

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 model struktural dengan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling (SEM PLS)* yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan teknik pengujian hipotesis.

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*, 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 *Struktural Equation Model (SEM)* yaitu 100 responden untuk model yang memiliki maksimal 5 konstruk dan minimal 500 responden untuk model yang

memiliki banyak konstruk. Untuk itu, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 500 responden. Sampel penelitian ini diambil dari nasabah 5 Bank Syariah terbesar di Indonesia berdasarkan indeks loyalitas nasabah yang berada di propinsi DIY 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 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

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 *Resposiveness* (CARTER). Contoh dari item pernyataannya adalah “Bank Syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam”.

b. Variabel dependen

Loyalitas Nasabah

Oliver (1999) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai keinginan yang kuat dari pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain. Loyalitas nasabah yang tinggi merupakan keberhasilan bagi Bank Syariah dalam memberikan produk dan layanan kepada nasabah. Nasabah yang loyal terhadap Bank Syariah merupakan keuntungan tersendiri bagi Bank Syariah karena, nasabah yang loyal akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah Bank Syariah menggunakan 7 item pernyataan yang dikembangkan oleh Anderson & Swaminathan (2011). Contoh pernyataannya adalah “Saya jarang memikirkan untuk beralih ke layanan bank lain”.

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”.

c. Variabel Mediasi

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”.

E. Pengujian Model Struktural

Model pengukuran terhadap setiap variabel dari empat variabel penelitian disini didasarkan pada uji validitas item kuisioner dan reliabilitas *factor loading* melalui pengujian *confirmatory factor analysis* yang diperoleh. Hair *et al.* (2014), menjelaskan validitas konstruk sebagai sejauh mana sebuah alat ukur mampu mengukur konstruk yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda, bila dilakukan pengukuran kembali terhadap obyek yang sama.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas setiap variabel dari semua variabel penelitian yang dilakukan sangat menentukan kepastian akan kebenaran setiap item yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel tertentu. Hal ini menjadi landasan yang menentukan proses tindak lanjut pengujian model penelitian secara keseluruhan yang dalam hal ini dilakukan dengan *SEM PLS* yang tidak lagi melihat eksistensi dan peranan variabel secara parsial, namun melihat interaksi variabel secara keseluruhan. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel dalam penelitian ini didasarkan pada hasil uji *outer model* yang meliputi *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability* (Hair *et al.*, 2014).

Convergent validity merupakan penilaian untuk mengukur kekuatan indicator dalam merefleksikan konstruk laten. Jika nilai faktor loading $\leq 0,5$, maka indicator tersebut harus didrop. Standar untuk faktor loading dalam *convergent validity* adalah 0,5 dan lebih baik jika faktor loadingnya $\geq 0,7$. *Discriminant validity* berfungsi untuk mengukur ketepatan model reflektif dan

untuk nilai AVE dari *discriminant validity* dipatok angka minimal 0,5 dan hasil yang lebih baik yaitu lebih dari 0,5. Sedangkan *composite reliability* digunakan untuk menilai kestabilan dan konsistensi internal indicator yang baik. Angka minimal yang disarankan untuk mengukur *composite reliability* adalah 0,6 dan nilai lebih baik yaitu lebih dari 0,6. Langkah pengukuran instrument penelitian ini sama dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis faktor konfirmatori. Namun dengan menggunakan *SEM PLS*, langkah-langkah yang ada dalam analisis faktor dan regresi dapat digabungkan dalam satu alat analisis.

Dari sejumlah item dan dimensi yang telah dinyatakan valid dan reliable, akan menjadi dasar dalam proses analisis menggunakan *SEM PLS*. Model *SEM PLS* dengan indikator tunggal komposit dilakukan dengan menyederhanakan variabel laten dengan semula terdiri dari banyak faktor menjadi satu indikator komposit yang didukung kajian teoritis dan empiris. Dalam menggunakan *SEM PLS*, terdapat dua tahapan penting dalam pengujian hipotesis yaitu model pengukuran (*measurement model*) yang merupakan langkah-langkah untuk menghubungkan variabel terukur/indikator (*observed variable*) dengan variabel laten yang dikenal dengan *outer model* dan model struktural (*structural model*) yang merupakan langkah-langkah untuk melihat hubungan antar variabel laten yang ada dalam model penelitian yang dikenal dengan *inner model*.