

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian adalah rangkaian upaya dengan tata cara yang disusun secara sistematis dan bertujuan untuk memecahkan permasalahan serta melaporkan dengan menggunakan hasil penelitian. Metode penelitian adalah alat ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi untuk mencapai tujuan penelitian tersebut.⁹⁵ Data yang diperoleh harus data empiris (teramati) yang valid, reliabel dan objektif. Adapun jenis metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif, yaitu pendekatan yang berasal dari teori, gagasan para ahli ataupun pemahaman peneliti yang berdasarkan pengalamannya kemudian dikembangkan menjadi suatu permasalahan disertai pemecahan yang diajukan untuk memperoleh kebenaran (verifikasi) yang lebih terukur dalam bentuk dukungan empiris di laporan.

Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah penelitian korelasional (*survey*) kuantitatif. Penelitian korelasional adalah suatu pengumpulan data yang digunakan untuk menganalisis dan menentukan apakah terdapat tingkatan hubungan diantara dua atau lebih variabel yang diteliti,

⁹⁵ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1 ed. (Tangerang: Pascal Books, 2021), hlm. 51.

dimana tingkat hubungan disebut dengan koefesien korelasi.⁹⁶ Semakin tinggi hubungan dua variabel maka semakin akurat prediksi yang didasarkan pada hubungan tersebut.

Apabila dua variabel memiliki hubungan yang tinggi maka koefesien korelasinya adalah mendekati +1,00 (atau -1,00), sedangkan jika kedua varibel tidak memiliki hubungan, maka koefesien korelasinya adalah akan mendekati 0,00. Jadi, tujuan dari penelitian korelasi kuantitatif adalah untuk menentukan hubungan anatar variabel dan menggunakan hubungan tersebut untuk membuatu suatu prediksi.

B. Operasional Variabel

Operasional adalah spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur suatu variabel. Sedangkan variabel adalah sifat-sifat yang akan diteliti. Jadi operasional variabel adalah spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur konstruk atau sifat-sifat yang akan diteliti.⁹⁷ Dalam penelitian ini ada 3 jenis variabel, yaitu variabel independen, variabel dependen dan variabel intervening.

1. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang memiliki kemungkinan teoritis berpengaruh terhadap variabel lain dan umumnya dilambangkan dengan (X).⁹⁸ Adapun yang termasuk dalam variabel bebas pada penelitian ini adalah:

⁹⁶ Imam Santoso dan Harries Madiistiyanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Indigo Media, 2021), hlm. 38.

⁹⁷ *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 14.

⁹⁸ *Ibid*, hlm. 92.

a. Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1)

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau layanan tersebut mudah digunakan dan akan bebas dari upaya yang berlebihan. Faktor yang menjadi indikator dalam persepsi kemudahan adalah mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan dapat dimengerti serta menjadi terampil.⁹⁹

Adapun operasional variabel dan juga pengukuran variabel ini penulis jabarkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kemudahan Penggunaan

| Variabel | Indikator | Item | Pengukuran |
|---|---|---|---------------------|
| Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1) | Mudah dipelajari (<i>Easy to learn</i>) | a. Aplikasi BSI <i>mobile banking</i> mudah dipelajari. b. Layanan transaksi BSI <i>mobile banking</i> mudah dipelajari | Skala <i>Likert</i> |
| | Mudah digunakan (<i>Easy to use</i>) | a. BSI <i>Mobile banking</i> dapat digunakan kapan saja b. BSI <i>Mobile banking</i> mudah digunakan dimana saja c. BSI <i>Mobile banking</i> mudah diakses | Skala <i>Likert</i> |
| | Jelas dan dapat dimengerti (<i>Clear and understable</i>) | a. Layanan informasi BSI <i>Mobile banking</i> yang tersedia sangat jelas b. Fitur BSI <i>mobile banking</i> mudah dipahami. | Skala <i>Likert</i> |
| | Menjadi Terampil (<i>Become skillful</i>) | a. Saya menjadi terampil menggunakan BSI <i>mobile banking</i> . b. Saya mudah menggunakan BSI <i>mobile banking</i> . | Skala <i>Likert</i> |

⁹⁹ Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*..., ,hlm. 57.

b. Persepsi Kegunaan (X_2)

Persepsi kegunaan adalah seberapa besar pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan membantu mereka mencapai tujuannya. Faktor-faktor yang menjadi indikator dalam persepsi kegunaan adalah meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas.¹⁰⁰

