



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian dalam penelitian yang dilakukan.

Dalam bab ini akan berfokus kepada rancangan penelitian secara menyeluruh. Pada bab ini akan membahas objek penelitian, disain penelitian, populasi dan sampel, lokasi penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data serta pengolahan dan analisis data. Metode penelitian yang akan dilakukan serta dijelaskan dalam bab ini merupakan cara-cara yang akan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data untuk dikaji menjadi hasil penelitian.

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, objek yang akan di teliti adalah *mobile banking* yang merupakan salah satu produk atau layanan BCA. BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia adalah PT Bank Central Asia Tbk (disingkat BCA) (IDX: BBCA). Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dan pernah menjadi bagian penting dari Grup Salim. Namun, sekarang dimiliki oleh Djarum, salah satu grup produsen rokok terbesar keempat di Indonesia. Dengan peluncuran *Debit BCA*, Tunai BCA, *internet banking Klik BCA*, *mobile banking m-BCA*, dan *EDCBIZZ*, BCA memperkuat dan mengembangkan berbagai produk dan layanan, terutama dalam bidang perbankan elektronik.

3.2 Disain Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian kuantitatif karena peneliti ingin berfokus dengan pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data numerik untuk menguji hipotesis dan mencari pola atau hubungan yang dapat ditarik kesimpulan secara objektif. Desain penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menguji



pengaruh keamanan terhadap *customer loyalty m-banking* BCA melalui tingkat kepercayaan di Jakarta Utara.

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik. Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana suatu fenomena, ide, atau opini terjadi dalam sampel populasi. Penelitian kuantitatif biasanya menggunakan metode yang terstruktur dan standar, seperti survei atau eksperimen, untuk mengumpulkan data. Data ini kemudian dianalisis menggunakan statistik untuk menemukan pola dan tren.

a. Tujuan Penelitian Penelitian

yang dilakukan adalah penelitian dengan bentuk studi kausal prediktif. Dimana dalam studi kausal prediktif berupaya mengetahui pengaruh hubungan antara variabel yang diteliti. Pada penelitian ini pengaruh hubungan antar variabel yaitu pengaruh keamanan terhadap *customer loyalty m-banking* BCA melalui Tingkat kepercayaan di Jakarta Utara.

b. Kemampuan Peneliti dalam Memanipulasi Variabel

Dengan desain *ex post facto*, peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasi variabel. Sebaliknya, peneliti mempelajari partisipan yang telah terpapar pada variabel independen dan yang belum terpapar, lalu membandingkan hasilnya.

c. Ruang Lingkup Topik

Studi statistik berupaya menangkap karakteristik suatu populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel, dirancang untuk lebih luas daripada mendalam, mengekstraksi data yang sama dari beberapa kasus. Hipotesis diuji secara kuantitatif.

d. Penekanan Pengukuran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian dilakukan dengan menggunakan pengukuran kuantitatif. Pengukuran kuantitatif berbasis pada studi statistik. Penelitian kuantitatif bergantung kepada kualitas dari instrumen pengukuran yang digunakan pada penelitian seperti observasi, survei dan tes eksperimen.

e. Kompleksitas Disain

Terdapat dua kompleksitas disain yaitu disain metodologi tunggal yang digunakan dalam penelitian. Namun penelitian bisnis yang kompleks akan menggunakan berbagai metode seperti survei, *interview*, dan *focus group discussion*.

f. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dari studi komunikasi, dimana peneliti akan mengumpulkan data dari partisipan dengan cara memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai variabel penelitian.

g. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam kondisi lapangan dan mencakup pengukuran aktual yang dilakukan di lingkungan dunia nyata, penelitian ini tergolong penelitian lapangan.

h. Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional*, keuntungan dari studi *cross-sectional* adalah dapat diselesaikan lebih cepat, biaya lebih rendah, Data ini dikumpulkan dalam satu waktu tertentu dan bisanya melibatkan banyak obyek data atau responden.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Keamanan

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Keamanan	Kerahasiaan data	a. Kerahasiaan informasi dilindungi dalam sistem <i>M-Banking</i> BCA b. Saya yakin bank memberikan keamanan yang cukup pada situs web mereka atau aplikasi seluler.	Likert
	Keutuhan data	a. Saya yakin bank harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan mobilitas keamanan perbankan. b. Terdapat platform infrastruktur yang aman dalam sistem penanganan seluler	
	Ketersediaan data	a. Bank memberikan ganti rugi atas kerugian akibat <i>mobile banking</i> tipuan b. Aplikasi yang diunduh dari aplikasi ponsel saya cukup untuk mengamankan data saya.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.3.2 Variabel *Customer Loyalty*

