

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian adalah Suatu kegiatan penyelidikan yang dilakukan berdasarkan teori ilmiah secara sistematis untuk menemukan informasi ilmiah dan teknologi baru. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana tujuan dilakukan penelitian kuantitatif adalah menguji hipotesis penelitian yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Hasil pengujian dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian, mendukung atau menolak hipotesis yang dikembangkan secara teoritis.

B. Lokasi penelitian dan Waktu penelitian

Penelitian ini berlokasi di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang sedangkan objek penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Fokus penelitian yakni pengaruh gaya hidup, pengetahuan dan kemudahan penggunaan Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah yang menjadi responden penelitian ini adalah Tenaga pendidik yang terdiri atas dosen yang bertugas di berbagai fakultas di UIN Imam Bonjol Padang.

Peneliti tertarik memilih tenaga pendidik terutama dari Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang Karena sebagai tenaga pendidik, mereka memiliki literasi digital yang relatif tinggi, sehingga cenderung familiar

dengan teknologi *mobile banking* dan mereka merupakan bagian dari masyarakat yang aktif dalam kegiatan ekonomi dan keuangan, sehingga menjadi pengguna aktif *mobile banking*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2025 – 30 Juli 2025.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi digunakan dalam penelitian adalah kumpulan objek atau subjek dengan memiliki sifat dan ciri khas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis demi memperoleh kesimpulan yang relevan. Secara lebih Konkret, populasi mencakup seluruh jumlah unit atau individu yang karakteristiknya ingin dipakai.⁵² Populasi yang dipakai pada penelitian ini adalah seluruh tenaga pendidik yang berjumlah 396 orang. Untuk memperjelas sebaran populasi, berikut adalah distribusi tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang berdasarkan Fakultas :

Tabel 3.1

Distribusi Populasi Tenaga Pendidik Per Fakultas

No	Fakultas	Jumlah Tenaga Pendidik	Persentase
1	Ekonomi dan Bisnis Islam	48	12%
2	Adab dan Humaniora	56	14%
3	Ushulludin dan Studi Agama	64	16%
4	Syariah	62	16%
5	Tarbiyah dan Keguruan	104	26%

⁵² Ahmand Zaki dan Diyan Yusri, *Teori, Metode Dan Praktik Penelitian Kualitatif*, Jurnal Ilmu Pendidikan, vol. 7, 2020. h 82

6	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	41	10%
7	Sains dan Teknologi	20	5%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang tersebar di enam fakultas dengan jumlah total 396 orang. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memiliki jumlah tenaga pendidik terbanyak yaitu 104 orang atau sebanyak 26%. Sedangkan jumlah tenaga pendidik paling sedikit terdapat pada Fakultas Sains dan Teknologi yaitu 20 orang atau sebanyak 5%. Distribusi ini menunjukkan adanya perbedaan proporsi tenaga pendidik pada setiap fakultas yang akan menjadi dasar dalam pengambilan sampel penelitian.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan digunakan dalam penelitian. Sampel biasanya didefinisikan sebagai sejumlah tertentu dari sebuah populasi yang akan diselidiki oleh peneliti, penentuannya sangat didasarkan kepada adanya karakteristik yang diasumsikan sama seperti dengan karakteristik subjek yang diharapkan penelitian. Dengan kata lain bisa disebut sebagai bagian dari populasi.⁵³ Penelitian ini menggunakan metode Teknik pengambilan sampel *Stratified Random Sampling* karena populasi memiliki karakteristik yang

⁵³ M.Si Dr. Erik Saut H Hutahaean, S.Psi. and Tiara Anggita Perdini S.Psi, *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Mahasiswa Psikologi*, 2023.

beragam berdasarkan fakultas dan unit kerja. Metode ini memastikan bahwa sampel yang diambil benar-benar mewakili populasi secara objektif.

Untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan populasi peneliti menggunakan rumus dari Slovin, yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Kesalahan (10%)

1 = Bilangan Konstan

Dalam penelitian ini jumlah dari sampel Tenaga Pendidik Uin Imam Bonjol Padang sebanyak 396 dan untuk tingkat kesalahannya yaitu 10% sehingga dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut :

$$n = \frac{396}{1 + 396 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{396}{4.96}$$

$n = 79,8$ dibulatkan menjadi 80

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, dengan jumlah populasi sebanyak 396 Tenaga Pendidik UIN Imam Bonjol Padang maka dapat diperoleh yaitu 80 responden. Karena penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling*, maka jumlah

sampel dari masing-masing fakultas ditentukan secara proporsional sesuai dengan jumlah dosen pada tiap fakultas. Adapun pembagian sampel per fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Jumlah Tenaga pendidik Per Fakultas

No	Fakultas	Frenkuensi	Persentase
1	Ekonomi dan Bisnis Islam	10	12%
2	Adab dan Humaniora	11	14%
3	Ushulludin dan Studi Agama	13	16%
4	Syariah	13	16%
5	Tarbiyah dan Keguruan	21	26%
6	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	8	10%
7	Sains dan Teknologi	4	5%
	Jumlah	80	100%

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data Primer dan Data Sekunder yaitu sebagai berikut :

1. Data primer yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber asli dengan menyebarkan angket/kuesioner yang kemudian akan diisi oleh responden yaitu tenaga pendidik UIN Imam Bonjol Padang yang menggunakan Aplikasi Byond by BSI.
2. Data sekunder diperoleh peneliti dengan cara memahami dan mempelajari data maupun yang diperoleh dari berbagai literatur, serta peneliti juga mencatat teori-teori yang didapatkan dari

buku, jurnal, artikel dan karya ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan penulis dalam penelitian ini.

E. Operasional Variabel Penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Kelompok-kelompok variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen

Variabel independen atau sering disebut sebagai variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yang diteliti yaitu gaya hidup (X1), pengetahuan (X2), dan kemudahan penggunaan (X3).

2. Variabel dependen

Variabel dependen atau sering disebut variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y)

Tabel 3.3

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
X ₁ = Gaya Hidup	Gaya hidup adalah pola hidup seseorang didunia	1. Aktivitas 2. Minat 3. Opini	Skala Likert

(Philip Kotler dan Gary Amstrong)	yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya.		
X ₂ = Pengetahuan (James F Engel, P. Blackwell, Roder dan Paulw Miniard)	Pengetahuan adalah informasi yang berupa common sense (konkrit) tanpa memiliki metode dan mekanisme tertentu. Pengetahuan juga dapat diartikan segala sesuatu yang telah dimengrti dan diketahui menyangkut dengan materi yang bersangkutan	1. Pengetahuan Produk 2. Pengetahuan Pemakaian	Skala Likert
X ₃ = Kemudahan penggunaan (Fred D. Davis)	pengertian kemudahan penggunaan adalah sebuah keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi informasi merupakan hal mudah dimana pemakai tidak	1. <i>Easy To Learn</i> (Mudah Dipelajari) 2. <i>Controllable</i> (Dapat Dikontrol) 3. <i>Clearn And Understandabl</i> e (Jelas dan	Skala Likert

	memerlukan usaha keras dalam menggunakannya.	Mudah Dipahami) 4. <i>Easy To Use</i> (Mudah Digunakan)	
Y=Kepuasan Nasabah (Tjiptono)	kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah.	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Ketersediaan merekomendasikan	Skala Likert

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merujuk pada proses pengumpulan data yang digunakan untuk mengidentifikasi fenomena alam maupun sosial yang sedang dikaji. Instrumen penelitian berbentuk angket atau kuesioner yang disusun oleh peneliti agar memperoleh data akurat, yakni memanfaatkan skala liker sebagai tolak ukur.

