

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan sectional. Cross sectional merupakan studi untuk meneliti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat pada saat yang sama, bukan berarti semua subyek penelitian diteliti pada saat yang sama, tetapi baik variabel bebas maupun variabel terikat diukur satu kali di saat yang sama yaitu ketika dilakukan observasi. Metode ini berlandaskan pada filsafat positivisme dan diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.³⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel maupun lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas), tanpa melakukan perbandingan antarvariabel maupun mencari hubungan antara variabel tersebut dengan variabel lainnya.

³⁵ Jauza, N. A., & Albina, M. (2024). Model dan pendekatan penelitian kuantitatif: Kajian filosofis, metodologis, dan aplikatif. QOUBA: Jurnal Pendidikan, 2(1).

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Imam Bonjol Padang, sedangkan objek penelitiannya adalah FEBI UIN Imam Bonjol Padang. Lokasi ini dipilih karena Universitas sendiri, mudah dijangkau, dan ekonomis. Selain itu, mahasiswa FEBI melakukan pembayaran UKT yaitu di Bank Syariah Indonesia. Penelitian difokuskan pada mahasiswa FEBI untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pembayaran UKT dari kedua bank tersebut. Mahasiswa FEBI juga berpotensi bekerja di salah satu bank itu pada masa mendatang, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Jika mereka menerima pelayanan yang kurang baik, hal tersebut dapat menimbulkan rasa tidak dihargai. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi mahasiswa FEBI agar mampu memberikan pelayanan yang optimal ketika kelak bekerja di dunia perbankan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya mengacu pada jumlah objek atau subjek yang diteliti, tetapi juga mencakup seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh mereka. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Imam Bonjol Padang yang masih aktif, dengan

jumlah total 3221 orang.³⁶

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mengambil dan mempelajari semua yang ada pada populasi, maka untuk itu peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner yang akan dibagikan secara non probabilitas/non acak, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.³⁷

Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa Aktif

No	Jurusan/Program Studi	Jumlah Mahasiswa Yang Aktif
1.	Perbankan Syariah	692
2.	Ekonomi Syariah	900
3.	Manajemen Bisnis Syariah	899
4.	Akuntansi Syariah	730
Jumlah		3.221

Sumber: SILADIKTIS UIN Imam Bonjol Padang TA 2025/2026

3. Cara Menentukan Sampel

Untuk menentukan jumlah anggota sampel dari suatu populasi, maka penulis menggunakan rumus slovin. Adapun rumus slovin untuk menghitung besaran sampel yaitu, sebagai berikut:

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

³⁶ Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. PILAR: Jurnal Pendidikan,

³⁷ Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (3221)

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (0,1 atau 10%)

Skema sampel akan diambil dari populasi yang telah ditentukan dengan rumus slovin, dengan perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui:

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

$$n = \frac{3221}{1+3221(0,1)^2}$$

$$= \frac{3221}{33,21}$$

$$= 97$$

Berdasarkan perhitungan diatas, untuk memudahkan peneliti dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil 97 mahasiswa/i FEBI UIN Imam Bonjol Padang yang menjadi sampelnya. Dari 97 sampel yang akan peneliti gunakan. Untuk mahasiswa yang menggunakan jasa pembayaran UKT pada Bank Syariah Indonesia.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Convenience sampling* atau *accidental sampling* yang merupakan pengambilan sampel tidak sengaja atau secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel. Seseorang diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti.

D. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, instrument yang paling penting adalah data, sumber data merupakan objek dari mana bahan penelitian diperoleh. Misalnya, ketika peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk megumpulkan data, maka sumber datanya yaitu responden atau orang yang menjawab pertanyaan baik tertulis maupun lisan.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber asli dengan cara menyebarkan angket/kuesioner yang kemudian akan diisi oleh responden yaitu mahasiswa FEBI UIN Imam Bonjol.

2. Data Sekunder

Data diperoleh oleh peneliti dengan cara memahami dan mempelajari data maupun bahan yang diperoleh oleh berbagai liteatur, serta peneliti juga mencatat teori-teori yang di dapat dari buku, jurnal, artikel dan karya

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian, karena memiliki tujuan utama untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Data yang terkumpul kemudian akan dijadikan dasar untuk dianalisis dan diinterpretasikan sehingga menghasilkan pengetahuan baru.

