

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif sebagai jenis penelitian survei dengan kata lain, penelitian ini menjelaskan secara deskriptif hasil analisis data kuantitatif dari survei lapangan. Arikunto menyatakan bahwa pernyataan dalam penelitian yang menggambarkan fenomena yang sedang terjadi dan mengembangkan serangkaian informasi yang saling berhubungan dianggap bersifat deskriptif. Penelitian survei memungkinkan peneliti untuk menemukan masalah nyata, mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih, dan membandingkan situasi saat ini dengan kriteria yang telah ditentukan.⁶¹

B. Lokasi

Studi yang dilakukan di Kota Padang, dan subjeknya adalah pengguna Bank Syariah Indonesia. Fokus penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh *digital resilience*, kepercayaan dan keamanan berdampak terhadap loyalitas nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia. Responden dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Padang. Peneliti tertarik memilih Masyarakat karena akses yang mudah dicapai, sesuai dengan objek penelitian, dan pengambilan sampel. Penelitian ini dilaksanakan setelah proposal diseminarkan dan diterima oleh tim penguji dan pembimbing.

⁶¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Tindakan Kelas Bumi Aksara*, 2006.

C. Jenis Data dan Sumber Data

Data primer dan sekunder adalah dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Data primer

Data primer adalah data yang telah diunggah atau dipublikasikan oleh instansi sehingga dapat digunakan langsung oleh peneliti atau, dalam istilah lain, data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang ingin diteliti.⁶²

Setelah responden menerima kuesioner atau angket, mereka diminta untuk menjawab dengan memberi tanda (x) atau checklist (√). Selanjutnya, skala likert digunakan ini adalah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap individu atau kelompok orang tentang 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)

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta (Bandung, 2014).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah diambil dari sumber data primer, kemudian diolah dan disajikan oleh peneliti. Data sekunder seringkali disusun dalam bentuk tabel atau grafik. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk analisis lanjutan dalam konteks penelitian.⁶³

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada Masyarakat dan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian kuantitatif berupa rangkaian pertanyaan tertulis baik tertutup maupun terbuka yang disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data dari responden mengenai variabel seperti sikap, perilaku, opini, atau informasi demografis. Data yang dihasilkan selanjutnya dianalisis secara statistik untuk menghasilkan temuan yang valid dan reliabel, terutama dalam penelitian yang melibatkan sampel besar dan tersebar secara geografis.⁶⁴

Skala likert digunakan dalam penelitian ini sebagai skala pengukuran untuk setiap pernyataan variabel penelitian. Sugiyono mendefinisikan skala likert sebagai skala pengukuran yang digunakan untuk menilai perilaku, reaksi, dan pandangan, baik pada tingkat

⁶³ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Aswaja Pre (Yogyakarta, 2015).

⁶⁴ Hanni Fadlilah Nasution, "Instrumen Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif (2016)," *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* 4, no. 1 (2016): 59–75.

individu maupun kelompok, terkait fenomena sosial. Responden diminta memberikan respon dengan memberi skor pada setiap pilihan jawaban yang disediakan, antara setuju atas pernyataan (positif) atau tidak setuju atas pernyataan (negatif). Skala tersebut diberikan bobot antara (1) untuk sangat tidak setuju hingga (5) untuk sangat setuju.⁶⁵

E. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah yang digeneralisasikan yang dibangun atas obyek/subyek dengan jumlah dan ciri tertentu yang oleh peneliti telah ditetapkan untuk dipelajari terlebih dahulu hingga kemudian diperoleh kesimpulan. Adapun populasi yang dimaksud di sini tidak hanya terbatas pada makhluk hidup saja, namun juga seluruh obyek penelitian yang dapat dilakukan.⁶⁶ Ditinjau dari jumlah populasinya, populasi terbagi menjadi dua yaitu populasi yang mempunyai anggota terbatas (*finite population*) dan populasi yang mempunyai anggota tidak terbatas (*infinite population*). Finite population memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai elemen atau anggota yang dapat dihitung atau dapat diketahui berapa jumlahnya. Sedangkan Infinite population mempunyai sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai anggota yang tidak dapat diketahui

