

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan ulasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi linier sederhana dan *Moderated Regression Analysis (MRA)*.

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu yang pengumpulan datanya menggunakan data primer dengan menggunakan instrumen penelitian yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Cooper & Schindler, 2014). Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Jenis data yang digunakan adalah one-shot atau cross-sectional, yaitu data yang dikumpulkan dalam satu waktu tertentu, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian (Cooper & Schindler, 2014).

B. Populasi & Sampel

1. Populasi

Menurut Cooper & Schindler (2014) populasi adalah kumpulan dari seluruh obyek yang akan diteliti. Dengan kata lain populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai karakteristik yang sama yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah Bank Syariah yang berada di Indonesia.

2. Sampel

Sampel adalah elemen-elemen bagian dari populasi (Cooper & Schindler, 2014). Dengan kata lain sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai pertimbangan/ciri-ciri tertentu (Cooper & Schindler, 2014). Kriteria yang ditentukan yaitu individu yang minimal sudah 2 tahun menjadi nasabah Bank Syariah. Kriteria ini diambil karena seseorang yang sudah menjadi nasabah selama 2 tahun diharapkan mengetahui secara mendalam mengenai kualitas layanan, manfaat dan biaya selama menjadi nasabah bank.

Menurut Hair *et al.* (2014), untuk minimum sampel dalam metode regresi sederhana yaitu sebanyak 20 responden, dan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik sampel yang digunakan sebaiknya lebih dari 80 responden. Dalam penelitian ini selain menggunakan metode regresi

linier, peneliti juga menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)* untuk menguji hipotesis penelitian, sehingga jumlah sampel akan ditambahkan menjadi 500 responden. Sampel penelitian ini yaitu nasabah dari 5 Bank Syariah yang terbesar di Indonesia berdasarkan indeks loyalitas nasabah yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank CIMB Niaga Syariah, BCA Syariah dan Bank Mega Syariah (Arif & Nurasiah, 2015).

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Prosedur penelitian diawali dengan menawarkan nasabah untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian. Kemudian memberikan pertanyaan demografi responden seperti, jenis kelamin, umur, dan pendapatan, dilanjutkan dengan kuisisioner pertanyaan mengenai variabel penelitian.

D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1. Teknik Penentuan Skala

Adapun teknik pengukuran seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala *Likert*. Subyek harus diindikasikan berdasarkan tingkatannya dan berdasarkan berbagai pernyataan yang berkaitan dengan perilaku suatu obyek. Responden akan diminta memilih salah satu dari 5 pilihan yang ada mengenai tingkat persetujuannya

(Cooper & Schindler, 2014). Dari seluruh pernyataan nilai tersebut kemudian digabung sehingga dapat diperoleh nilai total yang dapat menggambarkan obyek yang diteliti. Untuk variabel kualitas layanan dalam penelitian ini skor “1” mewakili sangat tidak penting dan skor “5” mewakili sangat penting. Untuk variabel persepsi harga, biaya beralih dan *switching intention* skor “1” mewakili sangat tidak setuju, dan skor “5” mewakili sangat setuju.

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1) Variabel Independen

Persepsi Harga

Harga merupakan sebuah atribut yang harus dikeluarkan seseorang untuk mendapatkan barang atau jasa (Zeithaml, 1998). Jika seseorang ingin mendapatkan sesuatu seperti layanan perbankan, maka orang tersebut harus mengorbankan sesuatu untuk bank. Harga yang diberikan oleh bank, tentunya harus rasional agar dapat bersaing dengan penyedia jasa perbankan yang lain. Harga yang diberikan bank terlalu tinggi, akan menjadikan nasabah berpindah ke penyedia jasa perbankan yang lain. Zhang (2009) menjelaskan bahwa persepsi harga telah menjadi faktor penting dalam menentukan niat berpindah seorang nasabah. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi harga nasabah terhadap harga yang diberikan bank menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Zhang (2009). Contoh dari item pernyataannya adalah “Bank membebankan biaya kepada nasabahnya terlalu tinggi”.

