BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang di Gunakan

Sugiyono (2024) menyatakan bahwa metodologi penelitian adalah pendekatan terstruktur untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan sasaran tertentu. Metode ilmiah menggambarkan bahwa upaya penelitian bergantung pada karakteristik ilmiah, seperti logika, data empiris, dan protokol yang terorganisir. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian spesifik. Studi ini menggunakan metodologi kuantitatif yang mengintegrasikan komponen deskriptif dan konfirmatori. Metodologi kuantitatif diadopsi untuk mengevaluasi pengaruh faktor independen (*Ease of payment* dan persepsi harga) terhadap variabel dependen (*Switching Behaviour* dari belanja *offline* dan *online*). Pengukuran dilakukan melalui pengujian hipotesis statistik, seperti regresi, yang memungkinkan analisis numerik objektif dan generalisasi hasil.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana Kemudahan Pembayaran (X1) dan persepsi harga (X2) mempengaruhi perilaku perpindahan pelanggan (Y2) sebagai faktor mediasi atau intervening. Secara teori, variabel ketiga yang disebut variabel perantara dapat memediasi hubungan antara dua variabel independen, sehingga hubungan di antara keduanya menjadi tidak langsung.

Pendekatan deskriptif Menggambarkan karakteristik responden (misalnya, demografi, frekuensi belanja) dan kondisi variabel penelitian secara faktual, tanpa

menguji hubungan kausal. Ini seperti membuat "potret" data untuk memahami fenomena saat ini. Metode verifikasi menilai legitimasi hipotesis yang berasal dari teori dan studi sebelumnya, seperti "Apakah ada dampak substansial dari Kemudahan Pembayaran terhadap Perilaku Beralih?"

Penelitian ini menerapkan metode survei bersamaan dengan tinjauan pustaka untuk mengumpulkan data dan pemahaman. Survei merupakan pendekatan pengumpulan data yang melibatkan pemberian sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada individu untuk mengumpulkan wawasan mereka. Survei efektif jika kelompok responden cukup besar dan tersebar luas. Survei dapat terdiri dari pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat dilakukan dengan peserta secara tatap muka, melalui surat, atau melalui platform internet. Tinjauan pustaka terdiri dari peneliti yang mengumpulkan berbagai buku dan jurnal yang relevan dengan tantangan dan tujuan penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk mengungkap banyak hipotesis yang relevan dengan subjek yang sedang diselidiki seperti yang dikutip dalam narasi hasil penelitian.

3.2 Oprasional Variabel

Sugiyono (2020) berpendapat bahwa operasionalisasi suatu variabel berkaitan dengan karakteristik individu atau objek yang terlibat dalam suatu aktivitas, yang mencerminkan perbedaan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diperiksa, dari mana beberapa kesimpulan dapat ditarik. Komponen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) (Van Huong Dong, 2024)

1. “Variabel independen (X), sebagaimana didefinisikan oleh Sugiyono (2020), kadang-kadang dikenal sebagai stimulus, anteseden, prediktor, atau umumnya disebut variabel (bebas). Variabel independen adalah faktor yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel dependen.
2. Variabel dependen (Y) sering disebut sebagai output, konsekuensi, kriteria, atau hanya variabel (dependen), sebagaimana dicatat oleh Sugiyono (2020). Variabel independen adalah faktor yang memengaruhi atau dipengaruhi oleh variabel dependen.”

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variable

Variable	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
***Ease** of payment* (X1)	“Kemudahan pembayaran atau *Ease* of payment adalah persepsi pengguna bahwa teknologi pembayaran digital mudah dipelajari, mudah digunakan, serta tidak memerlukan usaha yang besar saat melakukan transaksi**.**. Aria Elshifa1, Avianita Rachmawati2, Muhamad Azkia3 & Brilliana5, (2025)		1. Mempermudah akses pembelian 2. Membuat pembeli merasa nyaman 3. Mendorong keinginan kuat pembeli untuk memutuskan pembelian 4. Membuat pembeli mengambil keputusan pembelian	Likert
persepsi harga (X2)	persepsi atau preferensi terhadap harga merupakan proses ketika konsumen menilai dan menginterpretasikan harga suatu produk berdasarkan manfaat yang		1. Saya membeli karena harga terjangkau. 2. Saya membandingkan harga dengan merek lain 3. Saya membeli karena harga sesuai kualitas.	Likert

	diharapkan dari produk tersebut. Penilaian harga ini dipengaruhi oleh perilaku dan pengalaman konsumen dalam mengevaluasi harga produk. Andrew Winscott Suherman1 dan Charly Hongdiyanto2, (2021)		
Switching behaviour (Y)	*Switching Behaviour* adalah keputusan konsumen untuk berpindah dari satu penyedia layanan atau produk ke penyedia lain sebagai alternatif, biasanya karena ketidakpuasan terhadap produk sebelumnya atau karena adanya keuntungan yang lebih baik dari produk lain. Inwon Kang, (2022)	1. *Saya sedang mencari informasi untuk beralih ke pilihan yang lebih baik.* 2. *Saya bersedia untuk beralih di masa mendatang.* 3. *Saya sudah beralih ke pilihan lain.*"	Likert