Adapun operasional variabel dan juga pengukuran variabel ini penulis jabarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Persepsi Kegunaan

| Variabel | Indikator | Item | Pengukuran |
|-----------------------------|---|---|---------------------|
| Persepsi Kegunaan (X_2) | Meningkatkan kinerja (<i>Improve job performance</i>) | a. BSI <i>mobile banking</i> meningkatkan efektivitas layanan b. BSI <i>mobile banking</i> mempermudah berbagai transaksi keuangan. | Skala <i>Likert</i> |
| | Meningkatkan produktivitas (<i>Increase productivity</i>) | a. Fitur BSI <i>mobile banking</i> sesuai dengan kebutuhan nasabah b. Fitur BSI <i>mobile banking</i> memberikan layanan transaksi bagi nasabah. c. Fitur BSI <i>mobile banking</i> meningkatkan berbagai jenis transaksi finansial | Skala <i>Likert</i> |
| | Meningkatkan efektifitas (<i>Increase Effectiveness</i>) | a. BSI <i>mobile banking</i> memudahkan aktifitas transaksi mutasi rekening. b. BSI <i>mobile banking</i> memudahkan aktifitas transaksi pembayaran c. BSI <i>mobile banking</i> mempercepat alur transaksi <i>top up</i> | Skala <i>Likert</i> |

¹⁰⁰ Teori Dasar *Technology Acceptance Model...*, hlm. 39.

c. Kepercayaan (X₃)

Kepercayaan adalah pengetahuan yang diperoleh berdasarkan pengalaman langsung atau yang didapat dari informasi yang berasal dari berbagai sumber. Faktor-faktor yang menjadi indikator kepercayaan adalah kemampuan, kesungguhan dan integritas.¹⁰¹

Adapun operasional variabel dan juga pengukuran variabel ini penulis jabarkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepercayaan

| Variabel | Indikator | Item | Pengukuran |
|-------------------------------|------------------------------------|--|---------------------|
| Kepercayaan (X ₃) | Kemampuan (<i>Ability</i>) | a. BSI <i>mobile banking</i> selalu akurat dalam proses transaksi. b. BSI <i>Mobile banking</i> konsisten beroperasi dengan baik | Skala <i>Likert</i> |
| | Kesungguhan (<i>Benevolence</i>) | a. BSI <i>mobile banking</i> berguna dalam jangka waktu yang lama. b. BSI <i>mobile banking</i> yakin dapat memenuhi kebutuhan layanan keuangan | Skala <i>Likert</i> |
| | Integritas (<i>Integrity</i>) | a. BSI <i>mobile banking</i> menjaga keamanan data nasabah. b. BSI <i>mobile banking</i> transaksi dapat terjaga. | Skala <i>Likert</i> |

¹⁰¹ Anggi Putra, "Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk Sunnygold (Studi Kasus Pada Konsumen SunnyGold Di Jakarta Selatan)," *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)* 2, no. 1 (4 Januari 2021): hlm. 202, <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i2.10205>.

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang secara struktur menjadi variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel lainnya dan menjadi persoalan pokok bagi peneliti sehingga menjadi objek penelitian.¹⁰² Variabel terikat umumnya dilambangkan dengan (Y). Adapun yang termasuk dalam variabel bebas pada penelitian ini adalah perilaku menggunakan teknologi *BSI mobile banking*.

Perilaku menggunakan teknologi (Y) adalah bentuk tindakan pengukuran terhadap frekuensi durasi penggunaan teknologi oleh seseorang. Faktor-faktor yang menjadi indikator perilaku menggunakan adalah pemakaian nyata, frekuensi penggunaan dan kepuasan pengguna.¹⁰³

Adapun operasional variabel dan juga pengukuran variabel ini penulis jabarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. 4 Operasional Variabel Perilaku Menggunakan Teknologi

| Variabel | Indikator | Item | Pengukuran |
|--|---|---|---------------------|
| Perilaku Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y) | Pemakaian nyata (<i>actual usage</i>) | a. Saya selalu menggunakan <i>BSI mobile banking</i> untuk transaksi keuangan. b. <i>BSI mobile banking</i> selalu menjadi prioritas sebagai alat transaksi keuangan saya. | Skala <i>Likert</i> |
| | Frekuensi penggunaan | a. <i>BSI mobile banking</i> digunakan saya rutin setiap hari. b. <i>BSI mobile banking</i> selalu saya gunakan dalam berbagai jenis aktivitas transaksi keuangan. | Skala <i>Likert</i> |

¹⁰² Metode Penelitian Kuantitatif..., hlm. 92

¹⁰³ Mutinah Tutik, Astuti Siti, dan Azizah Farah, "Pengaruh Minat Perilaku Terhadap *Actual Use* Teknologi Informasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Kasus Pada Kegiatan Belajar Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi)," hlm. 95.

| | | | |
|--|-------------------|---|---------------------|
| | Kepuasan Pengguna | a. Saya puas dengan kinerja BSI <i>mobile banking</i> secara keseluruhan. b. Saya puas dengan berbagai jenis fitur yang tersedia | Skala <i>Likert</i> |
|--|-------------------|---|---------------------|