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis

kepada responden, dengan harapan mereka memberikan jawaban sesuai yang diminta. Instrumen kuesioner dalam penelitian ini akan disebarakan kepada 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.³⁸

F. Variabel Penelitian

Tabel 3. 2 Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan bentuk layanan yang menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. ³⁹	1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)	Skala Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah diartikan sebagai perasaan senang maupun kecewa yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. ⁴⁰	1. Kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia. 2. Kinerja bank sesuai dengan harapan nasabah. 3. Rasa puas ketika melakukan transaksi. 4. Kepuasan terhadap kecakapan	Skala Likert

³⁸ Ardiansyah, A., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*,

³⁹ Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2023). Penerapan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *OPSI: Jurnal Ilmiah*, 12(1).

⁴⁰ Setiono, B. A., & Pradana Putra, R. N. (2024). The influence of service quality (reliability, responsiveness, tangibles, empathy, assurance) on student satisfaction. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 15(2).

		pelayanan karyawan. 5. Tidak adanya keluhan dari nasabah.	
--	--	---	--

a. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval pada alat ukur, sehingga ketika digunakan dapat menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala ordinal, yaitu skala yang membedakan kategori berdasarkan tingkat atau urutan. Skala ordinal menggunakan simbol atau angka untuk menunjukkan peringkat objek yang diukur sesuai karakteristik tertentu.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner, yang memerlukan skala pengukuran agar data yang diperoleh dapat diubah menjadi data kuantitatif. Skala yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Adapun skala pengukuran atau skor adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Penilaian Skala Likert

Kategori	Skor Pertanyaan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: Sugiyono (2010)

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan variabel dan karakteristik responden, menyusun tabulasi data berdasarkan subvariabel, serta menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti. Selanjutnya, dilakukan perhitungan statistik untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Proses analisis ini dilaksanakan setelah seluruh data dari responden dan sumber lainnya terkumpul secara lengkap.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0 dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). SEM merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan secara simultan antara satu atau lebih variabel bebas dengan variabel yang tidak terukur secara langsung. Metode PLS mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara menyeluruh serta mendukung berbagai bentuk analisis pengujian. Penggunaan PLS bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengonfirmasi teori dan mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Menurut Imam Ghozali, metode PLS dapat merepresentasikan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung melalui indikator-indikator pengukurnya. Peneliti memilih metode PLS karena penelitian ini melibatkan variabel laten dan variabel intervening yang diukur melalui sejumlah indikator, sehingga memungkinkan analisis yang lebih jelas dan terperinci. Menurut Harahap, keunggulan penggunaan SmartPLS antara lain sebagai berikut:⁴¹

⁴¹ Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis validitas dan reliabilitas kuesioner dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada aplikasi SmartPLS. *Jurnal Pendidikan dan*

1. SmartPLS merupakan perangkat lunak statistik yang memiliki fungsi serupa dengan LISREL, AMOS, dan OLS dalam menguji hubungan antar variabel.
2. Pendekatan SmartPLS dinilai kuat karena tidak bergantung pada banyak asumsi statistik.
3. SmartPLS dapat digunakan pada jumlah sampel yang relatif kecil meskipun model penelitian bersifat kompleks.
4. SmartPLS tidak mensyaratkan distribusi normal karena menggunakan metode bootstrapping, sehingga tidak memerlukan jumlah minimum sampel.
5. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan berbagai skala pengukuran indikator dalam satu model penelitian.

Menurut Ghazali, tujuan penggunaan metode PLS adalah untuk membantu peneliti dalam melakukan prediksi. Dalam model formalnya, variabel laten didefinisikan sebagai agregat linear dari indikator-indikator yang membentuknya. Estimasi bobot (weight estimate) digunakan untuk membentuk skor komponen variabel laten, yang diperoleh berdasarkan spesifikasi inner model (model struktural yang menjelaskan hubungan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yang menunjukkan hubungan antara indikator dan konstruk). Hasil dari proses ini berupa nilai varians residual dari variabel dependen. Estimasi parameter yang diperoleh dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (loading). Ketiga, berhubungan dengan estimasi rata-rata dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan

variabel laten. Untuk mendapatkan tiga estimasi ini, PLS menggunakan proses jelas tiga tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:⁴²

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis model pengukuran atau outer model merupakan sebagai suatu model yang menghubungkan setiap indikator dengan variabel latennya. Dalam analisa model ini menspekifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator indikatornya. Variabel laten dapat digolongkan menjadi dua yaitu variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah variabel Kualitas Pelayanan (X) sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan menggunakan (Y). Analisa pengujian Outer Model dapat dijelaskan dari beberapa indikator berikut:

a. Convergent Validity (Validitas Konvergen)

Penilaian convergent validity dilakukan berdasarkan korelasi antar nilai manifes dengan nilai konstraknya. Convergent validity dapat ditinjau dari skor standardized loading factor atau outer loading yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dinyatakan baik jika skor loading diatas $> 0,7$. Namun menurut Chin yang dikutip oleh Imam Ghazali nilai outer loading skor $0,5 - 0,6$ dianggap cukup pada tahap awal penelitian.