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini terdiri dari informasi primer dan sekunder. Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti selama upaya penelitian (Sugiyono, 2024). Klasifikasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

   Data primer dikumpulkan langsung dari peserta melalui penyebaran kuesioner mengenai *ease of payment*, persepsi harga, dan *switching behaviour*.

2. Data Sekunder

   Data sekunder diperoleh dari buku teks, jurnal ilmiah, disertasi, makalah penelitian, dan sumber-sumber relevan lainnya yang berkaitan dengan subjek penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Penentuan populasi

Sugiyono (2024) berpendapat bahwa populasi adalah domain luas yang terdiri dari entitas atau individu yang memiliki atribut dan ciri spesifik yang diidentifikasi oleh peneliti untuk diperiksa, yang mengarah pada temuan selanjutnya.

Populasi

Demografi dalam penelitian ini tidak ditentukan.

Sampel

Sampel mewakili sebagian dari populasi beserta atributnya. Ukuran sampel sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tujuan penelitian. Dalam penelitian deskriptif, ukuran sampel yang besar biasanya diperlukan, tetapi penelitian pengujian hipotesis membutuhkan ukuran sampel yang lebih kecil. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel nonprobabilitas. Pengambilan sampel nonprobabilitas dipilih dalam kasus di mana kerangka sampel yang komprehensif tidak ada, terutama ketika ukuran populasi tetap tidak pasti.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel bertujuan, yang memerlukan penggunaan kriteria spesifik untuk memilih sampel, memastikan perolehan hasil yang relevan dan partisipan yang sesuai untuk penelitian (Creswell, 2014).

Adapun rumus yang digunakan untuk mengambil sampel yang dibutuhkanialah dengan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Dengan penjelasan :

n = Jumlah sampel

Z = Nilai distribusi normal (1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%)

p = Estimasi proporsi (0,5 digunakan untuk memaksimalkan ukuran sampel)

d = Margin of error (0,05)

$$n = \frac{(1{,}96)^2 \,.\, 0.5 \,.(1 - 0.5)}{(0.05)^2} = 384.16$$

Dari perhitungan di atas bisa dibulatkan bahwa sampel responden yangdibutuhkan dalam penelitian ini ialah sebesar 400 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metodologi ini mengevaluasi data dengan mengkategorikannya menurut faktor dan klasifikasi responden, memproses informasi yang diperoleh, menyajikan detail untuk setiap variabel yang diperiksa, melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian melalui pengujian hipotesis, dan menafsirkan

temuan. Metodologi pengumpulan data dapat digunakan dalam berbagai pengaturan, sumber, dan pendekatan. Dalam penelitian kuantitatif, seperti yang dicatat oleh Ardiansyah dan Jailani (2023), metode pengumpulan data terutama menekankan generalisasi data dan evaluasi statistik. Penelitian kuantitatif umumnya menggunakan alat seperti kuesioner, observasi sistematis, eksperimen, dan studi survei. Metodologi pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner → menggunakan skala Likert 1–5
2. Observasi → pengamatan terhadap perilaku konsumen
3. Studi pustaka → pengumpulan data dari literatur ilmiah

Tabel 3.2 Skor dan Kategori

Skor	Kategori
1.	Sangat Setuju
2.	Setuju
3.	Netral
4.	Tidak Setuju
5.	Sangat Tidak Setuju

Instrumen penelitian akan menjalani penilaian pendahuluan untuk menetapkan validitas dan reliabilitasnya sebelum kuesioner diberikan kepada subjek sebenarnya. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penilaian ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan indikator dari setiap variabel penelitian. Skala Likert mengevaluasi signifikansi setiap variabel, mencerminkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden.Partisipan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut menggunakan pilihan berikut: "Sangat setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak setuju (TS), Sangat tidak

setuju (STS)." Tanggapan diberi skor, dengan 1 mewakili Sangat tidak setuju (STS) dan 5 mewakili Sangat setuju (SS).

