#### **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 (PLS)* yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan teknik pengujian hipotesis.

#### 1.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah suatu penelitian atau metode yang didasari oleh falsafah positivisme yaitu ilmu yang valid, ilmu yang dibangun dari empiris, teramati, terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rerata. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memaparkan dengan jelas olahan data mentah diatas terkait kepuasan nasabah sebagai variabel pemediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah lima Bank Syariah di Indonesia.

# 1.2. Populasi dan Sampel

## 1.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 61). Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah Bank Syariah yang berada di Indonesia.

## **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah elemen-elemen bagian dari populasi (Cooper dan 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 dan 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 Hussen (2015), dikarenakan *Partial least square (PLS)* berbasis pada *variance* maka jumlah sampel yang digunakan tidak perlu besar, sampel yang digunakan dapat berkisar antara 30-100 responden. Untuk itu, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Sampel penelitian ini diambil dari nasabah 5 Bank Syariah 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).

## 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pernyataan tersebut (Noor, 2011: 139). Prosedur penelitian diawali dengan menawarkan nasabah untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian. Kemudian memberikan pertanyaan demografi responden seperti, jenis kelamin, umur, dan pendapatan yang di olah dengan menggunakan software SPSS 20, dilanjutkan dengan kuesioner pernyataan mengenai variabel penelitian dan di olah dengan menggunakan software SmartPLS 3.

## 3.4 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

## 3.4.1 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 danSchindler, 2014). Semua variabel yang digunakan dalam kuesioner tersebut masing-masing dijabarkan dalam beberapa pernyataan. 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

dan loyalitas nasabah skor "1" mewakili sangat tidak setuju, dan skor "5" mewakili sangat setuju.

## 3.4.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional artinya menerjemahkan konsep mengenai variabel yang bersangkutan ke dalam bentuk indikator perilaku. Sugiyono (1997) menyatakan bahwa variabel didalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara yang satu dengan yang lainnya dalam kelompok tersebut. Definisi operasional variabel berisikan indikator-indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang relevan untuk variabel tersebut. Konsep penelitian memiliki tujuan untuk menghindari salah maksud memahami konsep dan membatasi penelitian, yaitu dilakukan dengan penjabaran variabel penelitian atau indikator (Hidayat dan Sedarmayanti, 2011:211). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis variabel, yaitu:

## 3.4.2.1. Variabel Independen

# **Kualitas Layanan**

Menurut Sugiyono (2013:39) variabel independen adalah variabel stimulus, predictor, antecedent. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan. Pada prinsipnya, definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan

dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Melihat perkembankan perbankan Syariah yang semakin pesat maka Otman & Owen (2002) mengembangkan dimensi-dimensi baru khususnya pada kualitas layanan bank Syariah, dimensi tersebut adalah *Compliance* yakni dimensi sebagai kepatuhan Bank Syariah terhadap prinsip-prinsip dan hukum Islam dalam menjalankan oprasionalnya. Hal ini dikarenakan karakteristik dari perbankan Syariah yang berbeda dari Bank konvensional dan lembaga jasa lainnya, Sehingga *Compliance* harus dimiliki dalam pengukuran kualitas layanan Bank Syariah. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah 24 item pernyataan yang dikembangkan oleh Otman & Owen (2002) dan telah diadopsi oleh (Astuti *et al* 2009). Adapun dimensi-dimensi pernyataan dalam kualitas layanan ini adalah *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Empathy dan Resposiveness* (CARTER), contoh dari item pernyataan adalah "Bank Syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam".

## 3.4.2.2. Variabel Dependen

## Loyalitas Nasabah

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Menurut Sheth & Mittal (2004) loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Tingginya loyalitas yang tercipta pada pelanggan akan menguntungkan bagi Bank Syariah, karena nasabah yang telah

loyal pada suatu merek atau Bank Syariah cenderung akan menceritakan kembali kepada orang-orang terdekatnya apa yang telah diperoleh pada Bank Syariah. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah Bank Syariah menggunakan 7 item pernyataan yang dikembangkan oleh Anderson & Swaminathan (2011), contoh item pernyataannya adalah "Saya tidak pernah memikirkan untuk beralih ke layanan bank lain".

## 3.4.2.3. Variabel Intervening/Mediasi

## Kepuasan Nasabah

Menurut Sugiyono (2015) variabel intervening atau mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung, variabel ini merupakan variabel penyela/antara variabel independen dan dependen. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler et al2000;50). Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memerhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal yang rutin (Kotler dan Keller 2002). Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Killer (2009) yakni:

- 1. Keluhan pelanggan
- 2. Kualitas produk dan jasa
- 3. Pengaruh Kualitas

# 4. Kualitas total

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah menggunakan 6 item pernyatan yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Contoh dari pernyataannya adalah " saya merasa puas dan senang setiap kali bertransaksi di Bank Syariah.

# 3.5. Pengujian Model Pengukuran dan Model Struktural

Model pengukuran terhadap setiap variabel dari tiga variabel penelitian ini didasarkan pada 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). Alasan dan tujuan menggunakan PLS adalah pada metode regresi terdapat kelemahan-kelemahan yang mengurangi komprehensifitas dari analisis (Hussein, 2015).

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 *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 ≤ 0,5, maka indicator tersebut harus didrop. Standar untuk faktor loading dalam convergent validity adalah 0,5 dan lebih baik jika faktor loadingnya ≥ 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 indikator 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 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 *PLS*. Model *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 *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 langkahlangkah untuk melihat hubungan antar variabel laten yang ada dalam model penelitian yang dikenal dengan inner model. Untuk melihat hubungan antar variabel pada inner model menggunakan path coefision dengan melihat probabilitas, jika probabilitas lebih kecil dari 0,001 maka dapat dikatakan signifikan dan akan mendapatkan tiga bintang, kemudian apabila probabilitas lebih kecil dari 0,005 maka dapat dikatakan signifikan kemudian akan mendapatkan dua bintang, dan apabila probabilitas lebih kecil dari 0,10 maka dapat dikatakan signifikan dengan satu bintang.