BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya bersifat numeris (Syahrum: 2018). Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (Sugiyono, 2018: 57).

3.2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat korelasional yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang:

1. Pengaruh positif *rebranding* terhadap layanan *mobile banking*.
2. Pengaruh positif *persepsi nasabah* terhadap layanan *mobile banking*.
3. Pengaruh positif *rebranding* dan persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* pada BRI *mobile* (BRIMO) di unit Tridatu.

3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono,2018:157). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna BRI *mobile* (BRIMO) di unit Tridatu, dengan keseluruhan jumlah nasabah sebanyak 409 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada dipopulasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2018: 322). Pengambilan sampel dalam penelitian ini termasuk *non probability* sampling yang artinya teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur (anggota populasi) untuk menjadi sampel. Untuk menentukan berapa jumlah sampel yang akan dipilih dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jumlah nasabah Bank BRI unit Tridatu yang berusia maksimal 50 tahun maka diperoleh data sampel sebesar 202 nasabah bank BRI unit Tridatu.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.Kuesioner berupa pertanyaan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada responden secara langsung. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup yaitu responden hanya bisa menjawab sesuai pilihan jawaban yang telah disediakan**.** Adapun skala pengukuran yang dipakai adalah skala likert, skala jenis ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompak orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert memiliki gradasi mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju atau dari positif sampai sangat negatif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawabannya bisa diberi skor :

Tabel 1.1 Tabel Kuisioner (Angket)

Keterangan	Kode	Skor
Sempurna	S	5
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Data diolah Oleh Penulis

b. Definisi Operasional Variabel

Variabel bebas atau independent variable adalah variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terlebih dahulu.

Kebenaran variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya digunakan dengan symbol X. Penelitian ini menggunakan dua variable bebas yakni variable rebranding (X1) dan persepsi nasabah (X2).

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel Y. Penelitian ini menggunakan satu variable terikat yakni variable layanan *mobile banking*.

Masing-masing variable bebas dan terikat tersebut didefinisikan secara operasional lalu dikembangkan menjadi beberapa indikator, selanjutnya indicator tersebut ditetapkan menjadi beberapa item pernyataan dalam kuesioner dengan menggunakan skala ordinal dengan lima (5) pilihan jawaban yaitu, untuk pernyataan dalam pertanyaan pertama adalah Sempurna (SP), Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) yang nilainya telah dijelaskan sebelumnya. Definisi operasional pada dasarnya merupakan seperangkat petunjuk yang lengkap mengenai apa

yang akan diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep sehingga seseorang dapat menggolongkan gejala lingkungannya kedalam berbagai kategori variabel. Berikut adalah definisi operasional dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel

Variable	Definisi	Indikator	Keterangan Pernyataan
Rebranding (X1)	Rebranding didefinisikan sebagai proses sistematis dalam mengelola ulang citra produk mobile banking dengan menempatkan ulang citra tersebut di posisi baru dalam benak nasabah .	1. Reposisi brand 2. Penamaan ulang 3. Perancangan /desain ulang 4. Peluncuran ulang (Sumber: Laurent Muzellec dan Marry Lambkin, rebranding: destroying, _ransferring or creating brand equity ,2016)	1,2,3,4,5,6,7
Persepsi Nasabah	Pengalaman subjektif nasabah	1. Eksposur 2. Atensi	9,10,11,12

(X2)	dalam menerima, mengelola, dan menafsirkan suatu layanan perbankan berdasarkan kerangka acuan yang dialami oleh nasabah	3. Sensasi (Sumber:Ne ssim Hannadan Richard Wozniak, Consumer Behavior: an Applied Approach, 2020)	
Customer Relationship Management (X3)	CRM merupakan proses membangun hubungan pelanggan dengan menggabungkan manusia, proses bisnis dan teknologi	1. Seleksi 2. Interaksi (Sumber: Kumar dan Reinartz, Customer Relationship Management: Concept, Strategym and Tools, 2018)	
Layanan	keseluruhan	1. Keamanan	14,15,16,17,

Mobile Banking (Y)	informasi dan layanan perbankan yang dapat diakses melalui jaringan internet	sistem 2. Kemudahan penggunaan 3. Privasi pengguna 4. Kehandalan layanan 5. Kredibilitas Penyedia layanan perbankan (Sumber:NinaMallat,Matti Rossi dan Virpi Kristina, Mobile Banking Service, 2014)	18,19