2) Variabel Dependen

Kepuasan nasabah

Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai keadaan psikologis yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk berupa barang atau jasa yang ditentukan oleh perbedaan antara harapan yang dimiliki pelanggan dengan pengalaman mengkonsumsi produk atau layanan tersebut. Kepuasan nasabah bank syariah dapat diciptakan dari baiknya layanan serta nilai yang diberikan karyawan bank syariah. Nasabah yang merasakan kepuasan secara berulang-ulang akan meningkat menjadi loyal. Oliver (1999) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bagian dari loyalitas pelanggan. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah bank syariah menggunakan 6 item pernyataan yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Contoh dari pernyataannya adalah “saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah”.

Switching Intention

Oliver (1997), dalam Han *et al.* (2011), mendefinisikan *switching intention* sebagai penegasan keinginan seseorang untuk berpindah dari penyedia jasa yang sekarang ke penyedia jasa yang lainnya. Ketika *switching intention* nasabah dari sebuah bank meningkat, maka bank tersebut harus segera berbenah dan mencari solusi agar nasabahnya tidak melakukan *switching behavior*. Tingginya tingkat *switching intention* nasabah juga mengindikasikan adanya permasalahan

yang serius dalam sebuah bank. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat *switching intention* nasabah menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Mohsan *et al.*, (2011). Contoh dari pernyataannya adalah “Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik”.

D. Variabel Moderator

Biaya beralih

Burnham *et al.* (2003), mendefinisikan biaya beralih sebagai biaya yang harus dikeluarkan oleh seseorang apabila dia memutuskan untuk berpindah dari perusahaan yang digunakan sekarang ke perusahaan yang baru. Tingginya biaya beralih yang diberikan bank seperti kehilangan poin jika nasabah beralih ke bank lain dapat mengikat nasabah agar tetap bertahan di bank tersebut. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi nasabah terhadap biaya beralih menggunakan 4 item pernyataan yang dikembangkan oleh Han *et al.*, (2011). Contoh dari item pernyataannya adalah “Ada banyak insentif yang tidak akan saya dapatkan apabila saya beralih ke bank lain”.

A. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper & Schindler, 2014). Dalam penelitian ini, pengujian validitas akan dilakukan dengan

menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dengan bantuan SPSS. *CFA* diadopsi dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen dan validitas diskriminan dari skala pengukuran. Menurut Hair *et al.* (2014), sebuah instrumen penelitian dapat diterima jika nilai *loading* dari setiap itemnya adalah $\geq 0,4$. Untuk itu item yang digunakan dalam penelitian ini adalah item yang mempunyai nilai *factor loading* $\geq 0,5$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan suatu alat ukur atau kuesioner. Instrument yang dikatakan *reliable* jika instrument yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Cooper & Schindler, 2014). Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode analisis *Cronbach alpha* dengan bantuan SPSS. Menurut Hair *et al.* (2014), sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan *reliable* jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Semakin mendekati angka 1 nilai *cronbach alpha*, maka semakin baik instrumen pengukuran. Untuk itu nilai *cronbach alpha* dalam penelitian ini yaitu harus $\geq 0,60$.

3. Metode Analisis Data

Untuk menguji hipotesis 1 dan 2, data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis menggunakan Regresi Linier. Regresi linier didasarkan pada hubungan fungsional antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Regresi linier digunakan untuk menguji

pengaruh antara persepsi harga terhadap kepuasan *switching intention*. Untuk menguji hipotesis 3 dan 4, data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Tampilan dari hasil pengujian *MRA*, menggunakan asumsi dari Sharma *et al.*, (1981), yang terdiri dari *pure-moderator*, *quasi moderator*, *no-moderator* dan *predictor variable*. Adapun rumus persamaan regresi yang akan dianalisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$SI = a + b_1 PH + e. \quad \textbf{Hipotesis (1)}$$

$$KN = a + b_1 PH + e. \quad \textbf{Hipotesis (2)}$$

$$SI = a + b_1 PH + b_2 BB + b_3 PH*BB + e \quad \textbf{Hipotesis (3)}$$

$$KN = a + b_1 PH + b_2 BB + b_3 PH*BB + e \quad \textbf{Hipotesis (4)}$$

Keterangan:

SI : *Switching intention*

PH : Persepsi harga

KN : Kepuasan nasabah

BB : Biaya beralih (*Switching Cost*)

PH*BB : Interaksi antara persepsi harga dengan biaya beralih

a : Konstanta

b_1 - b_3 : Koefisien regresi

e : *Error*, tingkat kesalahan

