BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[54] Jenis penelitian ini adalah penelitian *eksplanatif (explanatory research)*, yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis.[55]

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hair menyatakan bahwa PLS-SEM merupakan metode yang tepat digunakan Ketika model penelitian bersifat kompleks dengan banyak konstruk laten dan indikator, Tujuan penelitian lebih menekankan pada prediksi dan eksplorasi, Distribusi data tidak harus memenuhi asumsi normalitas multivariat dan ukuran sampel penelitian relatif terbatas.[56]

Dibandingkan dengan metode CB-SEM yang mensyaratkan distribusi data normal multivariat dan ukuran sampel yang besar, PLS-SEM memiliki keunggulan dalam mengestimasi model yang kompleks dengan ketentuan

UIN IMAM BONJOL PADANG

[54]Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D, Edisi Ke-3, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 14.

[55]Creswell, J.W., Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 4th Edition, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014, hlm. 155.

[56]Hair, J.F., Risher, J.J., Sarstedt, M., & Ringle, C.M., "When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM," European Business Review, Vol. 31, No. 1, 2019, hlm. 4.

yang lebih fleksibel.[57] Selain itu, PLS-SEM dinilai lebih tepat digunakan dalam penelitian yang memiliki variabel mediasi, karena memungkinkan pengujian efek tidak langsung secara simultan melalui prosedur *bootstrapping* tanpa membutuhkan asumsi distribusi data tertentu.[58] Pilihan metode ini juga selaras dengan penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji variabel serupa di bidang perbankan syariah Indonesia, seperti yang dilakukan oleh Alfarizi yang menggunakan PLS-SEM dalam menguji model *digital banking* pada bank syariah Indonesia.[59]

Perangkat lunak yang digunakan dalam analisis PLS-SEM pada penelitian ini adalah SmartPLS versi 3.0 yang merupakan perangkat lunak berbasis GUI yang paling banyak digunakan dalam analisis PLS-SEM di bidang manajemen dan keuangan Islam.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Padang, dengan objek penelitian adalah nasabah pengguna aktif layanan BYOND by BSI yang berdomisili di Kota Padang. Pemilihan BSI Kota Padang sebagai lokus penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan: pertama BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset Rp456,19 triliun dan lebih dari 23 juta nasabah secara nasional per akhir 2025,

UIN IMAM BONJOL PADANG

[57]Ghozali, I., & Latan, H., Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015, hlm. 7.

[58]Hair, J.F., Henseler, J., Ringle, C.M., & Sarstedt, M., A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 3rd Edition, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2022, hlm. 11.

[59]Alfarizi, M., "Interaction of Customer Satisfaction and Digital Service Retention: Evidence of PLS from Indonesian Islamic Banking," Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, Vol. 8, No. 1, 2023, hlm. 15–16.

kedua BSI Memiliki jaringan kantor cabang paling luas di Kota Padang dibandingkan bank syariah lain, sehingga representatif untuk menggambarkan populasi nasabah bank syariah di kota tersebut, dan ketiga Kota Padang memiliki karakteristik sosial keagamaan yang khas, sehingga relevan untuk mengkaji bagaimana *digital banking* experience dan sharia compliance perception secara bersamaan membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah.[60]

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih bulan, terhitung sejak tahap penyusunan proposal hingga penyusunan laporan akhir. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dilaksanakan selama minggu.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Padang yang merupakan pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI. Secara nasional, berdasarkan Laporan Tahunan BSI 2025, jumlah nasabah BSI mencapai 23,14 juta orang, namun jumlah pasti nasabah aktif BSI yang berdomisili di Kota Padang tidak dipublikasikan secara terpisah oleh perusahaan. Karena populasi bersifat tidak terhingga (*infinite population*) dan jumlah pastinya tidak diketahui, maka digunakan teknik pengambilan sampel yang representatif.[61]

UIN IMAM BONJOL PADANG

[60]Bank Syariah Indonesia (BSI), Laporan Tahunan BSI 2023, Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024, hlm. 112.