3. Variabel Intervening (Z)

Variabel intervening atau antara adalah variabel yang menjadi penghubung di antara hubungan variabel bebas dan terikat. Variabel intervening umumnya dilambangkan dengan (Z).¹⁰⁴ Adapun yang termasuk dalam variabel intervening pada penelitian ini adalah :

a. Sikap Penggunaan (Z₁)

Sikap penggunaan adalah suatu reaksi seseorang terhadap objek yang akan menentukan perilaku individu terhadap penggunaan suatu objek tersebut. Faktor-faktor dalam indikator sikap adalah ide yang baik, perasaan senang dan memiliki keinginan untuk menggunakan.¹⁰⁵

Adapun operasional variabel dan juga pengukuran variabel ini penulis jabarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. 5 Operasional Variabel Sikap Penggunaan

| Variabel | Indikator | Item | Pengukuran |
|---|---------------|---|---------------------|
| Sikap Penggunaan (Z₁) | Ide yang baik | a. Saya merasa fitur BSI <i>mobile banking</i> sesuai dengan harapan saya b. Saya merasa kehadiran | Skala <i>Likert</i> |

¹⁰⁴ Metode Penelitian Kuantitatif..., hlm. 92

¹⁰⁵ Pengaruh Keyakinan dan Kepercayaan Teknologi Terhadap Intensi minat penggunaan *Internet Banking* Di Malang: *Theory of Reason Action* yang Direduksi..., hlm. 8.

| | | | |
|--|--------------------------------------|--|---------------------|
| | | aplikasi BSI <i>mobile banking</i> memenuhi kebutuhan layanan keuangan saya | |
| | Perasaan senang | a. Saya senang menggunakan BSI <i>mobile banking</i> b. Saya merasa BSI <i>mobile banking</i> menguntungkan penggunaannya | Skala <i>Likert</i> |
| | Memiliki keinginan untuk menggunakan | a. Saya menggunakan BSI <i>mobile banking</i> adalah keinginan diri sendiri. b. Saya ingin selalu menggunakan BSI <i>mobile banking</i> | Skala <i>Likert</i> |

b. Intensi Minat Penggunaan (Z_2)

Intensi minat penggunaan adalah suatu keinginan individu untuk menggunakan kembali sesuatu yang sama apabila suatu waktu memerlukan kembali.¹⁰⁶ Faktor-faktor indikator dalam intensi minat penggunaan adalah minat untuk menggunakan, intensi minat penggunaan secara teratur, menyarankan orang lain untuk menggunakan teknologi.¹⁰⁷

Adapun operasional variabel dan juga pengukuran variabel ini penulis jabarkan dalam tabel dibawah ini :

¹⁰⁶ Metode Penelitian Kuantitatif..., hlm. 93.

¹⁰⁷ Pengaruh Keyakinan dan Kepercayaan Teknologi Terhadap Intensi minat penggunaan *Internet Banking* Di Malang: *Theory of Reason Action* yang Direduksi..., hlm. 6.

Tabel 3. 6 Operasional Variabel Intensi Minat Penggunaan

| Variabel | Indikator | Item | Pengukuran |
|---|--|---|---------------------|
| Intensi Minat Penggunaan (Z₂) | Minat untuk menggunakan (social influence) | a. Saya ingin menggunakan BSI <i>mobile banking</i> untuk transaksi keuangan. b. Saya ingin menggunakan BSI <i>mobile banking</i> dalam jangka waktu yang lama. | Skala <i>Likert</i> |
| | Intensi minat penggunaan secara teratur | a. Saya ingin menggunakan <i>mobile banking</i> secara rutin untuk keperluan transaksi pembayaran. b. Saya ingin menggunakan <i>mobile banking</i> secara rutin untuk keperluan transaksi seperti mutasi rekening. | Skala <i>Likert</i> |
| | Menyarankan orang lain untuk menggunakan teknologi informasi | a. Saya ingin merekomendasikan BSI <i>mobile banking</i> kepada keluarga. b. Saya ingin merekomendasikan BSI <i>mobile banking</i> melalui media sosial. | Skala <i>Likert</i> |

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulan.¹⁰⁸ Tujuan adanya populasi adalah untuk menentukan besarnya anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.¹⁰⁹ Populasi dari penelitian ini adalah nasabah seluruh Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tasikmalaya yaitu 4 cabang BSI diantaranya BSI KC Sutisna Senjaya, BSI KC Masjid Agung Tasikmalaya, BSI KC HZ. Mustofa, BSI KC Universitas Siliwangi. Untuk jumlah populasi tidak diketahui karena kesulitan informasi akses data dari pihak BSI.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel.¹¹⁰ Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) adalah minimal 100 sampel. Penentuan jumlah sampel menurut Ferdinand dikutip dalam jurnal Freida dihitung berdasarkan ketentuang dan rumus :¹¹¹

- a. Bila pendugaan parameter menggunakan metode kemungkinan maksimum, maka besar sampel yang disarankan antara 100 hingga 200, dengan minimum sampel 50.
- b. Sebanyak 50-10 kali jumlah parameter yang ada di dalam model.
- c. Sama dengan 5-10 kali jumlah indikator dari keseluruhan variabel laten.

