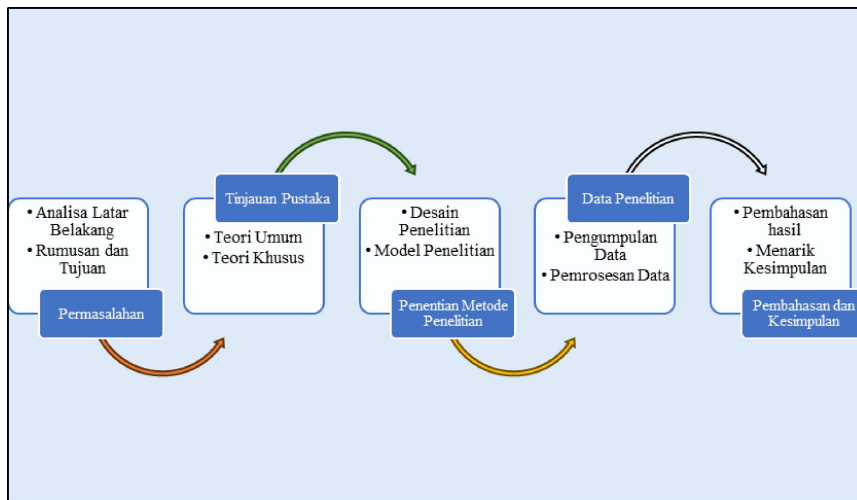


# BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Dalam mempermudah dan merencanakan pelaksanaan penelitian ini sesuai dengan rencana awal sehingga peneliti menyusun rancangan penelitian yang baik juga, dan dibuat sebagai pedoman bagi peneliti dari analisis masalah hingga tahap pembahasan dan penarikan kesimpulan penelitian. Desain penelitian tersebut tergambar pada gambar 3.1 di bawah ini.



**Gambar 3. 1.** Rancangan Penelitian

(Sumber, Peneliti, 2023)

### 3.2. Objek Penelitian

#### 3.2.1. Profil Bank UOB Batam (Objek Penelitian)

United Overseas Bank (UOB), yang merupakan salah satu pelaku utama dalam industri finansial Singapura khususnya perbankan, memiliki cakupan internasional terkenal. Di kota Batam memiliki kantor cabang, yang menyediakan layanan bank maupun bisnis, serta untuk Perusahaan (korporat). Layanan UOB di kota Batam seperti produk deposit, Pinjaman/kredit, valuta, atau produk bank lain seperti KPR dan Investasi. Bank ini memiliki reputasi baik dalam komitmennya menyediakan produk ataupun layanan terbaik, handal inovatif kepada nasabah.

#### 3.2.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Batam, dengan responden yakni nasabah UOB di Batam Centre, lokasi terletak di jalan daerah ruko Mahkota Raya, dengan kode pos 29461, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.



**Gambar 3. 2.** Lokasi Melakukan Penelitian

(Sumber: Peneliti, 2024)

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Penelitian ini akan menggunakan populasi penelitian yaitu nasabah yang aktif melakukan transaksi perbankan di Bank UOB. cabang Bank Uob yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah cabang Bank Center. populasi yang digunakan peneliti adalah sebanyak 16.000 sampel populasi (responden) data ini diambil dari data nasabah yang didapatkan dari data bank (jumlah pasti tidak bisa dipastikan karena kerahasiaan data).

#### 3.3.2. Sample

Jumlah responden yang akan digunakan di dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan perhitungan sampel yaitu perhitungan dengan metode slovin bisa dilihat pada rumus 3.1 di mana sampel atau responden ini akan mengisi kuesioner penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dari aplikasi perbankan dan Bagaimana kualitas produk yang ada di bank uwb terhadap tingkat kepuasan nasabah bank uob di Batam. (Pramesti et al., 2023):

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

#### **Rumus 3.1.** Menghitung Jumlah Responden

**Sumber:** (Pramesti et al., 2023)

Dengan:

- n adalah total responden (sampel).
- N merupakan Populasi
- e, merupakan margin error yang ditentukan.

Penelitian ini menetapkan tingkat kepercayaan 90% di mana toleransi error adalah 10% maka untuk menghitung berapa responden atau sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{16692}{(1 + 16692 (0.1^2))}$$

$$n = 16.692 / (1 + 16.692 * 0,10^2)$$

$$n = 16.692 / (1 + 16.692 * 0,01)$$

$$n = 16.692 / (1 + 166,92)$$

$$n = 16.692 / 167,92$$

$$n \approx 99,34$$

Sehingga sampel penelitian sebesar 16.692 dengan Tingkat *confidence* 90% dan toleransi error 10% didapatkan hasil perhitungan yakni 99 sampel.

