

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian survei, dimana penelitian ini menjelaskan secara deskriptif mengenai hasil analisis data kuantitatif yang diperoleh dari survei lapangan. Menurut Arikunto, bersifat deskriptif diperoleh melalui pernyataan dalam penelitian yang menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung dan mengembangkan serangkaian informasi yang saling berhubungan. Dengan melakukan penelitian survei, peneliti dapat mengungkap masalah aktual dan mendeskripsikannya, mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih, dan membandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan.⁵⁶

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini berlokasi di kampus UIN Imam Bonjol Padang sedangkan objek dari penelitian ini yaitu aplikasi *mobile banking* syariah. Fokus penelitian ini ialah pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna *mobile banking* syariah dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas FEBI UIN Imam Bonjol Padang. Peneliti tertarik memilih Fakultas tersebut karena akses yang mudah dicapai, sesuai dengan objek penelitian, dan pengambilan sampel yang

⁵⁶ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Tindakan Kelas Bumi Aksara," *Bumi Aksara* 136.2 (2006): 35–50.

mudah. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan terhitung setelah seminar proposal pada tanggal 23 juli -27 oktober 2024.

C. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan juga data sekunder yang dimana:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang siap dipublikasikan atau yang telah diunggah oleh suatu instansi tersebut kemudian dapat langsung dimanfaatkan oleh peneliti atau dalam artian lainnya data yang didapatkan secara langsung dari sumber yang ingin diteliti disebut dengan data primer.⁵⁷

Kuesioner ataupun angket diberikan kepada responden dan kemudian diminta untuk menjawab sesuai dengan cara memberitanda (x) atau checklist (√). Kemudian skala yang digunakan adalah skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepi, pendapat serta sikap seseorang maupun sekelompok orang tentang suatu peristiwa atau gejala sosial.

Tabel 3.1

Skala Pengukuran Data

Skala Pengukuran	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

⁵⁷ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.,” *Bandung: Alfabeta*, 2014, 90.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau peneliti arsip yang memuat peristiwa masalalu. Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal, majalah, buku, data statistic maupun dari intenet. Dari pemaparan tersebut dapat dilihat penelitian ini menggunakan data primer.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran angket atau kuesioner, peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada mahasiswa fakultas FEBI UIN Imam Bonjol Padang yang menjadi responden dalam penelitian ini.

E. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dari Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tahun ajaran 2023/2024 sebanyak 2.513 mahasiswa yang memiliki aplikasi *Mobile Banking* Syariah.

Sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Mahasiswa yang menjadi sampel ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan kriteria sampel yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut. Pertimbangan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan mahasiswa fakultas FEBI UIN Imam Bonjol Padang yang menggunakan dan

melakukan transaksi pada layanan mobile banking syariah minimal sebanyak 2x. Untuk ukuran sampel menurut Sugiyono, menjelaskan bahwa ukuran sampel yang layak untuk penelien yaitu antara 30-500 responden.⁵⁸ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 96 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Pemakaian rumus Slovin mempunyai asumsi bahwa populasi berdistribusi normal.⁵⁹ Perhitungan dengan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi (Jumlah mahasiswa aktif FEBI UIN Imam Bonjol Padang)

e = Error sampel 1-10%

Berdasarkan rumus diatas maka didapatkan sampel sebanyak:

$$n = \frac{2513}{1 + 2513 \cdot 10\%^2}$$

$$n = \frac{2.513}{1 + 2513 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{2.513}{26.13}$$

$$n = 96,17 \text{ atau } 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dengan jumlah populasi sebanyak 2.513 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam maka dapat diperoleh sampel

⁵⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.," *Bandung: Alfabeta*, 2014, 90.

⁵⁹ Arikunto, "Prosedur Penelitian Tindakan Kelas Bumi Aksara. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D."

sebanyak 96 orang mahasiswa. Adapun yang menjadi kriteria sampel dalam penelitian ini antara lain yaitu:

1. Mahasiswa fakultas FEBI UIN Imam Bonjol Padang
2. Memiliki aplikasi *mobile banking* syariah
3. Pernah melakukan transaksi serta menggunakan jasa pelayanan *mobile banking* syariah.