5. ¹⁰⁸ Dameria Sinaga, *Buku Ajar Statistik Dasar*, 1 ed. (Jakarta Timur: Uki Press, 2014), hlm.

¹⁰⁹ Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif..., hlm. 361.

¹¹⁰ *Ibid.*, hlm. 362.

¹¹¹ Freida Triastuti Rj dan Augusty Tae Ferdinand, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen," t.t., hlm. 4.

Sedangkan rumus yang digunakan adalah :

$$\begin{aligned} n &= \text{jumlah indikator} \times (5 \text{ sampai } 10 \text{ parameter}) \\ &= 41 \times 5 \\ &= 205 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Sebuah sampel penelitian dari 205 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *nonprobability sampling* karena peneliti tidak memberi peluang yang sama bagi setiap nasabah pengguna BSI *mobile banking* di seluruh KC BSI Kota Tasikmalaya.

Pada penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik menentukan sampel yang berdasarkan kriteria tertentu.¹¹² Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Nasabah muslim seluruh BSI di Kota Tasikmalaya
- b. Berdomisili di Kota Tasikmalaya
- c. Pernah melakukan transaksi menggunakan BSI *mobile banking*

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang valid.¹¹³ Metode pengumpulan data dapat berupa tes, angket, kuesioner, observasi, wawancara, skala bertingkat atau dokumentasi. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹¹² *Ibid*, hlm. 169.

¹¹³ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 1 ed. (Jember: Stain Jember Press, 2013), hlm. 34.

1. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab secara langsung yang dilakukan dengan tatap muka antara peneliti sebagai yang melakukan wawancara dan narasumber untuk memperoleh informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat disimpulkan makna dalam topik tertentu.¹¹⁴ Metode ini digunakan untuk studi pendahuluan dan yang menjadi sumber informasi bagi penulis yaitu salah satunya dengan Kepala Kantor BSI KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya.

2. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan dan mengirimkan suatu daftar pernyataan kepada responden yang sudah ditentukan untuk di isi secara objektif.¹¹⁵ Dalam penelitian ini kuesioner yang akan disebarakan kepada seluruh nasabah BSI Kota Tasikmalaya yang menggunakan BSI *mobile banking*.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen yang baik adalah instrumen yang valid dan reliabel yaitu yang telah melalui prosedur perencanaan, penulisan butir soal, penyuntingan, uji coba penganalisaan hasil dan revisi.¹¹⁶ Poin tersebut dapat berbentuk positif atau negatif yang kemudian akan dijumlahkan sehingga menjadi skor total reponden. Adapun skala yang digunakan dalam pengukuran instrumen

¹¹⁴ Ibid., hlm. 54.

¹¹⁵ Priadana dan Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 28.

¹¹⁶ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen..., hlm. 187.

penelitian menggunakan skala *likert*, yaitu digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi individu mengenai fenomena sosial.¹¹⁷ Untuk dapat memudahkan dalam penyusunan instrument maka dari itu diperlukan adanya kisi-kisi instrumen penelitian, yaitu :

Tabel 3.7 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

| Variabel | Indikator | Item | No. Item |
|---|---|--|----------|
| Persepsi Kemudahan Penggunaan (X ₁) | Mudah dipelajari (<i>Easy to learn</i>) | a. Aplikasi BSI <i>mobile banking</i> mudah dipelajari. b. Layanan transaksi BSI <i>mobile banking</i> mudah dipelajari | 1,3 |
| | Mudah digunakan (<i>Easy to use</i>) | a. BSI <i>Mobile banking</i> dapat digunakan kapan saja b. BSI <i>Mobile banking</i> mudah digunakan dimana saja c. BSI <i>Mobile banking</i> mudah diakses. | 4,7,9 |
| | Jelas dan dapat dimengerti (<i>Clear and understandable</i>) | a. Layanan informasi BSI <i>Mobile banking</i> yang tersedia sangat jelas b. Fitur BSI <i>mobile banking</i> mudah dipahami. | 2,6 |
| | Menjadi Terampil (<i>Become skillful</i>) | a. Saya menjadi terampil menggunakan BSI <i>mobile banking</i> . b. Saya mudah menggunakan BSI <i>mobile banking</i> . | 5,8 |
| Persepsi Kegunaan (X ₂) | Meningkatkan kinerja (<i>Improve job performance</i>) | a. BSI <i>mobile banking</i> meningkatkan efektivitas layanan b. BSI <i>mobile banking</i> mempermudah berbagai transaksi keuangan. | 10,13 |
| | Meningkatkan produktivitas | a. Fitur BSI <i>mobile banking</i> sesuai dengan kebutuhan nasabah | 11,14 |

