memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,01$ atau jika nilai $VIF \leq 10$. Perhitungan uji multikolinearitas menggunakan bantuan program SPSS 25.

3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:47) heteroskedastisitas artinya terdapat varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Jika varian variabel pada model regresi

memiliki nilai yang sama maka disebut homoskedastitas. Hetrodekedastitas dapat dilihat melalui analisis grafik dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) (Ghozali 2018: 49). Dasar analisis metode ini yaitu:

1. Terjadi heteroskedastisitas : Terdapat pola tertentu, titik-titik pada grafik membentuk pola tertentu yang teratur, bergelombang, melebar lalu menyempit.
2. Tidak terjadi heteroskedastisitas : Tidak terdapat pola yang jelas, titik-titik pada grafik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak.

3.5.2.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linier. Variabel independen terdiri dari Kualitas Layanan Digital (*E-Servqual*) sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah Digital (*E-Satisfaction*). Berikut persamaan regresi dalam penelitian ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Koefisien Regresi

X1 = *Efficiency*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsivenss*

X4 = *Personal Needs*

$X_5 = \text{Site organization}$

$X_6 = \text{Fulfilment}$

$X_7 = \text{Security/Trust}$

$X_8 = \text{Ease of Use}$

$X_9 = \text{Privacy}$

$\epsilon = \text{Faktor lain yang tidak diteliti}$

Pengujian hipotesis (Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi)

3.5.2.4.1 Uji T

Uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau mungkin variabel tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Pada regresi berganda $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \epsilon$, mungkin indikator X_1 sampai X_9 secara bersama-sama berpengaruh nyata. Tetapi belum tentu secara individu atau parsial seluruh indikator X_1 sampai X_9 berpengaruh nyata terhadap variabel terikatnya (Y). Sehingga Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat secara parsial, apakah mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak. Langkah-langkah pengujian :

Membuat hipotesis untuk uji T

$H_0 : \beta_i = 0$ artinya tidak ada pengaruh $X_1, X_2, X_3 \dots X_9$ terhadap Y

$H_1 : \beta_i \neq 0$ artinya ada pengaruh $X_1, X_2, X_3 \dots X_9$ terhadap Y

b. Menentukan T hitung

c. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% maka jika T hitung memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Pengujian Uji T adalah sebagai berikut :

a) Hipotesis pengaruh *Efficiency* terhadap *E-Satisfaction*

Ho1 : *Efficiency* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha1 : *Efficiency* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

b) Hipotesis pengaruh *Reliability* terhadap *E-Satisfaction*

Ho2 : *Reliability* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha2 : *Reliability* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

c) Hipotesis pengaruh *Responsivenss* terhadap *E-Satisfaction*

Ho3 : *Responsivenss* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha3 : *Responsivenss* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

d) Hipotesis pengaruh *Personal Needs* terhadap *E-Satisfaction*

Ho4 : *Personal Needs* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha4 : *Personal Needs* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

e) Hipotesis pengaruh *Site organization* terhadap *E-Satisfaction*

Ho5 : *Site organization* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha5 : *Site organization* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

f) Hipotesis pengaruh *Fulfilment* terhadap *E-Satisfaction*

Ho6 : *Fulfilment* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha6 : *Fulfilment* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

g) Hipotesis pengaruh *Security/Trust* terhadap *E-Satisfaction*

Ho7 : *Security/Trust* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha7 : *Security/Trust* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

h) Hipotesis pengaruh *Ease of Use* terhadap *E-Satisfaction*

Ho8 : *Ease of Use* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha8 : *Ease of Use* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

i) Hipotesis pengaruh *Privacy* terhadap *E-Satisfaction*

Ho9 : *Privacy* tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

Ha9 : *Privacy* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction*

3.5.2.4.2 Uji F

Pengujian Uji F adalah sebagai berikut :

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh E-SERVQUAL terhadap *E-Satisfaction* pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tlogosari. Pengujian secara simultan dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas (X1,X2,X3...X9) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat (Y). Jadi uji F dimaksudkan untuk menguji apakah variabel bebas yang meliputi *Efficiency* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Personal Needs* (X4), *site organization* (X5), *Fulfilment* (X6), *Security/Trust* (X7), *Ease of Use* (X8) *Privacy* (X9) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu *E-Satisfaction*.

Hipotesis pengaruh *Efficiency*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Personal Needs*, *Site organization*, *Fulfilment*, *Security/Trust*, *Ease of Use*, *Privacy* terhadap *E-Satisfaction*.

Ho : *Efficiency*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Personal Needs*, *Site organization*, *Fulfilment*, *Security/Trust*, *Ease of Use*, *Privacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction*.

Ha : Efficiency, Reliability, Responsivenss, Personal Needs, Site organization, Fulfilment, Security/Trust, Ease of Use, Privacy, berpengaruh signifikan terhadap E-Satisfaction.

Jika F hitung memiliki signifikansi kurang dari 5% maka H_0 ditolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel terikat. Jika F hitung memiliki signifikansi lebih dari 5%, maka H_0 diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mampu menjelaskan variabel terikat.

3.5.2.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018:21) koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 dan 1 atau $0 < R^2 < 1$

1. Nilai R^2 mendekati 1 : Variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen
2. Nilai R^2 yang mendekati 0 : Variabel independen memberikan informasi mengenai variasi variabel dependen amat terbatas.