

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian, karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

Menurut Sugiyono, (2018:38) “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu)”.

Objek penelitian ini adalah mahasiswa Generasi Z di Universitas Siliwangi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Tasikmalaya, yang aktif menggunakan fitur QRIS dalam aplikasi WONDR by BNI untuk transaksi harian dan mingguan. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi menjadi populasi yang representatif untuk mengukur dampak spesifik fitur QRIS dalam aplikasi WONDR by BNI.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2018:8), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan pengambilan sampel dilakukan secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat statistik. Paradigma penelitian

kuantitatif dianggap sebagai hubungan sebab akibat (kausal) antar variabel penelitian (Sugiyono, 2018:9).

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Explantory*, menurut Sugiyono, (2018:11) mengatakan: “*Explantory Research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya”.

Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi) dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan hubungan atau pengaruh antara kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI terhadap kepuasan Generasi Z.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3. 1**  
**Tabel Operasionalisasi Variabel**

| Variabel dan Definisi Operasional                                                                                                                                                                                                                                              | Dimensi        | Indikator                                                                                                            | Skala   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Servqual</i> ) fitur QRIS pada WONDR by BNI (X). Kualitas layanan elektronik yang dirasakan pengguna Generasi Z dalam prnggunaan fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI, meliputi efisiensi, pemenuhan kebutuhan, daya tanggap dan keamanan. | 1. Efisiensi   | 1. Kemudahan navigasi antarmuka fitur QRIS.<br>2. Kecepatan proses transaksi QRIS (Scan hingga konfirmasi).          | Ordinal |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2. Fulfillment | 1. Akurasi transaksi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.<br>2. Kesesuaian hasil transaksi dengan harapan pengguna. | Ordinal |

|                                                                                                                                                                |                   |                                                                                                                                                                                                                    |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                                | 3. Responsiveness | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan aplikasi merespon kesalahan transaksi (misal: notifikasi gagal transaksi).</li> <li>2. Ketersediaan fitur bantuan/pelaporan masalah dalam aplikasi.</li> </ol> | Ordinal |
|                                                                                                                                                                | 4. Kompensasi     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi keamanan data pribadi selama transaksi QRIS.</li> <li>2. Kepercayaan terhadap enkripsi dan proteksi oleh WONDR by BNI.</li> </ol>                               | Ordinal |
|                                                                                                                                                                | 5. Kontak         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan menghubungi layanan pelanggan (chat, telpon, email) dalam aplikasi.</li> <li>2. Kecepatan respon layanan pelanggan dalam menyelesaikan keluhan.</li> </ol>     | Ordinal |
|                                                                                                                                                                | 6. Privasi        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi keamanan data pribadi selama transaksi QRIS.</li> <li>2. Kepercayaan terhadap enkripsi dan proteksi transaksi.</li> </ol>                                       | Ordinal |
| Kepuasan Generasi Z (Y).<br>Tingkat kepuasan emosional pengguna Generasi Z setelah menggunakan fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI, berdasarkan perbandingan | 1. Kepuasan Umum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kesesuaian pengalaman penggunaan dengan ekspektasi.</li> <li>2. Kesenangan dalam menggunakan fitur QRIS.</li> </ol>                                              | Ordinal |

|                                |                             |                                                                                                                                       |         |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| harapan dan pengalaman aktual. | 2. Niat Penggunaan Berulang | 1. Frekuensi penggunaan fitur QRIS dalam transaksi harian/mingguan.<br>2. Keinginan untuk terus menggunakan fitur QRIS di masa depan. | Ordinal |
|                                | 3. Rekomendasi              | 1. Kemungkinan merekomendasikan WONDR by BNI kepada orang lain.<br>2. Persepsi keunggulan fitur QRIS dibanding aplikasi lain.         | Ordinal |

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut Sugiyono, (2018:137) menyatakan, Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara. Sumber data dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

Kuesioner merupakan metoda pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018:142). Jenis pertanyaan yang penulis gunakan adalah pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya. pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan

juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono, (2018:93) menyatakan, jenis data penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan skala ordinal. Skala ordinal dipergunakan untuk mengukur penilaian sangat positif sampai sangat negatif terhadap suatu pertanyaan yang diajukan pada kuesioner dan setiap jawaban pertanyaan dari responden pada kuesioner diberi skor. Skor tersebut dari satu sampai lima, dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Skala Likert**

| No | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai |
|----|--------------------|-------------|
| 1  | Sangat Puas        | 5           |
| 2  | Puas               | 4           |
| 3  | Netral             | 3           |
| 4  | Tidak Puas         | 2           |
| 5  | Sangat Tidak Puas  | 1           |

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono, (2018:137) menyatakan, Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara. Sumber data dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2018:137), Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian. Sumber data dalam penelitian diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

### **3.2.3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2018:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Siliwangi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang menggunakan fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI. Populasi penelitian mencakup mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, sekitar 4.224 mahasiswa menurut data dari PDDikti.