¹¹⁷ Anja Purtri Natalia dkk., "Pengaruh Disiplin Kerja Guru Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMK Se-Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang," *Aksara : Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal* 10, no. 1 (Januari 2024): hlm. 183, <https://doi.org/10.37905>.

| | | | |
|----------------------------------|--|--|----------|
| | <i>(Increase productivity)</i> | <p>b. Fitur BSI <i>mobile banking</i> memberikan layanan transaksi bagi nasabah.</p> <p>c. Fitur BSI <i>mobile banking</i> meningkatkan berbagai jenis transaksi finansial</p> | |
| | Meningkatkan efektifitas <i>(Increase Effectiveness)</i> | <p>a. BSI <i>mobile banking</i> memudahkan aktifitas transaksi mutasi rekening.</p> <p>b. BSI <i>mobile banking</i> memudahkan aktifitas transaksi pembayaran</p> <p>c. BSI <i>mobile banking</i> mempercepat alur transaksi <i>top up</i></p> | 12,15,17 |
| Kepercayaan (X ₃) | Kemampuan <i>(ability)</i> | <p>a. BSI <i>mobile banking</i> selalu akurat dalam proses transaksi.</p> <p>b. BSI <i>Mobile banking</i> konsisten beroperasi dengan baik</p> | 18,21 |
| | Kesungguhan <i>(benevolence)</i> | <p>a. BSI <i>mobile banking</i> berguna dalam jangka waktu yang lama.</p> <p>b. BSI <i>mobile banking</i> yakin dapat memenuhi kebutuhan layanan keuangan</p> | 19,22 |
| | Integritas <i>(integrity)</i> | <p>a. BSI <i>mobile banking</i> menjaga keamanan data nasabah</p> <p>b. BSI <i>mobile banking</i> transaksi dapat terjaga</p> | 20,23 |
| Perilaku Menggunakan (Y) | Pemakaian nyata <i>(actual usege)</i> | <p>a. Saya selalu menggunakan BSI <i>mobile banking</i> untuk transaksi keuangan.</p> <p>b. BSI <i>mobile banking</i> selalu menjadi prioritas sebagai alat transaksi keuangan saya</p> | 24,27 |
| | Frekuensi penggunaan | <p>a. BSI <i>mobile banking</i> digunakan rutin setiap hari.</p> <p>b. BSI <i>mobile banking</i> selalu saya gunakan dalam berbagai jenis aktivitas transaksi keuangan</p> | 26,29 |

| | | | |
|--|---|---|-------|
| | Kepuasan pengguna | <p>a. Saya puas dengan kinerja BSI <i>mobile banking</i> secara keseluruhan.</p> <p>b. Saya puas dengan berbagai jenis fitur yang tersedia</p> | 25,28 |
| Sikap Pengguna (Z ₁) | Ide yang baik | <p>a. Saya merasa fitur BSI <i>mobile banking</i> sesuai dengan harapan saya</p> <p>b. Saya merasa kehadiran aplikasi BSI <i>mobile banking</i> memenuhi kebutuhan layanan keuangan saya</p> | 30,33 |
| | Perasaan senang | <p>a. Saya senang menggunakan BSI <i>mobile banking</i></p> <p>b. Saya merasa BSI <i>mobile banking</i> menguntungkan penggunaanya</p> | 32,35 |
| | Memiliki keinginan untuk menggunakan | <p>a. Saya menggunakan BSI <i>mobile banking</i> adalah keinginan diri sendiri.</p> <p>b. Saya ingin selalu menggunakan BSI <i>mobile banking</i></p> | 31,34 |
| Intensi Minat Pengguna (Z ₂) | Minat untuk menggunakan (<i>social influence</i>) | <p>a. Saya ingin menggunakan BSI <i>mobile banking</i> untuk transaksi keuangan.</p> <p>b. Saya ingin menggunakan BSI <i>mobile banking</i> dalam jangka waktu yang lama</p> | 36,38 |
| | Intensi minat penggunaan secara teratur | <p>a. Saya ingin menggunakan <i>mobile banking</i> secara rutin untuk keperluan transaksi pembayaran.</p> <p>b. Saya ingin menggunakan <i>mobile banking</i> secara rutin untuk keperluan transaksi seperti mutasi rekening</p> | 37,41 |
| | Menyarankan oranglain untuk menggunakan | <p>a. Saya ingin merekomendasikan BSI <i>mobile banking</i> kepada keluarga.</p> <p>b. Saya ingin merekomendasikan BSI</p> | 39,40 |

| | | | |
|--|------------------------|---|--|
| | teknologi informasi | <i>mobile banking</i> melalui media sosial. | |
|--|------------------------|---|--|

Dibawah ini adalah tabel skor instrument penelitian : ¹¹⁸

Tabel 3.8 Daftar Skor Pernyataan Positif Skala *Likert*

| Kategori | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Cukup Setuju (CS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

