

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan ulasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, pengujian instrument 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 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

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 Yogyakarta.

C. 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 100 responden. Sampel penelitian ini yaitu nasabah dari 5 Bank Syariah yang tertinggi 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).

D. 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 kuesioner pertanyaan mengenai variabel penelitian.

E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1. Teknik Penentuan Skala

Adapun teknik 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 kuesioner pertanyaan mengenai variabel penelitian.

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (X)

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 dan 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 (Y)

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 Moderator (Z)

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”.

F. 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 $\geq 0,60$.

G. Uji Asumsi klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksinya yaitu dengan cara menganalisis nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*

(VIF). Apabila nilai tolerance mendekati angka satu dan VIF disekitar angka satu maka regresi bebas dari multikoleaniritas (Santoso, 2000)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2006), model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang dapat dipakai untuk mendeteksi gejala heterokedasitas dalam penelitian ini adalah metode grafik.

Cara mendeteksinya adalah dengan cara melihat grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y. Pred - Y.$ Sesungguhnya) yang telah distudentized analisisnya:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah analisis dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, residual akan terdistribusi secara normal dan independen, yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau *error* akan terdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis uji statistic non-parametrik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan *p value* yang diperoleh dari hasil pengujian normalitas dengan tingkat signifikansi yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Data diartikan terdistribusi secara normal jika *p value* > 0,05, begitu juga sebaliknya (Ghazali, 2006).

H. 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 kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dan *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:

$$LN = a + b1 KL + e. \quad \text{Hipotesis (1)}$$

$$SI = a + b1 KL + e. \quad \text{Hipotesis (2)}$$

$$LN = a + b1 KL + b2 BB + b3 KL*BB + e \quad \text{Hipotesis (3)}$$

$$SI = a + b1 KL + b2 BB + b3 KL*BB + e \quad \text{Hipotesis (4)}$$

Keterangan:

KL : Kualitas layanan

LN : Loyalitas Nasabah

SI : *Switching intention*

BB : Biaya beralih

LN*BB : Interaksi loyalitas nasabah dengan biaya beralih

KL*BB : Interaksi antara kualitas layanan dengan biaya beralih

a : Konstanta

b1- b7 : Koefisien regresi

e : Error, tingkat kesalahan