Masing-masing jurusan ditentukan jumlah sampelnya sebagai berikut:

$$\text{Manajemen Bisnis Islam} : \frac{660}{2513} \times 96 = 25,21$$

$$\text{Manajemen Perbankan Syariah} : \frac{44}{2513} \times 96 = 1,68$$

$$\text{Perbankan Syariah} : \frac{557}{2513} \times 96 = 21,12$$

$$\text{Akuntasni Syariah} : \frac{558}{2513} \times 96 = 21,27$$

$$\text{Ekonomi Syariah} : \frac{694}{2513} \times 96 = 26,51$$

Dari perhitungan diatas akan dibulatkan menjadi 1, sehingga didapka proporsi sampel sebagai berikut:

$$\text{Manajemen Bisnis Islam} = 25$$

$$\text{Manajemen Perbankan Syariah} = 2$$

$$\text{Perbankan Syariah} = 21$$

$$\text{Akuntasni Syariah} = 21$$

$$\text{Ekonomi Syariah} = 27$$

F. Variable Penelitian dan Defenisi Variabel

1. Variabel Bebas (*Independents Variables*) (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan maupun timbulnya variabel terikat, dimana variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. *E-Trust* (X1)
- b. *E-Service Quality* (X2)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variables*) (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu *E-Loyalty* (Y)

3. Variabel Intervening

Variabel intervening (perantara) adalah variable penghubung atau yang terletak diantara variabel independen dan variabel dependen sehingga mencegah pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *E-Satisfaction* (Z).

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1.	<i>E-Trust</i> (X1)	<i>E-Trust</i> (kepercayaan) merupakan suatu ketersediaan seseorang untuk bergantung terhadap pihak lain yang saling terlibat dalam sebuah pertukaran karena	a. Ability (Kemampuan) b. <i>Benevolence</i> (Kebaikan Hati) c. <i>Integrity</i> (Integritas) (J. Kim, et al 2003)

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
		individu tersebut memiliki keyakinan terhadap pihak lain	
2.	<i>E-Service Quality (X2)</i>	<i>E-Service Quality</i> adalah perilaku atau aktivitas yang tidak terlihat tetapi dapat dirasakan dan bermanfaat baik oleh organisasi maupun individu	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati) (Parasuraman, et al., 2019)
3.	<i>E-Loyalty (Y)</i>	<i>E-Loyalty</i> merupakan komitmen yang dilakukan oleh nasabah akan suatu situs layanan yang berbasis teknologi atau online yang mengakibatkan pembelian atau menggunakan pelayanan secara berulang pada situs online tersebut.	1. <i>Cognitive</i> 2. <i>Affective</i> 3. <i>Conative</i> 4. <i>Action</i> (C. H. Chen et al, 2009)
4.	<i>E-Satisfaction (Z)</i>	<i>E-Satisfaction</i> ialah kepuasan yang diberikan sehabis melaksanakan	1. <i>Usefulness</i> (kegunaan) 2. <i>Enjoyment</i> (kenyamanan)

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
		pembelian pada industri dengan layanan elektronik. Selain itu dikatakan juga <i>e-satisfaction</i> merupakan perasaan selaku wujud evaluasi kinerja produk ataupun jasa bersumber pada harapan nasabah. Dimana <i>e-satisfaction</i> terjalin kala produk ataupun layanan ditawarkan oleh industri untuk terpenuhinya kebutuhan serta harapan nasabah.	3. <i>Past experience</i> 4. <i>Decision</i> (keputusan) (Parasuraman et al, 2019)

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang disusun secara sistematis dalam mencari dan menemukan catatan lapangan, transkrip wawancara, dan bahan-bahan lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti. Melalui teknik ini diharapkan peneliti mampu menyajikan data secara sistematis dan mendapatkan tambahan pengetahuan dari data yang diteliti sehingga dapat mencapai kesimpulan yang akurat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Struktural*

Equation Modelling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali, PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*.

Beberapa literatur menyebutkan bahwa PLS merupakan alat yang handal untuk menguji model prediksi karena memiliki keunggulan dibandingkan LISREL, AMOS, dan OLS, yaitu tidak berdasarkan pada berbagai asumsi, dapat digunakan untuk memprediksi model dengan landasan teori yang lemah, dapat digunakan pada data yang mengalami “penyakit” asumsi klasik (seperti data tidak berdistribusi normal, masalah multikolonearitas dan masalah autokorelasi), dapat digunakan untuk ukuran sampel kecil, dan dapat digunakan untuk konstruk formatif dan reflektif.

Menurut Ghazali, tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya.⁶⁰ *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten di dapat berdasarkan bagaimana *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dan *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor

⁶⁰ Imam Ghazali, “Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS).”, *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 2008.

variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi.

Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *outer model* dan *inner model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi.