1. Uji Analisis Instrumen

Dalam penelitian ini, setelah melakukan penelitian pada 30 responden, maka dilanjutkan dengan uji analisis instrumen menggunakan dua jenis uji, yaitu :

a. Uji Validitas Instrumen

Dalam melakukan uji validitas terdapat dua jenis konstruk, yaitu terdiri dari uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

1) Uji Validitas Konvergen

Dalam uji validitas konvergen dilakukan dengan menggunakan dua indikator, yaitu *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Loading Factor*. Jika nilai *Loading Factor* masing-masing indikator > 0.70 dan nilai *Average Variance Extracted*

¹¹⁸ Anja Purtri Natalia dkk., "Pengaruh Disiplin Kerja Guru Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di SMK Se-Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang," *Aksara : Jurnal Ilmu Pendidikan Non Formal* 10, no. 1 (Januari 2024): hlm. 183, <https://doi.org/10.37905>.

(AVE) > 0.50, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi *konvergen validity* yang baik.

2) Uji Validitas Deskriminan

Dalam uji validitas dekriminan adalah untuk menguji tingkat validnya sebuah pertanyaan atau kuesioner. Kuesioner ini dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaan dapat mengungkap jawaban yang diukur dalam kuesisioner. Validitas deskriminan dapat dilihat jika nilai r -hitung > r -tabel, maka item pernyataan pada item kuesioner dapat dikatakan valid dan apabila nilai r -hitung < r -tabel, maka dinyatakan item kuesioner tidak valid.

Di bawah ini merupakan hasil uji validitas instrument hasil pengolahan dari 30 responden :

Tabel 3.9 Tabel Uji Analisis Instrumen

| No | Variabel | r_{hitung} | r_{tabel} | Keputusan |
|-------------------------------|----------|--------------|-------------|-----------|
| Persepsi Kemudahan(X1) | | | | |
| 1. | X1.1 | 0.831 | 0.361 | Valid |
| 2. | X1.2 | 0.863 | 0.361 | Valid |
| 3. | X1.3 | 0.917 | 0.361 | Valid |
| 4. | X1.4 | 0.897 | 0.361 | Valid |
| 5. | X1.5 | 0.909 | 0.361 | Valid |
| 6. | X1.6 | 0.893 | 0.361 | Valid |
| 7. | X1.7 | 0.870 | 0.361 | Valid |
| 8. | X1.8 | 0.865 | 0.361 | Valid |
| 9. | X1.9 | 0.802 | 0.361 | Valid |
| Persepsi Kegunaan (X2) | | | | |
| 1. | X2.1 | 0.910 | 0.361 | Valid |
| 2. | X2.2 | 0.869 | 0.361 | Valid |
| 3. | X2.3 | 0.749 | 0.361 | Valid |
| 4. | X2.4 | 0.924 | 0.361 | Valid |
| 5. | X2.5 | 0.913 | 0.361 | Valid |
| 6. | X2.6 | 0.904 | 0.361 | Valid |

| | | | | |
|--------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| 7. | X2.7 | 0.931 | 0.361 | Valid |
| 8. | X2.8 | 0.884 | 0.361 | Valid |
| Kepercayaan (X3) | | | | |
| 1. | X3.1 | 0.846 | 0.361 | Valid |
| 2. | X3.2 | 0.928 | 0.361 | Valid |
| 3. | X3.3 | 0.878 | 0.361 | Valid |
| 4. | X3.4 | 0.828 | 0.361 | Valid |
| 5. | X3.5 | 0.925 | 0.361 | Valid |
| 6. | X3.6 | 0.934 | 0.361 | Valid |
| Perilaku menggunakan (Y) | | | | |
| 1. | Y.1 | 0.895 | 0.361 | Valid |
| 2. | Y.2 | 0.798 | 0.361 | Valid |
| 3. | Y.3 | 0.805 | 0.361 | Valid |
| 4. | Y.4 | 0.948 | 0.361 | Valid |
| 5. | Y.5 | 0.839 | 0.361 | Valid |
| 6. | Y.6 | 0.807 | 0.361 | Valid |
| Sikap Penggunaan (Z1) | | | | |
| 1. | Z1.1 | 0.760 | 0.361 | Valid |
| 2. | Z1.2 | 0.870 | 0.361 | Valid |
| 3. | Z1.3 | 0.888 | 0.361 | Valid |
| 4. | Z1.4 | 0.455 | 0.361 | Valid |
| 5. | Z1.5 | 0.875 | 0.361 | Valid |
| 6. | Z1.6 | 0.856 | 0.361 | Valid |
| Intensi minat penggunaan (Z2) | | | | |
| 1. | Z2.1 | 0.881 | 0.361 | Valid |
| 2. | Z2.2 | 0.852 | 0.361 | Valid |
| 3. | Z2.3 | 0.860 | 0.361 | Valid |
| 4. | Z2.4 | 0.774 | 0.361 | Valid |
| 5. | Z2.5 | 0.775 | 0.361 | Valid |
| 6. | Z2.6 | 0.917 | 0.361 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas diolah menggunakan *software* SPSS *for windows version 26*, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan di setiap variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dapat disebutkan bahwa instrumen penelitian ini valid dan dapat dilanjutkan pada uji reliabilitas.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam uji reliabilitas terdapat dua indikator yang terdiri dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Dimana jika nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* > 0.7 , maka dianggap memiliki reliabilitas yang baik dan terbukti memiliki akurasi, konsistensi dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruksinya. Sedangkan jika nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* < 0.7 , maka dianggap memiliki reliabilitas yang tidak baik (tidak reliabel) dan terbukti tidak memiliki akurasi, konsistensi dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruksinya.