Skala likert yang juga disebut sebagai skala penjumlahan, mengitung skor setiap individu dengan mengakumulasikan jawaban dari individu tersebut. Skala ini terkait dengan pernyataan tentang pandangan dan

persepsi individu atau kelompok terkait fenomena sosial. Dalam pemberian skor, ada lima tingkatan penilaian pada skala likert, lima tingkatan tersebut yaitu :

Tabel 3.4
Instrumen Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

G. Metode Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner/angket yang berisikan dari butir-butir pertanyaan dari masing-masing subvariabel yang tentunya berkaitan dengan pada objek yang diteliti pada responden untuk mendapatkan feedback atas pertanyaan. Kuisisioner ini berisikan daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden dengan penuh kesadaran tanpa ada paksaan yang sesuai dengan pendapat mereka. Setelah itu akan diperoleh data primer dari nasabah agar menuju pada penelitian berupa tanggapan mengenai gaya hidup, pengetahuan dan kemudahan penggunaan Byond by BSI.

H. Teknik Analisis Data

Proses analisis data penelitian melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, pembuatan tabulasi data dari seluruh responden berdasarkan subvariabel, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis. Analisis data ini dilakukan setelah pengumpulan data dari seluruh responden dan sumber data lainnya selesai.

Pengelolaan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi software yang bernama *SPSS (Statistical Package For The Social Sciences)*. SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma machine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. SPSS menyediakan *library* untuk perhitungan statistika dengan antarmuka interaktif yang menjadikan sebagai *software* analisis data tingkat lanjut yang paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan.⁵⁴

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reabilitas
 - a. Uji Validitas

⁵⁴ Joko Widiyanto, *Analisis Data Statistik, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, vol. 7, 2015. h 17

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrument.⁵⁵ Perhitungan ini akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science). Suatu instrument dinyatakan valid bila hasil $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ dengan sig 0,05%

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah seberapa jauh hasil dari suatu pengujian tetap stabil jika dilakukan berulang kali. Uji ini dilakukan untuk meniali dan mengukur sejauh mana konsistensi alat ukur. Pengukuran dilakukan menggunakan SPSS dengan kriteria bahwa variabel dikatakan realibel memberikan Cronbach alpha > 60 maka uji tersebut bisa diterima.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan guna dapat memastikan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah tepat dan valid. Sebelum melakukan analisis regresi berganda serta pengujian hipotesis, ada beberapa uji asumsi klasik dilakukan Tujuan dari uji ini untuk memastikan agar model regresi yang digunakan tidak melanggar dan sudah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan demi menjaga kualitas hasil regresi.⁵⁶

⁵⁵ Septian Ragil Anandita, Susi Indriyani, and Wisnu Mahendri, "Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam - Zam Jombang)," *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 16, no. 2 (2021): 881–90, <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19047>.

⁵⁶ Nanda Yoga Aditiya, Elsa Saphira Evani, and Siti Maghfiroh, "Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda," *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman* 2, no. 2 (2023): 102–10, <https://doi.org/10.32424/1.jras.2023.2.2.10792>.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi distribusi data dalam sebuah kelompok atau variabel, apakah sebaran data berdistribusikan normal atau tidak. Model regresi yang bagus ialah model yang memiliki data dengan distribusi normal atau hampir normal, sehingga dapat digunakan dalam pengujian statistik.⁵⁷

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan instrument pengujian regresi guna mendeteksi adanya kolerasi antara variabel bebas (Independen). Model regresi yang bagus semestinya tidak terjadi kolerasi antara variabel independent. Uji multikolinearitas dengan menggunakan uji regresi, dengan tolak ukur VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Kriteria yang digunakan adalah:⁵⁸

1. Jika Nilai VF di sekitar 1-10, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.
2. Jika nilai tolerance $> 0,10$, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heroskedastisitas

⁵⁷ Dodi Fahmeyzan, Siti Soraya, and Desventri Etmy, "Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi Dengan Menggunakan Skewness Dan Kurtosi," *Jurnal VARIAN* 2, no. 1 (2018): 31–36, <https://doi.org/10.30812/varian.v2i1.331>.