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model atau model pengukuran didefinisikan sebagai suatu. Model yang menghubungkan setiap indikator dengan variabel latennya. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali diukur dengan satu atau lebih variabel manifes. Variabel laten disebut pula dengan istilah *unobserved variabel*, konstruk atau konstruk laten. Variabel laten diberi simbol lingkaran atau elips. Variabel laten dapat digolongkan menjadi dua yaitu variabel laten eksogen, merupakan variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten eksogen adalah variabel *E-Trust* (X1), dan variabel *E-Service Quality* (X2). Selanjutnya variabel laten endogen, merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten endogen adalah *E-Satisfaction* (Y). Pengujian *Outer Model* dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Penilaian *convergent validity* dilakukan berdasarkan korelasi antar nilai manifes dengan nilai konstruknya. *Convergent validity* dapat ditinjau dari skor *standardized loading factor* atau *outer loading* yang berarti mengartikan besaran korelasi. Ukuran refleksif individual dinyatakan baik jika skor loading diatas 0,7.⁶¹

b. *Diskriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Dapat dilihat dengan loading konstruk laten, yang akan memprediksi indikatornya lebih baik daripada konstruk lainnya. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar dari 0,7 dari pada ukuran konstruk lainnya maka validitas deskriminan terpenuhi.⁶²

c. *Average Variance Extracted* (AVE)

Validitas konvergen juga dapat ditentukan berdasarkan nilai AVE. Prediktornya dinyatakan valid bila nilai $AVE > 0,5$ menunjukkan ukuran *convergen validity* baik. Nilai AVE diperoleh dari penjumlahan kuadrat *loading factor* dibagi dengan error. Formula *average variance extracted* (AVE) adalah :

$$AVE = \frac{\sum u^2}{\sum u^2 + \sum su}$$

⁶¹ Rahamd Solling Hamid and Suhardi M Anwar, "Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian," Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019.

⁶² Rahamd Solling Hamid and Suhardi M Anwar, *Op.Cit*

d. *Composite Reliability* (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan. *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Namun, *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk.

Rule of thumb nilai alpha atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. *Composite reliability* menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliable, Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* di atas 0,70 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.⁶³

2. Evaluasi Model Structural (*inner model*)

Inner model atau model struktural dapat digunakan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel yang diuji.

a. R-Square

R-Square yang terdapat pada model *Partial Least Squares* dapat dievaluasi dengan melihat R-Square (*Predictives Relevance*) untuk model variabel. R-Square berfungsi untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang didapat dari model estimasi parameternya. Suatu model mempunyai nilai *predictive relevance* jika nilai R- Square lebih besar

⁶³ Rahamd Solling Hamid and Suhardi M Anwar, *Op.Cit*

dari 0 (nol), sedangkan suatu model yang berkurang memiliki *predictive relevance* mempunyai nilai Square kurang dari 0 (nol).

b. F-Square

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). F-Square adalah perubahan R-Square ketika variabel eksogen dihilangkan dari model. Kriteria nilai f-square adalah $> 0,02$ kecil, $> 0,15$ sedang dan $> 0,35$ besar.

c. Q² Predictive Relevance

Disamping melihat besarnya R-square, evaluasi model PLS dapat juga dilakukan dengan Q² predictive relevance atau predictive sample reuse untuk merepresentasi sintesis dari cross-validation dan fungsi fitting dengan prediksi dari observed variabel dan estimasi dari parameter konstruk. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai predictive relevance, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance. Q² mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

d. Quality Index

PLS path modeling mengidentifikasi criteria global optimization untuk mengetahui *goodness of fit* dengan *Gof index*. *Goodness of fit* atau *Gof index* yang dikembangkan oleh Tenenhaus et al. digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural dan di samping itu

menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Kriteria nilai GoF adalah 0,10 (GoF kecil), 0,25 (GoF moderat) dan 0,36 (GoF besar). Untuk menghitung GoF digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{GoF} = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Keterangan :

GoF = Goodness of Fit

Com = Average Variance Extracted

R = Average R-Squares

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menguji variabel independen (eksogen) secara parsial terhadap variabel dependen (endogen). Uji hipotesis pada SEM-PLS menggunakan uji t yaitu melihat nilai t-statistic dibandingkan dengan nilai t-tabel. Apabila nilai t-tabel > 1.96 maka dikatakan variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan atau diterima. Selain itu dapat melihat nilai *p-values*, jika nilai *p-values* < 0.05 maka bisa dikatakan variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan atau diterima. Sehingga hipotesis (H_a) diterima dan (H_o) ditolak dan begitu pula sebaliknya.