#### **2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2018:117) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga, waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin* untuk memastikan representasi data yang akurat dengan *margin of error* ( $e$ ) sebesar 10% (0,1). Rumus *Slovin* digunakan karena populasi terbatas dan bertujuan meminimalkan kesalahan pengambilan sampel. Sampel dipilih berdasarkan kriteria: Mahasiswa aktif Universitas Siliwangi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang menggunakan fitur QRIS di aplikasi WONDR by BNI.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018:124). Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan dengan penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi (Sugiyono, 2018:125).

Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan Rumus *Slovin*. Sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentase kelonggaran atau tingkat kesalahan yang ditoleransi adalah sebesar 10% (0,1).

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = Jumlah populasi = 4.224 mahasiswa

$e$  = Margin of error = 10% (0,01)

Substitusi nilai:

$$n = \frac{4.224}{1 + 4.224 \cdot (0,1)^2} = \frac{4.224}{1 + 42,24} = \frac{4.224}{43,24} = 97,7 = 98 \text{ Sampel}$$

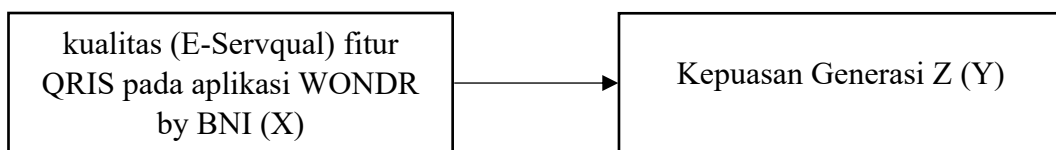
Dibutukan 98 responden sebagai sampel minimal untuk memastikan akurasi data dengan tingkat kesalahan 10%. Rumus *Slovin* dipilih karena populasi terbatas (4.224 mahasiswa) dan bertujuan meminimalkan bias dalam pengambilan sampel. Dengan tingkat kepercayaan 90%, sampel ini dianggap representatif untuk menggambarkan karakteristik populasi secara keseluruhan.

### 3.2.3.3 Model Penelitian

Model penelitian menurut Sugiyono, (2018:40) yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis yang perlu dijawab melalui penelitian.

Model Penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk melakukan penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menjelaskan kebenaran suatu penelitian serta untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai variabel-variabel yang diteliti dan untuk mengukur variabel tersebut, maka dalam penelitian ini. kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI (x) dan kepuasan Generasi Z (y) dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat penjelasan sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Model Penelitian**



Keterangan:

X = Variabel independent (Bebas)

Y= Variabel dependent (Terikat)

### 3.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel kualitas layanan elektronik (E-Servqual) fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI (X) terhadap kepuasan Generasi Z (Y). Adapun tahapan analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, dilakukan pengujian instrumen penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

##### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2018:148) “validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji ini dilakukan dengan bantuan software SPSS menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Kriteria pengujian validitas:

- Jika nilai signifikansi (Sig.)  $\leq 0,05$  maka item dinyatakan valid.
- Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi suatu instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel jika hasil pengukurannya konsisten dalam waktu dan kondisi yang berbeda. Menurut Sugiyono, (2018:150), uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran itu reliabel. Untuk mempermudah perhitungan, Uji ini juga dilakukan menggunakan SPSS. Kriteria pengujian:

- Jika nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$  maka instrumen reliabel.

### 3.3.2 Pengujian Asumsi klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi, meliputi:

- a) Uji Normalitas: Menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menguji apakah data residual berdistribusi normal.
- b. Uji Heteroskedastisitas: Dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi (ZPRED) dan residual (SRESID) untuk mendeteksi apakah terdapat pola tertentu.
- c. Uji Autokorelasi: Menggunakan Durbin-Watson (DW Test). Nilai DW mendekati 2 menunjukkan tidak terdapat autokorelasi.

### 3.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai  $R^2$  menunjukkan persentase variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.

### 3.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini mengadopsi analisis regresi linear sederhana, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono, (2018:256), analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Generasi Z

X = Kualitas layanan elektronik (E-Servqual) fitur QRIS pada aplikasi WONDR by BNI

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi