

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 reabilitas, serta teknik pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi linier berganda

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei, 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 ditetapkan (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 dan 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* dengan jumlah sampel sebanyak 300 sampel. *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.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sugiono, 2008). Prosedur penelitian diawali dengan menawarkan

nasabah untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian. Kemudian memberikan pertanyaan demografi responden seperti, jenis kelamin, umur, dan pendapatan, dilanjutkan dengan kuesioner 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 kepuasan nasabah, loyalitas nasabah dan *switching intention* skor “1” mewakili sangat tidak setuju, dan skor “5” mewakili sangat setuju.

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

1) Kualitas Layanan

Bahia & Nantel (2000) telah mendefinisikan kualitas layanan bank sebagai sikap yang dipersepsikan nasabah yang dibentuk oleh perbedaan antara jasa perbankan yang aktual mereka terima dengan harapan mereka atas jasa perbankan yang seharusnya diberikan oleh bank. Alat ukur yang

digunakan untuk mengukur tingkat persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank menggunakan 24 item pernyataan yang dikembangkan oleh Othman & Owen (2002) dan telah diadopsi oleh (Astuti *et al.*, 2009). Dimensi-dimensi yang dikembangkan oleh Othman & Owen (2002) ini telah menambahkan dimensi *compliance* yang dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perbankan. Adapun dimensi-dimensi pengukurannya adalah *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Empathy* dan *Responsiveness* (CARTER). Contoh dari item pernyataannya adalah “Bank Syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam”.

2) 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”.

b. Variabel dependen

1) 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 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 dari Bank Syariah”.

2) *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”.

E. Pengujian Instrumen

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. (Basuki, 2015). Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris dari beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan dengan sampel besar.

Untuk memberikan kepastian selanjutnya, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya dilakukan uji normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 dapat dipastikan berdistribusi normal, demikian juga sebaliknya data yang kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal, sehingga perlu dilakukan pembuktian. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov*

Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi $\geq 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas pertama kali diperkenalkan oleh Ragnar Frisch tahun 1934. Menurut Frisch, suatu model regresi dikatakan terkena multikolinearitas bila terjadi hubungan linear yang sempurna (*perfect*) atau pasti (*exact*) diantara beberapa atau semua variabel bebas dari suatu model regresi. Multikolinearitas adalah adanya hubungan eksak linier antar variabel penjelas. Multikolinearitas diduga terjadi bila nilai R^2 tinggi, nilai t semua variabel penjelas tidak signifikan, dan nilai F tinggi (Basuki & Yuliadi, 2014).

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen atau tidak pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami korelasi yang tinggi antar variabel independen karena dapat mengganggu pengukuran. Meskipun demikian, masalah multikolinearitas mungkin saja dapat terjadi pada efek interaksi dua atau lebih variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel saat melakukan regresi. Semakin rendah nilai *tolerance*, maka semakin kuat hubungan antar variabel independen (Hair *et al.*, 2010).

Berbanding terbalik dengan nilai *tolerance*, variabel dikatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF yang

lebih tinggi dari 10 (Hair *et al.*, 2010). Nilai maksimal multikolinearitas yang dapat mengganggu hasil penelitian, yaitu nilai *tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF yang lebih besar dari 10 (Hair *et al.*, 2010).

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas (Basuki, 2015). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

Penelitian ini menggunakan *scatter plot*, dimana cara menganalisisnya adalah dengan cara melihat pola tertentu seperti pada grafik dibawah. Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

2. 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* $\geq 0,5$.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan suatu alat ukur atau kuesioner. Instrumen yang dikatakan *reliable* jika instrumen 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 dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis menggunakan Regresi Linier Berganda. Regresi linier berganda didasarkan pada hubungan fungsional antara lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan nasabah dan *switching intention*. Adapun rumus persamaan regresi yang akan dianalisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KN = a + b_1 KL + b_2 PH + e. \quad \text{Hipotesis (1) \& (2)}$$

$$SI = a + b_1 KL + b_2 PH + e. \quad \text{Hipotesis (3) \& (4)}$$

Keterangan:

SI : *Switching intention*

PH : Persepsi harga

KL : Kualitas layanan

a : Konstanta

b_1 & b_2 : Koefisien regresi

e : *Error*, tingkat kesalahan