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.2013

⁶⁶ M. A Siyoto, S., & Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

berapa banyak anggotanya.⁶⁷

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.⁶⁸

Penentuan sampel dalam penelitian ini ditentukan oleh karakteristik sebagai berikut:

1. Pengguna Bank Syariah Indonesia
2. Berdomisili di Kota Padang
3. Mahasiswa Kota Padang

Penelitian ini menggunakan teori Lameshow untuk mengetahui jumlah sampel, pertimbangannya adalah jumlah populasi tidak diketahui atau tak terduga.⁶⁹ Berikut rumus Lameshow:

⁶⁷ I. Jaya, *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan*, ed. Kencana, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2019).

⁶⁸ I. Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39, <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>.

⁶⁹ Muhammad Haiqal Setiawan, Rachman Komarudin, and Desiana Nur Kholifah, "Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace," *Jurnal Infortech* 4, no. 2 (2022): 141, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Penjelasan:

n = jumlah sampel

z = tingkat nilai standar =1,96

p = maksimal estimasi =0,5

d = alpha (0,10) atau sampling eror =10%

Dengan menggunakan rumus lemeshow, jumlah sampel nya yaitu :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416.0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Melalui pertimbangan dengan rumus Lameshow di dapatkan sampel berjumlah 96,04 orang, kemudian peneliti mengambil sampel sebanyak 96 responden. Alasan peneliti untuk menggunakan rumus Lameshow karena target populasi tidak dapat diketahui dengan jumlah yang berubah-ubah.

F. Defenisi operasional variabel

Menurut Salmaa dalam Sugiyono, definisi operasional variabel adalah kumpulan arahan yang lengkap tentang apa yang harus diperhatikan saat mengukur atau menguji suatu variable dalam pengujian kesempurnaan.Operasional variable dapat membantu penulis menetapkan

aturan dan cara agar pengumpulan data dan analisis penelitian lebih fokus, efisien, dan konsisten.⁷⁰

Tabel 3. 2
Operasional Variabel

No	variabel	Devinisi variabel	Indikator
1	Digital resielence (X1)	Digital Resilience adalah kemampuan Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi dan memulihkan layanan dari insiden digital, serta menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital.	a. Kesadaran ancaman siber. b. Proteksi teknologi canggih. c. Kemampuan pemulihan. d. Asuransi resiko atau kompensasi. e. Ketangguhan pengguna. ⁷¹
2	Kepercayaan (X2)	Kepercayaan sangat penting dalam membangun loyalitas konsumen. Membangun kepercayaan memerlukan waktu yang lama dan cepat. Klien yang sudah menaruh kepercayaan tidak akan merasa khawatir saat melakukan transaksi. Kepercayaan terjadi	a. Keyakinan b. Kemampuan c. Kejujuran d. Keterbukaan ⁷²

⁷⁰ Cesariasari Mega and B.syarifuddin Latif, "Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Hotel Sotis Kemang," *Open Joural System* 17, no. 5 (2022): 799.

⁷¹ Alhassan, M. D.Butler, "Digital Resilience and the Continuance Use of Mobile Payment Services."

⁷² Astuti, Agriyanto, and Turmudzi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah."

		ketika seseorang percaya pada suatu pihak terkait untuk melakukan sesuatu atau melakukan transaksi dengan suatu pihak yang mereka tidak ketahui sebelumnya.	
3	Keamanan (X3)	Keamanan mengacu pada kemampuan sistem untuk mencegah penggunaan yang tidak sah atau penyalahgunaan data serta mencegah tindakan kriminal cyber serta upaya peretasan. Untuk memberikan kepercayaan mereka pada dananya, keamanan sangat penting bagi pelanggan saat melakukan transaksi perbankan. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perbankan harus dapat melindungi data dan transaksi baik secara offline maupun online, seperti transaksi melalui teller,	a. Prosedur. b. Kapasitas. c. Transaksi. d. Keamanan. ⁷³

⁷³ Jin, B. and Park, "Consumer Perception of Online Security: Influence on Trust and Online Purchase Intentions."

