

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Dalam penelitian survei, instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu yang pengumpulan datanya menggunakan data primer (Tukiran, 2012: 18). Level analisis dalam penelitian ini adalah individu dengan dimensi waktu *cross-sectional*, yaitu data yang dikumpulkan dalam satu waktu tertentu, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015: 80). Adapun dalam penelitian ini populasi yang diambil yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri yang berada di Yogyakarta.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016: 81). Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel purposive yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus (Sugiyono, 2016: 85). Kriteria yang ditentukan yaitu mahasiswa Yogyakarta yang sudah menjadi nasabah

selama 1 tahun keatas di BSM. Kriteria ini diambil dengan alasan pada setiap kampus bekerjasama dengan berbagai bank untuk transaksi perkuliahan, dan mahasiswa pasti melakukan pembayaran kuliah. Setiap mahasiswa pasti sudah mempunyai rekening dan mahasiswa yang melakukan transaksi pada bank akan bisa menilai antara kualitas bank yang satu dengan yang lainnya.

Alasan lain peneliti mengambil kriteria mahasiswa karena, mahasiswa memiliki intelektual yang tinggi sehingga bisa menggunakan kecerdasannya dalam pengambilan keputusan terhadap biaya beralih pada BSM, selain itu mahasiswa sangat sensitif terhadap harga, jadi diharapkan mampu mempersepsikan harga dengan benar dan mahasiswa sangat kritis, sehingga mampu mengukur atau menilai kualitas layanan yang baik seperti apa. Kriteria mahasiswa yang sudah menjadi nasabah BSM selama satu tahun keatas diharapkan mampu mengukur pengaruh biaya beralih, persepsi harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Jumlah sampel yang ideal dalam sebuah penelitian, Menurut Hair *et al* (2014) dalam Arimbi (2017) 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 menggunakan lebih dari satu variabel sehingga dalam hal ini peneliti mengambil 100 mahasiswa yg menjadi nasabah di BSM untuk dijadikan responden dalam penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan kuisioner dengan 38 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Adapun pengisian kuesioner menggunakan skala Likert yaitu skala yang sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen pernyataan (Sugiyono, 2016: 93). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki bobot dari 1 sampai 5 untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dan susunan sebagai berikut:

Tabel 2.2
Skala Likert

Penilaian jawaban kuesioner	
Sangat setuju (SS)	skor 5
Setuju (S)	skor 4
Netral (N)	skor 3
Tidak setuju (TS)	skor 2
Sangat tidak setuju (STS)	skor 1

D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (Noor, 2011: 49).

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu:

a. Biaya Beralih (X_1)

Burnham, Frels & Mahajam (2003) mendefinisikan biaya beralih sebagai biaya yang harus dikeluarkan oleh seseorang apabila, dia memutuskan untuk berpindah dari suatu 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, Kim & Hyun (2011). Contoh dari item pernyataan adalah “Ada banyak insentif yang tidak akan saya dapatkan apabila saya beralih ke bank lain”.

b. Persepsi Harga (X₂)

Harga merupakan sebuah biaya yang harus dikeluarkan seseorang untuk mendapatkan barang/ jasa. 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 hal 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 nasabah terlalu tinggi.

c. Kualitas Layanan (X₃)

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, Wilasari & Utami (2009). Dimensi-dimensi yang dikembangkan oleh Othman & Owen (2002) telah menambahkan dimensi *compliance* yang dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perbankan syariah. Adapun dimensi-dimensi pengukurannya yaitu *Compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *resposiveness* (CARTER). Contoh dari item pernyataannya adalah “Bank syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam”.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen yaitu faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain (Noor, 2011: 49). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah.

a. Kepuasan Nasabah (Y)

Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai keadaan psikologis yang dirasakan oleh nasabah terhadap produk berupa barang atau jasa yang ditentukan oleh

perbedaan antara harapan yang dimiliki nasabah dengan pengalaman mengkonsumsi produk atau layanan tersebut. Kepuasan layanan bank syariah dapat diciptakan dari baiknya layanan serta nilai yang diberikan karyawan bank syariah. 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”.

E. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur (Noor, 2011: 132). Uji validitas digunakan untuk, melihat kelayakan butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Dalam penelitian ini, pengujian validitas menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson*. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Item-item pernyataan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam

mengungkap apa yang ingkin diungkapkan valid. Butir pernyataan dikatakan valid jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ (Noor, 2011: 169).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kehandalan suatu alat ukur atau kuesioner. Alat ukur dikatakan reliabel/ konsisten jika dilakukan pengukuran beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. (Noor, 2011: 130-131).

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode analisis Cronbach alpha. Analisis cronbach alpha digunakan untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Sebuah instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$ (Noor, 2011: 165).

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi yang normal atau mendekati normal (Rahmawati, Fajarwati & Fauziyah, 2015: 225). Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013: 163).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. (Rahmawati, Fajarwati & Fauziah, 2015: 222). Apabila terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel bebas, maka salah satu diantaranya dibuang atau dikeluarkan dari analisis regresi berganda. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 (Ghozali, 2013: 106). Dapat disimpulkan apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya varians variabel dalam model tidak sama. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain (Rahmawati, Fajarwati & Fauziah, 2015: 223). Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi apakah ada atau tidak heteroskedastisitas dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya

SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized (Ghozali, 2013: 139). Dapat disimpulkan untuk analisisnya, jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 139).

G. Metode Analisis Data

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel independen, biaya beralih (X1), persepsi harga (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2011 : 275). Regresi linier berganda bertujuan menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas (Rahmawati, Fajarwati & Fauziah, 2015: 208).

Adapun persamaan matematis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien Regresi Dari Biaya Beralih

b₂ = Koefisien Regresi Dari Persepsi Harga

b₃ = Koefisien Regresi Dari Kualitas Layanan

X₁ = Biaya Beralih

X₂ = Persepsi Harga

X₃ = Kualitas Layanan

e = Standard Error