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
<i>Customer loyalty</i>	<i>Make regular repeat purchase</i>	<p>a. Saya berkeinginan selalu menggunakan layanan <i>M-Banking</i> BCA secara berulang</p> <p>b. Berdasarkan pengalaman, sangat mungkin untuk menggunakan <i>M-Banking</i> BCA dalam jangka waktu panjang.</p>	Likert
	<i>Purchases across product or service lines</i>	<p>a. Memungkinkan untuk membeli / menggunakan produk BCA yang lain</p> <p>b. Saya tertarik apabila ditawarkan produk perbankan BCA yang lain</p>	
	<i>Refers other</i>	<p>a.Saya merekomendasikan aplikasi <i>M-Banking</i> BCA kepada orang lain</p> <p>b.Saya merasa memberikan komentar positif mengenai aplikasi <i>M-Banking</i> BCA</p>	
	<i>Demonstrates an immunity to the full of competition</i>	<p>a.Saya bersikap positif terhadap <i>M-Banking</i> BCA, meskipun ada yang mengkritiknya.</p> <p>b.Saya tak tertarik untuk mencoba produk perbankan lain</p>	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.3.3 Variable Tingkat Kepercayaan

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
© Tingkat kepercayaan Salah satu hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Kehandalan	a. Layanan <i>M-Banking</i> BCA sangat kompeten di bidangnya b. Secara keseluruhan saya yakin bahwa layanan <i>M-Banking</i> BCA dapat dipercaya	Likert
	Kejujuran	a. Layanan <i>M-Banking</i> BCA ini benar-benar dapat dipercaya b. Saya mempercayai layanan <i>M-Banking</i> BCA untuk menjaga informasi pribadi saya tetap aman	
	Kepedulian	a. Bank ini menyediakan produk dan layanan <i>M-Banking</i> BCA yang baik.	
	Kredibilitas	a. <i>M-banking</i> BCA ini menepati janji dan komitmennya b. Secara keseluruhan saya yakin bahwa layanan <i>M-Banking</i> BCA dapat dipercaya	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010) dalam Slamet Riyanto (2020) dalam populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari



dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *M-Banking* BCA yang aktif di area Jakarta utara

C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

3.4.2 Sampel

Menurut sugiyono (2010) dalam Slamet Riyanto (2020) adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang sama atau hampir sama dengan karakteristik populasi, sehingga sampel yang digunakan dapat mewakili populasi yang di amati. . Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan gojek memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Memiliki usia kerja 17 – >40 tahun
2. Customer yang menggunakan aplikasi *mobile banking*
3. Berdomisili di Jakarta Utara

3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan adalah pengguna aplikasi *M-Banking* BCA yang aktif sebanyak 120 sampel di Jakarta Utara akan dipilih sesuai kriteria tertentu untuk menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan jenis *non probability* dengan metode yang dikenal sebagai *purposive sampling*, teknik pemilihan sampel dalam penelitian berdasarkan kriteria tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus penentuan jumlah sampel (Lemeshow dalam Riyanto Slamet 2020: 13).

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

Keterangan:



n = jumlah sampel penelitian

z = skor Z pada kepercayaan 95%, yaitu 1,96

p = maksimal estimasi, yaitu 0,5

d = alpha (ditetapkan 10%) atau error sampling

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Menurut perhitungan Lemeshow (Riyanto Slamet 2020: 13) dengan hasil responden 96,04 dan *margin error* 10% akan tetapi menurut peneliti sebaiknya ditetapkan 120 responden untuk mengantisipasi adanya kesalahan pengumpulan data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan data primer yang dihasilkan dari proses survey menggunakan kuesioner yang dikumpulkan dari responden dengan kuesioner akan disebarakan menggunakan *google forms* secara daring melalui *social media* seperti *Whatsapp*, *Instagram*, dan *Facebook* terhadap pengguna aktif aplikasi *M-Banking* BCA Serta penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai literatur pendukung. Penelitian ini menggunakan nilai pertanyaan yang menggunakan skala Likert sebagai berikut:

Skor	Jawaban
1	STS = Sangat Tidak Setuju
2	TS = Tidak Setuju
3	N= Netral
4	S = Setuju
5	SS = Sangat Setuju



3.6

Teknik Analisis data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode *structural equation modeling* (SEM) yang berbasis *partial least square* (PLS), tujuan *partial least square* adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Program *partial least square* adalah SmartPLS ver 4.0, program Smartpls 4.0 memiliki fitur baru dibandingkan 3.0 yang meliputi tampilan antarmuka yang lebih modern dan mudah digunakan, peningkatan kecepatan dan efisiensi komputasi, peningkatan kemampuan analisis data seperti analisis multigroup, analisis moderasi dan mediasi, dan peningkatan visualisasi data seperti diagram jalur yang lebih interaktif dan fleksibel (Ghozali & Karlina, 2023)