		ATM, dan mobile banking. Bank tidak boleh menyalahgunakan informasi pribadi pelanggan; mereka harus jujur saat melakukan transaksi.	
4	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas adalah tingkat komitmen yang kuat dari pelanggan untuk terus memilih dan menggunakan produk atau layanan yang sama di masa depan, bahkan jika faktor situasional atau upaya pemasaran mungkin membuat pelanggan mencoba produk lain. Mempertahankan pelanggan lebih penting daripada memperolehnya.	a. <i>Repeat purchase</i> b. <i>Referalls</i> c. <i>Retention</i> ⁷⁴

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mengolah, mengorganisasi, dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan agar dapat memberikan makna dan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Analisis dilakukan

⁷⁴ Kotler, *Marketing Management*.

dengan pendekatan tertentu sesuai jenis data dan tujuan penelitian, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang valid dan objektif. peneliti mampu diharapkan menyajikan data secara sistematis dan mendapatkan tambahan pengetahuan dari data yang telah diteliti sehingga dapat mencapai kesimpulan yang akurat dan sistimatis.⁷⁵

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. Berbeda dengan PLS, SEM yang berbasis kovarian biasanya menguji kausalitas dan teori.⁷⁶

PLS memiliki keunggulan dibandingkan *LISREL*, *AMOS*, dan *OLS* dalam beberapa literatur. Keunggulannya termasuk tidak bergantung pada berbagai asumsi, dapat digunakan untuk memprediksi model dengan landasan teori yang lemah, dan dapat digunakan pada data yang mengalami penyakit asumsi klasik (seperti masalah autokorelasi, multikolonearitas, dan data tidak berdistribusi normal).

Ghozali menyatakan bahwa tujuan PLS adalah membantu peneliti dalam prediksi. Variabel laten, menurut model formal, adalah agregat linear dari indikator-indikatornya. Perkiraan berat untuk membuat komponen skor

⁷⁵ Anwar. Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Salemba Empat (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

⁷⁶ Abdullah, Ma'ruf. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pre. Yogyakarta, 2015.

variabel laten dapat didasarkan pada bagaimana model luar, yang merupakan model pengukuran yang menunjukkan hubungan antara indikator dan strukturnya, dan model dalam, yang merupakan model struktural yang menghubungkan variabel laten. Ini menghasilkan residual variance variabel dependen.

Ada tiga kategori estimasi parameter yang dihasilkan PLS. Pertama, adalah estimasi berat yang digunakan untuk menghasilkan skor variabel laten. Selanjutnya, itu menunjukkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya (loading). Terakhir, itu menunjukkan sumber dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk kedua indikator dan variabel laten. PLS menggunakan proses iterasi tiga tahap untuk memperoleh ketiga estimasi ini, yang menghasilkan estimasi pada setiap tahap.

Dimulai dengan estimasi berat, diikuti dengan estimasi untuk model luar dan dalam, dan estimasi untuk sarana dan lokasi.

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model eksternal, juga dikenal sebagai model pengukuran, didefinisikan sebagai suatu model yang menghubungkan variabel laten setiap indikator. Salah satu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung disebut variabel laten. Ini terjadi kecuali jika variabel tersebut diukur dengan satu atau lebih variabel manifes. Unobserved variabel, konstruk, atau konstruk laten adalah istilah lain untuk variabel laten. Variabel laten digambarkan dengan lingkaran atau elips. Yang pertama

adalah variabel laten eksogen, yang merupakan variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Yang kedua adalah variabel laten endogen.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten eksogen adalah variabel *Digital Resilience*(X1), Kepercayaan (X2) dan Keamanan (X3). Selanjutnya variabel laten endogen, merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten endogen adalah Loyalitas Nasabah (Y). Pengujian Outer Model dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Nilai manifes dan nilai konstruknya dikorelasikan untuk melakukan penilaian validitas convergent. Untuk menilai konvergen validitas, peneliti dapat menggunakan skor faktor pengisi standar atau faktor pengisi luar, yang menunjukkan besaran korelasi. Jika skor loading di atas 0,7, ukuran refleksif individu dianggap baik.