⁴² arsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis validitas dan reliabilitas kuesioner dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada aplikasi SmartPLS. Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia, 5(7).

b. Diskriminant Validity

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 0,5 dari pada ukuran konstruk lainnya maka validitas deskriminan terpenuhi.

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.

d. Composite Reliability (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas dalam metode PLS dapat dilakukan menggunakan dua pendekatan, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur batas minimum reliabilitas suatu konstruk, sedangkan Composite Reliability mencerminkan nilai reliabilitas yang sebenarnya dari konstruk tersebut. Dibandingkan Cronbach's Alpha, Composite Reliability dianggap lebih akurat dalam menilai konsistensi internal suatu konstruk.

Secara umum, nilai Cronbach's Alpha atau Composite Reliability yang dapat diterima adalah di atas 0,70, meskipun nilai 0,60 masih tergolong layak. Composite Reliability digunakan untuk menguji tingkat keandalan indikator-indikator dalam suatu konstruk. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh

konstruk telah memenuhi kriteria reliabel, yang dibuktikan dengan nilai Composite Reliability lebih dari 0,70 sesuai dengan standar yang direkomendasikan.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (inner model) digunakan untuk menganalisis dan memprediksi hubungan kausal antar variabel yang diteliti. Evaluasi terhadap inner model dapat dilakukan melalui beberapa indikator, yaitu nilai R-Square, Q^2 , dan Goodness of Fit (GoF).

a) R-Square

Dalam metode Partial Least Squares, nilai R-Square atau koefisien determinasi digunakan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen. R-Square menunjukkan sejauh mana nilai observasi dapat dijelaskan oleh hasil estimasi parameter dalam model. Suatu model dikatakan memiliki kemampuan penjelasan yang baik apabila nilai R-Square lebih besar dari 0 (nol). Sebaliknya, jika nilai R-Square kurang dari 0, maka kemampuan prediktif model dinilai rendah.

b) Predictive Relevance (Q^2)

Selain memperhatikan nilai R-Square, evaluasi model PLS juga dapat dilakukan melalui Q^2 Predictive Relevance atau predictive sample reuse. Metode ini merepresentasikan sintesis antara teknik cross-validation dan fungsi fitting dalam memprediksi nilai variabel observasi berdasarkan estimasi parameter konstruk. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik (predictive relevance), sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menandakan bahwa model kurang memiliki kemampuan prediksi. Q^2

digunakan untuk mengukur sejauh mana nilai observasi dapat dijelaskan oleh model beserta estimasi parameternya. Perhitungan Q^2 dilakukan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Hair, yaitu:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Keterangan:

$R^2, R_1^2, \dots, R_p^2$: R-square variabel eksogen dalam model persamaan.

c) Goodness of Fit Index (GoF)

Dalam PLS path modeling, terdapat kriteria optimasi global yang digunakan untuk menilai tingkat goodness of fit (GoF) suatu model. Indeks GoF berfungsi untuk mengevaluasi kesesuaian antara model pengukuran dan model struktural, sekaligus memberikan gambaran sederhana mengenai kemampuan prediksi keseluruhan model. Kriteria nilai GoF dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu 0,10 (GoF kecil), 0,25 (GoF sedang), dan 0,36 (GoF besar). Perhitungan GoF dilakukan dengan menggunakan akar kuadrat dari nilai average communality index (AVE) dan average R-Square, sesuai dengan rumus yang dikemukakan oleh Tenenhaus sebagai berikut:

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

Keterangan:

AVE = average communality index

R^2 = average R-Square

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen) secara parsial menggunakan uji t. Pada tingkat signifikansi 5%, nilai t-statistic yang digunakan

sebagai acuan adalah 1,96. Menurut Ghozali dan Latan, koefisien inner weight dinyatakan signifikan apabila nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak jika nilai t-statistic $> 1,96$. Selain itu, berdasarkan nilai probabilitas, H_a dinyatakan diterima apabila nilai p-value $< 0,05$.⁴³



⁴³ arsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis validitas dan reliabilitas kuesioner dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada aplikasi SmartPLS. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, 5(7), 1905–1913.