Di bawah ini merupakan tabel uji reliabilitas :

Tabel 3 10 Uji Reliabilitas Instrumen

| No. | Variabel | <i>Cronbaach's Alpha</i> | Keterangan |
|-----|-------------------------------|--------------------------|------------|
| 1. | Persepsi Kemudahan (X1) | 0.959 | Reliabel |
| 2. | Persepsi Kegunaan (X2) | 0.961 | Reliabel |
| 3. | Kepercayaan (X3) | 0.947 | Reliabel |
| 4. | Perilaku menggunakan (Y) | 0.920 | Reliabel |
| 5. | Sikap Penggunaan (Z1) | 0.886 | Reliabel |
| 6. | Intensi minat penggunaan (Z2) | 0.915 | Reliabel |

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan melalui SPSS *for windows*

26. Dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* pada semua variabel > 0.7 .

Maka dapat dikatakan bahwa semua variabel pada penelitian ini reliabel.

F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi suatu informasi yang valid dengan memeriksa seluruh data dari instrumen penelitian.

Teknik analisis data kuantitatif ada 2 macam yaitu analisis deskriptif (untuk data

dalam volume yang sangat besar seperti data sensus penduduk) dan analisis inferensial (menggunakan rumus statistik).¹¹⁹ Adapun Teknik analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. *Analisis Structural Equation Modeling (SEM)*

Menurut Wright *Structural Equation Modeling (SEM)* adalah salah satu teknik analisis yang digunakan untuk melakukan pengujian dan estimasi mengenai hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis jalur dan analisis faktor. Kelebihan yang dimiliki SEM adalah metode yang bisa menyelesaikan permasalahan yang memiliki lebih dari satu variabel dependen tanpa membuat beberapa persamaan regresi, keunggulan dalam melakukan analisis jalur (*path analytic*) dengan variabel laten.¹²⁰

2. *Partial Last Square (PLS)*

Analisis *Partial Last Square (PLS)* menurut Jogiyanto adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda saat terjadi masalah spesifik berganda pada data seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing value*) dan multikolinieritas.¹²¹

Dalam SEM PLS ada dua tahap evaluasi model pengukuran yang digunakan yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural

¹¹⁹ Metode Penelitian Kuantitatif..., hlm. 201.

¹²⁰ Rahmad Solling Hamid dan Suhardi M Anwar, *Struktur Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*, 1 ed. (Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2019), hlm. 1.

¹²¹ *Ibid*, hlm. 15.

(*inner model*). Di bawah ini adalah penjelasan kedua model pengukuran tersebut :

a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) adalah tahapan pertama dikenal dengan uji validitas konstruk, yang terdiri dari validitas konvergen, validitas diskriminan dan uji reliabilitas.¹²² Cara untuk menguji validitas konstruk adalah dengan melihat korelasi antara konstruk dan item-item pertanyaan dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya. Uji validitas konstruk terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

1) Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan pengukuran-pengukuran dari suatu konstruk harusnya berkorelasi tinggi yang diukur berdasarkan *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE).

Nilai *loading factor* masing-masing indikator pada variabel harus > 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan antara 0.6-0.7 yang bersifat *exploratory*. Nilai *average variance extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0.50 yang berarti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dalam indikatornya secara rata-rata. Sehingga dapat disimpulkan jika

¹²² *Ibid*, hlm. 41.

memenuhi nilai tersebut bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi *convergent validity* yang baik.

2) Validitas Deskriminan

Validitas deskriminan dua konsep yang berbeda harus menunjukkan perbedaan yang cukup, jadi semua indikator harus menunjukkan perbedaan yang cukup yang berhubungan dengan pengukuran konstruk yang berbeda. Uji ini bertujuan untuk menentukan setiap indikator reflektif menjadi yang baik yang dilihat dari setiap indikator harus berkorelasi tinggi dibandingkan korelasi konstruk dengan variabel laten lainnya.