Analisis PLS-SEM memiliki dua sub model pengukuran, yaitu model pengukuran atau disebut dengan outer model, dan model struktural atau disebut dengan inner model. (Ghozali, 2020:7)

3.6.1 Analisis deskriptif

Analisis Deskriptif Menurut Radjab dan Jam'an (2017) Analisis deskriptif adalah teknik menganalisis data dengan menjelaskan atau menggambarkan data yang dikumpulkan untuk membuat sebuah kesimpulan secara umum atau generalisasi. Analisis deskriptif memiliki tujuan untuk menarik kesimpulan generalisasi serta mengetahui ramalan penyebaran data sampel dengan populasi. Dalam analisis deksriptif akan mengandung penjelasan mengenai data primer yang telah diolah. Analisis deskriptif pada penelitian ini akan diolah menggunakan program SmartPLS 4.0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.6.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis *outer model* atau model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel *manifest* atau *observed* variabel merepresentasi variabel laten untuk diukur. *Outer model* dievaluasi melalui *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *Composite Reliability* serta *Cronbach Alpha's* untuk blok indikatornya (Ghozali & Karlina, 2023:93).

a. Uji Validitas Konvergen

Validitas Convergent menilai pengukuran-pengukuran dari suatu variabel dengan konstruk yang memiliki korelasi tinggi. Suatu indikator dapat dinyatakan valid apabila memiliki korelasi lebih dari 0,70 lalu mempunyai nilai *average variance extracted* yang lebih besar dari 0,5. Bila suatu konstruk memiliki nilai tersebut maka konstruk memiliki konvergensi yang cukup. (Ghozali 2020:74)

b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas Discriminan menilai hubungan antar variabel dengan prinsip bahwa variabel memiliki konstruk yang berbeda dan tidak berkorelasi tinggi. Pengujian validitas discriminan dilihat dari nilai cross loading pada setiap variabel. Nilai cross loading dari sebuah variabel harus lebih dari 0,70 (Ghozali, 2020:74)

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran apakah jawaban responden konsisten atau tidak acak. Nilai reliabilitas dapat dilihat dari *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability* metode ini menunjukkan akurasi. Sebuah instrumen dikatakan reliabel bila nilai Cronbach's Alpha dan composite reliability lebih besar dari 0.7 (Ghozali, 2020:75)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.6.3 Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Ghozali & Karlina (2023:8) Analisis *inner model* atau model struktural menunjukkan bagaimana kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Evaluasi *inner model* atau evaluasi model struktural yang dilakukan untuk mengetahui nilai *Coefficient determinant* (R Square), *path coefficient* (koefisien jalur), dan pengujian hipotesis.

a. *R Square*/Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi atau uji r determinan dilakukan agar dapat menjelaskan pengaruh suatu variabel laten eksogen tertentu terhadap apakah variabel laten endogen mempunyai pengaruh yang signifikan. Terdapat nilai R-square dalam uji r determinan. Nilai 0,75 disimpulkan kuat, nilai 0,50 disimpulkan mediasi dan nilai 0,25 disimpulkan lemah (Ghozali, 2020:78).

b. *Path Coefficients*

Menurut Ghozali (2020:243) analisis jalur atau path analysis mempermudah dalam melihat hubungan langsung dan hubungan tidak langsung antar variabel dalam model. Signifikansi hubungan antar variabel dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi atau t statistics lebih besar dari 1,96 ($> 1,96$) (Ghozali, 2020:188,250)

c. *Model Pengujian Hipotesis*

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui nilai signifikansi yang dihasilkan oleh antar variabel untuk menunjukkan pengaruh terhadap hubungan variable (Ghozali, 2020:250-251). Dalam uji hipotesis nilai T-statistics akan menjadi tumpuan mengenai signifikansi hubungan antar variabel. Bila hasil uji hipotesis menunjukkan nilai T-statistics lebih dari 1,9

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(>1,9) dengan tingkat signifikansi 5% maka hubungan dikatakan signifikan. Apabila nilai T-statistics kurang dari 1,9 (<1,9) dengan tingkat signifikansi kurang dari 5% maka hubungan dikatakan tidak signifikan. Lalu dalam uji hipotesis dapat menilai dari nilai p atau p-value. Apabila nilai p lebih kecil dibandingkan tingkat signifikan maka dapat dinyatakan bahwa hubungan signifikan. Maka apabila nilai p dibawah 0,05 (5%) hubungan menjadi signifikan.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.