[61]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*, Edisi Ke-3, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 130.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan dan kriteria tertentu.[62] Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

a. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berdomisili dan/atau melakukan aktivitas perbankan di Kota Padang.
b. Nasabah yang merupakan pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI, karena unit analisis penelitian ini berfokus pada pengalaman transaksi digital nasabah.
c. Nasabah yang telah menggunakan layanan dan aplikasi BYOND by BSI minimal selama 6 (enam) bulan terakhir, dengan pertimbangan bahwa jangka waktu tersebut cukup bagi nasabah untuk memiliki pengalaman dan penilaian yang memadai terhadap layanan digital maupun kepatuhan syariah BSI.
d. Nasabah berusia minimal 17 tahun atau telah memiliki kartu tanda penduduk (KTP), dengan pertimbangan bahwa pada usia tersebut nasabah dianggap telah cakap secara hukum untuk membuka rekening dan mengambil keputusan finansial secara mandiri.
e. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian secara lengkap dan mandiri.

Penentuan jumlah sampel minimum dalam penelitian PLS-SEM merujuk pada *rule of thumb* yang dikemukakan oleh Hair, yaitu jumlah

UIN IMAM BONJOL PADANG

[62]Hair, J.F., et al., A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), op.cit., hlm. 25.

sampel minimum adalah 5-10 kali dari jumlah jalur panah (*arrow paths*) terbanyak yang menuju satu konstruk laten dalam model struktural.[63] Penelitian ini memiliki 21 Indikator yang mewakili 4 Variabel yaitu X1 (*digital banking* experience), X2 (sharia compliance perception), Z (kepuasan nasabah), Y(loyalitas nasabah). Berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel yang diperlukan dapat dihitung sebagai berikut : 5 x 21=105 Responden. Dengan demikian jumlah sampel maksimal yaang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 x 21 = 210 Responden.

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang direncanakan berada pada kisaran 105-210 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk dianalisis menggunakan metode *structural equation modelling*-partiqaleast Square (SEM-PLS), yang reraltiftoleran terhadap ukuran sampel kecil. Namun semakin banyak responden akan semkin meningkat validitas dan realibilitas hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menargetkan ditengah kisarn 150 responden agar hasilnya akurat, representatif, dan dapat dipetanggungjawabkan secara ilmiah.

UIN IMAM BONJOL PADANG

D. Jenis dan Sumber Data

Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang mengukur *Digital Banking Experience* (X1), *Sharia Compliance Perception* (X2), Kepuasan Nasabah (Z),

[63]Kline, R.B., Principles and Practice of Structural Equation Modeling, 4th Edition, New York: The Guilford Press, 2016, hlm. 219.

dan Loyalitas Nasabah (Y) kepada responden yang merupakan nasabah pengguna aktif BSI Mobile.[64]

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.[65] Kuesioner disebarkan secara *daring (online)* melalui platform Google Form, dengan tautan yang disebarluaskan melalui media sosial, dan kanal digital lainnya.

Instrumen pengumpulan data menggunakan Skala Likert 5 poin, dengan kategori:

NO	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

UIN IMAM BONJOL PADANG

F. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini melibatkan empat variabel, yaitu dua variabel bebas (*independent variable*), satu variabel mediasi (*mediating variable*), dan satu variabel terikat (*dependent variable*). Definisi operasional dan indikator masing-masing variabel disajikan sebagai berikut.

---

[64]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*, Edisi Ke-3, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 148.

[65]Sekaran, U., & Bougie, R., Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, 7th Edition, New York: John Wiley & Sons, 2016, hlm. 114.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber	Skala
1	***Digital Banking Experience (X1)***	Keseluruhan persepsi dan penilaian nasabah terhadap interaksinya dengan layanan perbankan berbasis digital BSI (BSI Mobile), meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan kualitas layanan digital.	a. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) b.Pengaruh Sosial (*Social Influence*) c. Reputasi Bank (*Firm Reputation*) d. Fitur Layanan (*Features*) e. Nilai Ekonomis (*Economic Value*) f. Keamanan (*Security*) g. Promosi (*Promotion*)	Windasari et al. (2022)	Likert 1-5
2	***Sharia Compliance Perception (X2)***	Persepsi atau penilaian subjektif nasabah mengenai sejauh mana BSI telah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam dalam setiap aspek produk, layanan, dan operasionalnya.	a. Persepsi Kebebasan dari Riba b. Pemahaman dan penerimaan akad c Kepercayaan terhadap Efektivitas Dewan Pengawas Syariah (DPS) d. Persepsi Keadilan Sistem Bagi Hasil e. Keyakinan terhadap Kehalalalan Investasi dan Pembiayaan	Sabardin (2023)	Likert 1-5

UIN IMAM BONJOL PADANG

3	**Kepuasan Nasabah *(Z)*** *Variabel Mediasi*	Respons evaluatif nasabah terhadap perbedaan yang dipersepsikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan BSI yang diterima, mencakup dimensi fungsional, emosional, dan etis-religius.	a. Kualitas Produk b. Kualitas pelayanan c. Emosional d. Biaya dan Kemudahan	Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah (2025)	Likert 1-5
4	**Loyalitas Nasabah *(Y)*** *Variabel Dependen*	Komitmen dan niat nasabah untuk terus menggunakan layanan BSI secara berulang dalam jangka panjang, menjadikan BSI sebagai bank utama, merekomendasikan BSI kepada orang lain, serta menunjukkan resistensi terhadap tawaran pesaing.	a. Intensi Penggunaan Jangka Panjang b. Penetapan BSI sebagai Bank Utama c. Kesediaan Merekomendasikan BSI d. Resistensi terhadap Penawaran Kompetitor Keterbukaan terhadap Produk dan Layanan Baru BSI	Bintang et al. (2026)	Likert 1-5

UIN IMAM BONJOL PADANG

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berbantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. PLS-SEM dipilih karena kemampuannya menguji model penelitian yang bersifat kompleks melibatkan variabel mediasi, konstruk laten

dengan banyak indikator, serta tujuan penelitian yang berorientasi pada prediksi.[66] Analisis PLS-SEM dalam penelitian ini dilakukan dalam dua tahap utama, yaitu evaluasi *outer model* (model pengukuran) dan evaluasi *inner model* (model struktural).

1. Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Evaluasi *outer model* bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan valid dan reliabel dalam mengukur konstruk laten yang dimaksud. Seluruh variabel dalam penelitian ini dimodelkan sebagai konstruk reflektif (*reflective constructs*), sehingga evaluasinya mencakup pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

a. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Validitas konvergen dievaluasi melalui dua kriteria utama.[67] Pertama, *Factor Loading (Outer Loading)*: nilai *outer loading* setiap indikator harus ≥ 0,70. Indikator dengan *outer loading* antara 0,40 – 0,70 dapat dipertahankan jika penghapusannya tidak meningkatkan *Average Variance Extracted* (AVE) di atas ambang batas. Indikator dengan *outer loading* < 0,40 harus dihapus dari model. Kedua, *Average Variance Extracted (AVE)*: nilai AVE setiap konstruk harus ≥ 0,50,

UIN IMAM BONJOL PADANG

[66]Hair, J.F., et al., A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), op.cit., hlm. 101–115.

[67]Fornell, C., & Larcker, D.F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," Journal of Marketing Research, Vol. 18, No. 1, 1981, hlm. 39–50.

yang mengindikasikan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.[68]

b. *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan)

Validitas diskriminan memastikan bahwa setiap konstruk laten berbeda secara empiris dari konstruk laten lainnya. Evaluasi dilakukan melalui dua pendekatan.[69] Pertama, *Kriteria Fornell-Larcker*: akar kuadrat nilai AVE suatu konstruk harus lebih besar dari korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Kedua, *Rasio HTMT (Heterotrait-Monotrait)*: nilai HTMT antar konstruk harus < 0,90 (atau < 0,85 untuk kriteria yang lebih konservatif), sebagai indikator bahwa dua konstruk benar-benar berbeda satu sama lain secara konseptual.[70]

c. *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Reliabilitas konstruk diuji menggunakan dua ukuran utama. *Composite Reliability (CR)* harus memiliki nilai ≥ 0,70, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik di antara indikator-indikator reflektif yang membentuk konstruk tersebut. *Cronbach's Alpha* juga harus ≥ 0,70 sebagai ukuran reliabilitas tradisional yang melengkapi CR. Dalam PLS-SEM, CR umumnya lebih diutamakan

UIN IMAM BONJOL PADANG

[68]Ghozali, I., & Latan, H., op.cit., hlm. 41.