Dapat dilihat dari nilai *cross loading* yaitu nilai untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0.70 dan akar AVE untuk setiap konstraknya lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas ini adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel, maka item pertanyaan dalam *item* kuesioner tersebut valid.
- b) Jika nilai r -hitung $<$ r -tabel , maka item pertanyaan pada *item* keusioner tersebut tidak valid.

3) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruk.

Dalam menguji reliabilitas disarankan untuk menggunakan dua indikator yaitu *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

- a) *Rule of Thumb* untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu dimana nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0.70, sehingga dianggap memiliki tingkat reabilitas yang baik.
- b) *Cronbach's Alpha*, dimana nilai *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0.70 untuk menunjukkan bahwa memiliki reliabilitas yang baik.

b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) merupakan tahap kedua dari evaluasi model. Kriteria dalam pengukuran evaluasi model struktural (*Inner Model*) adalah nilai *r-square* dan signifikansi.

Nilai *r-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *R-square* 0.75, 0.50, dan 0.25 mengindikasikan bahwa model kuat, moderat dan lemah.¹²³ Lalu kriteria kedua adalah signifikansi, dimana nilai signifikansi yang digunakan (*two-tailed*) *t-value* (*significance level* = 10%), 1.96 (*significance level*=5%) dan 2.58 (*significance level*= 1%).

c. Uji Hipotesis

Hipotesis bisa diartikan sebagai dugaan jawaban sementara mengenai suatu penelitian, maka uji hipotesis adalah suatu tahapan untuk mengumpulkan data dan menguji hipotesis yang sudah disusun

¹²³ *Ibid*, hlm. 43.

apakah pada tingkatan tertentu dipercaya sebagai sesuatu yang benar dan valid yang bertitik tolak pada pertanyaan yang disusun dalam rumusan masalah penelitian.

Jadi, uji hipotesis adalah prosedur yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis statistika suatu populasi dengan menggunakan data dari sampel penelitian.¹²⁴ Ada beberapa tahapan dalam melakukan uji hipotesis, sebagai berikut :¹²⁵

- a. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1)
- b. Tingkat signifikansi (α)= $1-\alpha$, yang merupakan peluang terbesar untuk menolak atau menerima H_0
- c. Menentukan daerah penolakan H_0 dan statistic uji yang sesuai. Daerah penolakan adalah interval nilai dimana hitungan suatu statistik uji yang berada dalam interval akan ditolak hipotesis nol nya.
- d. Menghitung statistik uji dengan menggunakan parameter sampel, yang distribusi samplingnya dapat digolongkan pada kasus hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
- e. Membuat kesimpulan apakah H_0 diterima atau ditolak
- f. Menginterpretasikan kesimpulan sesuai dengan masalah.

Uji hipotesis yaitu *cross check* antara hasil uji T dengan t-tabel yang menghasilkan diterima atau tidaknya hipotesis pada setiap jalur

¹²⁴ Nuryadi dkk., *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, 1 ed. (Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017), hlm. 74.

¹²⁵ *Ibid*, hlm. 76.

hubungannya. Penelitian ini menggunakan variabel Z sebagai intervening sehingga menjadikan uji hipotesis terbagi menjadi 2 penilaian, yaitu

- a. Hipotesis 1-6 (secara langsung/*direct*) yang berpatokan pada tabel *path coefficient*

Jika t-statistik > t-tabel dan signifikan jika *p value* < 0.05 maka hipotesis diterima. Sedangkan jika hasil nilai t-statistik < t-tabel dan tidak signifikan jika *P value* > 0.05 maka hipotesis ditolak.

- b. Hipotesis 7-11 (tidak secara langsung/ *indirect*) yang berpatok pada tabel *specific indirect effect*

Jika nilai hasil t-statistik > t-tabel dan signifikan jika *p value* < 0.05 maka hipotesis diterima. Sedangkan jika hasil nilai t-statistik < t-tabel dan tidak signifikan jika *p value* > 0.05 maka hipotesis ditolak

G. Tempat dan Jadwal Penelitian

1. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan penelitian pada nasabah seluruh BSI di Kota Tasikmalaya.

2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.11 Jadwal dan Waktu Penelitian

| No | Jadwal Kegiatan | Tahun 2023/2024 | | | | | | | | |
|----|---|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun |
| 1. | Studi pendahuluan | | | | | | | | | |
| 2. | Pengajuan judul | | | | | | | | | |
| 3. | Penyusunan usulan | | | | | | | | | |
| 4. | Seminar usulan penelitian | | | | | | | | | |
| | Pelaksanaan : Pengumpulan data Pengolahan data Penganalisisan data | | | | | | | | | |
| 6. | Pelaporan : Penyusunan laporan Laporan hasil skripsi | | | | | | | | | |
| 7. | Seminar hasil penelitian | | | | | | | | | |
| 8. | Sidang skripsi | | | | | | | | | |