⁵⁸ E. Perdana K;Muliani, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22, Lab Kom Manajemen Fe Ubb*, 2016.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakmerataan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi baik tidak terjadi heteroskedastisitas.⁵⁹

Untuk memastikan ada atau tidak gejala heteroskedastisitas pengujian dapat digunakan dengan grafik heteroskedastisitas yang membandingkan nilai prediksi variabel bebas dan variabel terikat. Patokan yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas sebagai berikut⁶⁰ ;

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebarkan ★ kemudian menyempit), (maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi

Model Regresi (Regresi Linear Berganda)

Regresi linear berganda dimaksud menguji pengaruh dua variabel atau lebih terhadap satu variabel dependen. Model ini menganggap adanya hubungan yang berbentuk garis lurus atau linear antara hubungan variabel dependen dengan masing-

⁵⁹ Medina Almunawwaroh and Rina Marlina, "Pengaruh Car,Npf Dan Fdr Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2018): 1–17, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.3156>.

⁶⁰ Joko Widiyanto, *Analisis Data Statistik*.

masing prediktornya. Regresi ganda digunakan penelitian, bila penelitian bermaksud menduga situasi (naik turunnya) variabel dependen (Kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor *predictor* dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennye minimal 2. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus berikut adalah rumusnya⁶¹

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon_i$$

Dimana :

Y = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

β_{1-3} = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Gaya hidup

X_2 = Pengetahuan

X_3 = Kemudahan penggunaan

ε = Error

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Dalam suatu pengujian hipotesis, uji parsial (uji statistic t) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Uji parsial adalah suatu nilai yang memberikan kuatnya pengaruh atau hubungan

⁶¹ Manotar Tampubolon, "Metode Penelitian Metode Penelitian," *Metode Penelitian Kualitatif* 3, no. 17 (2023): 43, [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf).

dua variabel dengan salah satu atau variabel X konstan.

Prosedur uji statistiknya sebagai berikut⁶² :

- 1) Rumusan hipotesis mencakup H_0 dan H_a , yaitu :
- 2) Taraf signifikan (α) misalkan $\alpha = 0,05$ jika :

Jika $\alpha \geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.

Jika $\alpha \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independent memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 3) $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima
- 4) $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti H_a ditolak.
- 5) Hitung derajat kebebasan (DK) dengan rumus

$$DF = n - k - 1$$

Dimana :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan F test ini pada dasarnya dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F didapatkan dari membandingkan F hitung dengan F tabel dengan tingkat

⁶² Kartika, Rika. *Pengaruh Non Performing Loan (NPL), Capital Adequacy Ratio (CAR), Loan To Deposit Ratio (LDR) Dan Kualitas Aktiva Produktif (KAP) Terhadap Profitabilitas Di Sektor Perbankan*. Diss. Universitas Widyatama, 2008.

kepercayaan 95% atau ($p\text{-value} < 0,05$), maka hipotesis diterima, yang artinya variabel independen yang diuji secara bersama-sama (Simultan) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.⁶³

Kriteria uji simulta (Uji F) sebagai berikut :

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $sig. < 0,05$ maka hipotesis diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ nilai $sig. > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 adalah suatu ukuran penting dalam analisis regresi. R^2 menunjukkan seberapa baik variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi (R^2) menggambarkan sejauh mana model mampu dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai R^2 ada diantara nol dan satu. Semakin rendah nilai koefisien determinasi maka terbatas pula kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati satu. artinya variabel independent dapat menjelaskan hampir keseluruhan variasi dan variabel dependen.⁶⁴

⁶³ Antin Yuliantin and Kartin Aprianti, "Analisis Pengaruh Gross Profit Margin(Gpm),Return on Asset(Roa),Debt To Equity Rasio(Der) Dan Net Profit Margin(Npm) Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Pt. Sat Nusa Persada Tbk.," *Jurnal Bina Manajemen* 11, no. 1 (2022): 116–35, <https://doi.org/10.52859/jbm.v11i1.222>.

⁶⁴ Rahmantio, "Pengaruh Debt to Equity Ratio, Return on Equity, Return on Asset Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2016)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2018, 106, [http://repository.ub.ac.id/10247/1/IMAM RAHMANTIO.pdf](http://repository.ub.ac.id/10247/1/IMAM%20RAHMANTIO.pdf).