3.4. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Alat uji yang digunakan adalah uji validitas yang merupakan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan tempat penelitian dan data yang dilaporkan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang valid yang ditujukan pada

instrument penelitian. Data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Teknik korelasi yang digunakan untuk melakukan uji validitasi pertanyaan dalam penelitian ini adalah korelasi product moment dengan rumus:

$$R = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma X) \quad X)}{\sqrt{(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2 x (N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y^2)}}$$

Keterangan:

R : Koefisen Validitasitem yang dicari

X : Skor Responden untuk setiapitem

ΣX : Jumlah skor dalam distribusi

X ΣY : Jumlah skor dalam distribusi Y

ΣX^2 : Jumlah kuadrat masing-masing skor XN

Pengujian validitas *item* instrumen dilakukan dengan bantuan

Smart Pls atau SPSS 21 *for windows*. *Output* yang dihasilkan dari pengolahan SmartPls atau SPSS merupakan data r_{hitung} untuk lebih mengetahui apakah nilainya signifikan atau tidak, maka dilakukannya uji korelasi dibandingkannya dengan r_{hitung} dengan r_{tabel}. Agar dapat memperoleh nilai yang signifikan, maka r_{hitung} harus lebih besar dari r_{tabel}dengan taraf signifikan 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan tingkat keandala suatu instrument penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga saat diberikan berulang akan mendapatkan hasil yang konsisten.

Perhitungan reliabilitas adalah perhitungan terhadap konsistensi data angket dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Penggunaan rumus ini disesuaikan dengan teknik scoring yang dilakukan pada setiap item dalam instrumen. Rumus *alpha cronbach* yang dimaksud adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum -\sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right]$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument (alphacron bach)

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

ΣS^2 = total varians butir

S_t^2 =totalvarians

Jika nilai alpha cronbach > r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel. Namun jika nilai alpha conbach < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yaitu untuk mengetahui apakah terdapat masalah didalam data regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengetahui bagaimana

Pengaruh rebranding dan persepsi nasabah terhadap pelayanan *mobile banking* pada BRI Mobile (BRIMO) Unit Tridatu. Peneliti menggunakan analisis regresi untuk membandingkan dua variabel atau lebih yang berbeda. Pada analisis regresi untuk memperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan, maka asumsi-asumsi berikut harus dipenuhi. Apabila data regresi sudah melewati dua masalah dalam uji asumsi klasik maka data dapat dikatakan lulus uji asumsi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini metode yang digunakanya itu dengan melihat Probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan menentukan garis lurus diagonal, dan ploting data residual dibandingkan dengan garis yang menggambarkan data sesungguhnya secara dalam penelitian akan mengikuti garis diagonalnya. Teknik yang digunakan untuk uji normalitas menggunakan uji Kolmogrov- Swirnov. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan program SmartPls atau SPSS 21.

2) Uji Multi Kolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas didalam regres maka dapat

dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) tinggi (karena VIF = 1/Tolerance). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolineritasadalah nilai tolerance ≤ 0,10 atau sama dengan nilai ≥ 10.

3) Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap suatu variabel dependen. Lebih mudahnya yaitu untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dari dua variabel independent X1,X2,X3,...,Xi terhadap satu variabel terikat Y. Persamaan umum analisis regresi:

$\gamma=\beta x+\in$

Dimana:

γ=Variabel Dependen

β=Parameter

x=Variabel Independen

$\in$=Error

d. Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis t

Uji ini digunakanuntuk mengetahui apakah pengaruh masing- masing variabel bebas terhadap variable terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai thitung masing-masing variable bebas dengan nilai ttabel dengan derajat kesalahan 5% dalam arti (α = 0.05). Apabila nilai thitung ≥ ttabel, maka variable

bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variable terikat. Dimana ttabel > thitung, Ho diterima, dan jika ttabel < thitung, maka H1 diterima, begitupun jika sig>α(0.05), maka Ho diterima ditolak dan jigasig <α (0.05), maka Ho ditolak H1 diterima.

2. Uji Koefisiensi Determinasi

Uji koefisien determinasi (R2) digunakan untuk menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variable dependen dijelaskan oleh variable independen. Jika (R2) semakin besar nilainya (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas kuat terhadap variabel terikat. Berarti model yang digunakan semakin kuat menerangkan pangaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.