Selain itu, data tersebut menjalani pemeriksaan yang cermat melalui analisis regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21, yang mencakup evaluasi kualitas data (validitas dan reliabilitas yang dinilai dengan alpha Cronbach) dan pemeriksaan asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Selanjutnya, untuk menilai pengaruh sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, kesederhanaan sistem dan prosedur, serta kualitas layanan terhadap kecenderungan pelanggan untuk beralih ke layanan perbankan syariah.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen bertujuan memastikan kuesioner valid dan reliabel sebelum digunakan.

3.6.1 Uji Validitas

Slamet dan Aglis (2020) menyatakan bahwa "Validitas adalah penilaian terhadap keakuratan suatu alat penelitian. Suatu alat dianggap valid jika berhasil menilai apa yang dirancang untuk dievaluasi. Sugiyono (2024) menyatakan bahwa evaluasi validitas digunakan untuk memastikan ketepatan suatu instrumen atau survei dalam mengkuantifikasi variabel penelitian. Proses verifikasi untuk setiap komponen pernyataan membandingkan r yang dihitung dengan tabel r.Rumusnya adalah (df = n – 2) beserta ketentuan tambahan:

a. “Jika r hitung ≥ r tabel maka instrument dianggap valid

b. Jika r hitung ≤ r tabel maka instrument dianggap tidak valid Rumus:”

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Slamet dan Aglis (2020), "Reliabilitas adalah ketelitian suatu alat dalam pengukuran, sehinggga alat tersebut dapat menghasilkan hasil pengukuran yang sama." Uji reliabilitas melibatkan perbandingan nilai Cronbach Alpha (α) dengan kriteria signifikansi (0,5, berdasarkan konteks penelitian), dengan menyatakan bahwa nilai alfa yang lebih besar dari tingkat signifikansi menunjukkan instrumen yang dapat diandalkan. Jika nilai Cronbach alpha berada di dalam tingkat signifikansi, instrumen tersebut dianggap tidak dapat diandalkan (Budi Darma, 2021).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi, meliputi:

1. Uji Normalitas

Tujuannya adalah untuk menilai apakah variabel independen dan dependen yang diperiksa menunjukkan distribusi normal. Jika data tidak menunjukkan distribusi normal, itu menandakan adanya outlier dalam sampel. (Duli, 2019). Penilaian normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi menunjukkan distribusi normal. (Ghozali, 2023). Duli (2019) menetapkan kriteria untuk menilai normalitas seperti yang diuraikan di bawah ini: a. Jika kriteria signifikansi melebihi α = 0,05, data dikatakan terdistribusi normal. b. Jika kriteria signifikansi kurang dari α = 0,05, data gagal sesuai dengan distribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Penilaian multikolinearitas bertujuan untuk memastikan apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam kerangka regresi. Model regresi yang efektif harus menunjukkan tidak adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2023). Sesuai dengan ketentuan berikut: Nilai toleransi yang melebihi 0,10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas dalam data yang diperiksa. Di sisi lain, nilai toleransi yang lebih rendah dari 0,10 menunjukkan adanya multikolinearitas dalam data yang diperiksa. Nilai VIF (Variance Inflation Factor) di bawah 10,00 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas dalam dataset yang diperiksa. Di sisi lain, VIF yang melebihi 10,00 menunjukkan adanya multikolinearitas dalam dataset yang diperiksa.

3. Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menganalisis perbedaan antara persamaan regresi dan varians residual dari suatu observasi tertentu dibandingkan dengan observasi lainnya. Regresi yang efektif ditandai dengan tidak adanya heteroskedastisitas (Syarif Hidayatullah dkk., 2023). Ketika variansnya konsisten, hal itu disebut homoskedastisitas; sebaliknya, ketika variansnya berbeda, hal itu disebut heteroskedastisitas. Mendeteksi heteroskedastisitas memerlukan analisis grafik yang menggambarkan nilai yang diharapkan dari variabel dependen, ZPRED (sumbu X), dalam kaitannya dengan residualnya, SRESID (sumbu Y). Standar berikut berlaku: a. Munculnya pola tertentu, seperti titik-titik yang menunjukkan susunan sistematis (berosilasi, membesar, kemudian mengecil), menandakan adanya heteroskedastisitas. b. Tidak adanya heteroskedastisitas ditandai dengan

tidak adanya pola yang jelas atau seragam, dengan titik-titik data tersebar di atas dan di bawah sumbu Y pada nol.