#### **3.4. Variabel Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini adalah analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dibutuhkan operasional variabel sebagai dasar penelitian serta pengumpulan data kuesioner dari responden titik berikut adalah operasional variabel pada penelitian ini:

**Tabel 3. 1.** Operasional Variabel Penelitian

Var	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking (X1)	Tampilan Fisik (Tangible), Reliabilitas (Reliability), Responsif (Responsiveness), Jaminan Keamanan (Assurance), Empati (Empathy), Privasi (Privacy)	Likert
Produk Bank (X2)	Kinerja (Performance), Karakter, Layanan yang didapatkan, Fitur atau Karakter Produk	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan, Ekspektasi terpenuhi, Hasil Kinerja, Daya Tanggap	Likert

(Sumber: Peneliti, 2023)

### 3.5. Pengumpulan Data

#### 3.5.1. Data Penelitian

Untuk mengumpulkan data penelitian peneliti akan menggunakan alat penelitian yang disebut dengan instrumen di mana terdapat dimensi serta indikator untuk penelitian ini titik berikut adalah bentuk operasional pada penelitian ini:

1. X1
  - i. Tampilan Fisik, Tampilan seperti animasi maupun grafis dan juga kecepatan
  - ii. Reliabilitas, Hal ini menunjukkan apakah ada kehandalan pada aplikasi mobile banking pada saat nasabah menggunakannya

- iii. Responsif, Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile menunjukkan responsifitas yang baik.
- iv. Keamanan, nasabah mendapatkan jaminan bahwa informasi perbankan mereka aman ketika menggunakan aplikasi layanan banking.
- v. Empati, Tersedianya menu bantuan jika terjadi kesalahan atau error pada aplikasi
- vi. Privasi, Menggunakan aplikasi mobile banking akan selalu memastikan privasi pengguna terjaga dengan baik.

## 2. Variabel X2

- i. Kinerja, Produk Bank menghasilkan kinerja yang seharusnya diharapkan oleh nasabah
- ii. Karakter, Produk bank selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mendapatkan keuntungan
- iii. Layanan, Pihak bank selalu menyertakan dukungan terhadap seluruh produk yang mereka jual kepada nasabah seperti layanan nasabah
- iv. Fitur, Bank membuat produk Bank lengkap dengan fitur yang bisa digunakan oleh nasabah.

## 3. Variabel Y

- i. Kepuasan, Nasabah mendapatkan perasaan yang menunjukkan adanya rasa puas terhadap layanan yang mereka dapatkan
- ii. Ekspektasi, Nasabah akan mendapati bahwa harapan yang mereka inginkan terjadi ketika memiliki produk bank akan tercapai.

- iii. Hasil Kinerja, Memastikan bahwa nasabah akan mengambil keuntungan seperti hemat waktu dan juga efisiensi.
- iv. Daya Tanggap, Pihak Bank memberikan daya tanggap ayang baik terhadap nasabah.

### 3.5.2. Daftar Pertanyaan Isian (Kuesioner)

Untuk penelitian di bank uob batam centre yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan angket (*questionnaire*) yaitu sebagai berikut:

No	Indikator	Pertanyaan
1	Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	Aplikasi Mobile banking bank UOB handal untuk digunakan, tidak ada kendala dalam performa aplikasi
2	Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	Aplikasi Mobile banking TMRW memiliki response yang baik ketika digunakan.
3	Responsif ( <i>Responsiveness</i> )	Aplikasi Mobile banking TMRW memiliki response yang baik ketika digunakan
4	Jaminan Keamanan ( <i>Assurance</i> )	Aplikasi Mobile banking bank UOB (TMRW) memastikan Data dari Nasabah aman ketika digunakan
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	Aplikasi Mobile banking TMRW memiliki Fitur bantuan atau panduan yang membuat kesalahan pengguna menjadi lebih jarang terjadi.
6	Privasi ( <i>Privacy</i> )	Aplikasi Mobile banking TMRW memberi kepastian dalam privasi dan keamanan data nasabah tetap terjaga.
7	Kinerja ( <i>Performance</i> )	Sejauh ini Produk bank UOB memberikan kinerja atau hasil yang baik untuk nasabah
8	Karakter	Produk Bank UOB memiliki sifat atau karakter yang memberikan keuntungan kepada nasabah

No	Indikator	Pertanyaan
9	Layanan yang didapatkan	Produk Bank UOB diikuti dengan layanan yang baik yang didapatkan dari produk tersebut
10	Fitur atau Karakter Produk	Produk Bank yang dimiliki oleh bank UOB memiliki Karakter serta fitur produk yang lengkap dan baik.
11	Kepuasan	Anda mendapatkan kepuasan dengan adanya mobile banking dan produk bank
12	Ekspektasi terpenuhi	Sejauh ini anda mendapatkan apa yang diharapkan dari layanan dan produk Bank UOB
13	Hasil Kinerja	Anda merasakan hemat waktu dan efisiensi dari penggunaan mobile banking dan produk bank UOB
14	Daya Tanggap	Pihak Bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

(Sumber: Peneliti, 2023)