b. *Diskriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Prinsip yang mendasari validitas diskriminan adalah bahwa pengukuran konstruk yang berbeda tidak seharusnya berkorelasi tinggi. Loading konstruk laten menunjukkan validitas diskriminan jika pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar dari 0,7 dari ukuran konstruk lainnya.⁷⁷

⁷⁷ Rahamd Solling Hamid and Suhardi M Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*, PT Inkubat (Jakarta, 2019).

c. *Average Variance Extracted (AVE)*

Selain itu, nilai AVE dapat digunakan untuk mengukur validitas konvergen. Nilai AVE lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa prediktornya valid. Nilai AVE diperoleh dengan menjumlahkan kuadrat faktor pengisian dibagi dengan error.

d. *Composite Reliability (Uji Reliabilitas)*

Dalam PLS, ada dua metode untuk menguji reliabilitas: cronbach's alpha dan *composite reliability*. Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas konstruk, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai reliabilitas sebenarnya konstruk. Tetapi *composite reliability* lebih baik digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal struktur.

Composite reliability menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk; rule of thumb adalah bahwa nilai alpha atau reliabilitas komposit harus lebih besar dari 0,7. Namun, nilai 0,6 masih dapat diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua struktur memenuhi kriteria kredibel, yang merupakan rekomendasi.

2. Evaluasi Model Struktural (inner model)

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

a. R-Square

R-Square (Predictives Relevance) untuk model variabel dapat dilihat untuk mengevaluasi nilai R-Square. Nilai R-Square menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang didapat dari model estimasi parameternya; suatu model memiliki nilai predictive relevansi jika nilai R-Square lebih besar dari 0 (nol), sedangkan jika nilai R-Square kurang dari 0 (nol).

b. F-Square

Nilai F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur dampak relatif dari variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Ketika variabel eksogen dihilangkan dari model, nilai f-square harus lebih besar dari 0,02, lebih besar dari 0,15, dan lebih besar dari 0,35.

c. Q² Predictive Relevance

Selain mempertimbangkan besarnya persegi R, evaluasi model PLS juga dapat dilakukan dengan menggunakan nilai prediksi relevansi Q² atau penggunaan contoh prediksi untuk menunjukkan sintetis dari cross-validation dan fungsi fitting dengan prediksi dari variabel yang diamati dan estimasi dari parameter konstruk. Nilai Q² yang lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki nilai prediksi relevansi yang tinggi, sedangkan nilai Q² yang lebih rendah menunjukkan bahwa model memiliki nilai prediksi relevansi yang lebih rendah.

d. Quality Index

Goodness of fit, yang diciptakan oleh Tenenhaus et al., digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural, dan memberikan pengukuran sederhana untuk keseluruhan prediksi model melalui PLS path modeling. Nilai GoF adalah 0,10 (GoF kecil), 0,25 (GoF moderat), dan 0,36 (GoF besar). Untuk menghitungnya, rumus berikut digunakan:

$$GOF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Keterangan :

GoF = Goodness of Fit

Com = Average Variance Extracted

R = Average R-Squares

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen) secara terpisah. Dalam metode SEM-PLS, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji T. Menurut Hartono dan Abdillah, koefisien jalur yang diperoleh dari t-statistik harus lebih besar dari 1,96 untuk hipotesis dua sisi (two-tailed) dan lebih dari 1,64 untuk hipotesis satu sisi (one-tailed) pada tingkat signifikansi 5%. Dalam penelitian ini, t-statistik yang digunakan adalah 1,96 dengan tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian,

hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak jika t-statistik yang diperoleh lebih besar dari 1,96.⁷⁸



⁷⁸ Hartono, J and Abdilah W, Partial Least Square – Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015), .