4. Uji Autokorelasi (opsional)

Nalendra (2021) mendeskripsikan autokorelasi sebagai karakteristik yang terdapat dalam model regresi linier berganda. Persamaan regresi yang kuat tidak menunjukkan autokorelasi. Untuk memastikan autokorelasi, bandingkan statistik Durbin-Watson yang diperoleh dari output SPSS/DW dengan tabel DW pada ambang batas signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono menjelaskan bahwa analisis regresi linier berganda adalah metodologi statistik yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara faktor independen dan dependen serta untuk memproyeksikan perubahan pada variabel dependen sebagai konsekuensi dari pergeseran pada dua atau lebih variabel independen.

3.8 Rancangan Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan software statistik seperti SPSS.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2024) menyatakan bahwa metode analisis deskriptif melibatkan pemeriksaan data dengan menggambarkan atau menjabarkan materi yang dikumpulkan dalam bentuk aslinya, tanpa maksud untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang luas. Analisis ini bertujuan untuk menyajikan sintesis temuan penelitian dengan menggunakan tabel, grafik, dan ukuran statistik termasuk mean, median, modus, minimum, maksimum, dan deviasi standar.

Informasi yang dikumpulkan dari survei dianalisis dengan tabulasi dan pemberian skor, dengan memberikan nilai pada setiap respons responden seperti yang dijelaskan di bawah ini:

Tabel 3.3 Pemberian Nilai Scoring

Item	Penilaian Responden										Skor Total		%
	SS = 5		S = 4		N = 3		TS = 2		STS = 1		Skor	Skor	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	Aktual	Ideal	
Skor Total Variabel													

Sumber: Sugiyono (2023)

Keterangan :

Skor Ideal = Jumalh Responden x Jumlah item Pernyataan x 5

Skor Total = $\frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal}$ x 100%

Untuk mempermudah pemeriksaan respons peserta, variabel penelitian diklasifikasikan, dan rumus untuk mendistribusikan total skor respons responden adalah sebagai berikut:

Indeks Maksimal = 5

Indeks Minimal = 1

Persentase Indeks Maksimal = Jumlah Responden / Jumlah Pernyataan x 100%

$= \frac{5}{5}$ x 100%

= 20%

Persentase Indeks Minimal = Jumlah Responden / Jumlah Pernyataan x 100%

$= \frac{1}{5}$ x 100%

= 20%

Jarak Interval = % Indeks Maks - % Indeks Min / Kategori

= (100% - 20%) / 5

= 16%

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, maka diperoleh kategori jumlah skor responden pada tabel

Tabel 3. 4 Kategori Interpretasi Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
20% - 36%	Sangat Rendah
36% - 52%	Rendah
52% - 68%	Sedang
68% - 84%	Tinggi
84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber : Data (Sugiyono, 2023)

Adapun jumlah skor tanggapan responden tersebut dapat digambarkan secara kontinum yaitu :

Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
20% 36%	52%	68%	84%	100%

Gambar 3.1

Garis Konstinum

3.8.2 Analisis Verifikatif

Sugiyono (2023) menyatakan bahwa analisis verifikasi adalah metodologi yang digunakan untuk mengevaluasi keabsahan hipotesis yang sedang diuji. Studi ini menggunakan pendekatan validasi yang melibatkan pemeriksaan asumsi tradisional, analisis regresi linier berganda, evaluasi koefisien korelasi, investigasi koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis.

Uji Hipotesis

Menurut (Sarastanto Aulia Heru Pranoto, Dewi Sri Handayani, 2025)

1) Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk memastikan apakah faktor-faktor independen secara kolektif memengaruhi variabel dependen, berdasarkan tingkat kepercayaan 90% ($\alpha = 0,1$).

2) Uji Parsial (Uji t)

Dengan asumsi semua faktor lain tetap konstan, statistik uji-t bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat kepercayaan 90% ($\alpha = 0,1$) digunakan untuk tujuan ini.

3) Koefisien Determinasi (R2)

Pemeriksaan ini bertujuan untuk mengevaluasi kedekatan hubungan antar model yang digunakan. Statistik R2 yang disesuaikan mengevaluasi tingkat variasi atau penyebaran di seluruh faktor independen yang menjelaskan variabel dependen, yang mencerminkan sejauh mana variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi bervariasi antara 0 dan 1 ($0 <$ R2 yang disesuaikan < 1), di mana nilai yang mendekati 1 menunjukkan kesesuaian model

yang lebih baik karena korelasi yang lebih kuat antara variabel independen dan dependen. Dengan menggunakan rumus berikut:

$KD = r^2 \times 100\ \%$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi yang dicari

r^2 = Koefisien