[69]Henseler, J., Ringle, C.M., & Sarstedt, M., "A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling," Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 43, No. 1, 2015, hlm. 115–135.

[70]Hair, J.F., et al., A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), op.cit., hlm. 195–200.

dibandingkan *Cronbach's Alpha* karena CR tidak mengasumsikan bobot yang setara antar indikator.[71]

2. Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Evaluasi *inner model* bertujuan untuk menilai kekuatan hubungan antar konstruk laten dalam model struktural. Evaluasi *inner model* dalam penelitian ini mencakup beberapa pengujian sebagai berikut.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar proporsi varians variabel endogen (dependen) yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (independen) dalam model. Hair menyatakan bahwa nilai $R^2 \geq 0{,}75$ dikategorikan *substansial*, R^2 0,50 – 0,74 dikategorikan *moderat*, dan R^2 0,25 – 0,49 dikategorikan *lemah*. Dalam penelitian ini, R^2 dihitung untuk dua konstruk endogen, yaitu Kepuasan Nasabah (Z) dan Loyalitas Nasabah (Y).[72]

b. *Effect Size* (f^2)

Effect size (f^2) mengukur kontribusi relatif suatu konstruk prediktor terhadap nilai R^2 konstruk endogen. Cohen menetapkan kriteria: $f^2 \geq 0{,}35$ = *efek besar*; $0{,}15 \leq f^2 < 0{,}35$ = *efek sedang*; $0{,}02 \leq f^2 < 0{,}15$ = *efek kecil*; $f^2 < 0{,}02$ = *tidak ada efek*.[73]

UIN IMAM BONJOL PADANG

[71] Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. (Thousand Oaks: Sage Publications, 2022), hlm. 145–148.

[72] Joseph F. Hair Jr. dkk., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. (Thousand Oaks: Sage Publications, 2022), hlm. 199–202.

[73] Jacob Cohen, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, 2nd ed. (Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1988), hlm. 407–414.

c. *Predictive Relevance* (Q^2)

Relevansi prediktif model diuji menggunakan prosedur *blindfolding* dan menghasilkan nilai Q^2 (Stone-Geisser). Nilai $Q^2 > 0$ mengindikasikan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang memadai. Hair menyatakan bahwa Q^2 0,02 = efek kecil; Q^2 0,15 = efek sedang; dan Q^2 0,35 = efek besar.[74]

H. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada SmartPLS 3.0. Teknik ini menghasilkan nilai t-statistic yang dibandingkan dengan nilai t-table. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic ≥ 1,96 pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05).[75] Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengukur pengaruh langsung atau tidak langsung.

I. Pengujian Efek Mediasi

Untuk menilai peran Kepuasan Nasabah (Z) sebagai variabel mediasi, dilakukan analisis jalur tidak langsung dari variabel independen (X1, X2,) ke variabel dependen (Y) melalui Loyalitas Nasabah (Z). Mediasi dinyatakan signifikan apabila jalur X → Z, Z → Y, dan X → Y semuanya signifikan. Dengan demikian, analisis ini dapat menunjukkan apakah Kepuasan Nasabah memperkuat hubungan *Digital Banking Experience*, *Sharia Compliance Perception*, terhadap Loyalitas Nasabah BSI Mobile Banking.

UIN IMAM BONJOL PADANG

[74] Joseph F. Hair Jr. dkk., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. (Thousand Oaks: Sage Publications, 2022), hlm. 215–219. Ada satu lagi yang sebaiknya ditambahkan

[75] Joseph F. Hair Jr. dkk., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. (Thousand Oaks: Sage Publications, 2022), hlm. 171–177.