

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif. Strategi asosiatif merupakan metoda yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Strategi penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Variabel eksogen ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat menurut Sugiyono (2016:59). Sedangkan dalam *path analysis*, variabel bebas disebut sebagai variabel eksogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah sebagai berikut kualitas pelayanan (X_1), dan citra perusahaan (X_2).

Variabel endogen ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas menurut Sugiyono (2016:59). Sedangkan dalam *path analysis* variabel terikat disebut sebagai variabel endogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel endogen adalah sebagai berikut kepuasan nasabah (Y_1) dan loyalitas nasabah (Y_2). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X_1), dan citra perusahaan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y_1) dan loyalitas nasabah (Y_2) yang merupakan variabel terikat.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda survei yaitu pengumpulan data dan analisis data berupa opini dan variabel-variabel yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yang digunakan berupa kuesioner dengan jawaban tertutup yang ditentukan nilainya dengan skala *Likert*.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan himpunan yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu menurut Sugiyono (2016:111). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk tabungan siaga bukopin pada Bank Bukopin KCP *Pulogadung Trade Centre* (PTC) Jakarta.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dan harus bersifat representatif menurut Sugiyono (2016:118). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah produk tabungan siaga bukopin di Bank Bukopin KCP PTC Jakarta. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui secara pasti dimana data jumlah nasabah di KCP PTC Jakarta merupakan rahasia internal bank dan tidak dapat diakses oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti menentukan sampel penelitian 100 nasabah produk tabungan siaga bukopin pada Bank Bukopin KCP PTC Jakarta. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ghazali (2014:9) yang mengemukakan bahwa dalam menggunakan perangkat lunak statistik *Partial Least Square* (PLS), maka besar sampel minimal yang direkomendasikan berkisar dari 30 sampai 100 kasus. Peneliti menggunakan 100 sampel agar model estimasi menghasilkan efek prediksi yang lebih baik.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer. Data primer adalah data yang diperoleh seorang peneliti secara langsung dari obyeknya. Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara meminta keterangan dari responden yaitu nasabah Tabungan Siaga Bukopin yang berkunjung ke Bank Bukopin KCP *Pulogadung Trade Centre* (PTC) Jakarta sehingga jawaban atas pernyataan kuesioner penelitian ini merupakan data primer dalam penelitian ini.

Data penelitian dikumpulkan dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas. Metoda pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk

mendapatkan data secara langsung dari nasabah bank yang menjadi objek penelitian menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2016:11), metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner, yaitu dengan cara memberi lembar pernyataan dalam bentuk pernyataan yang berkaitan dengan masalah penelitian kepada nasabah Tabungan Siaga Bukopin di Bank Bukopin KCP *Pulogadung Trade Centre* (PTC) Jakarta. Jenis pertanyaan yang penulis gunakan adalah pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya. pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. Kuesioner disebarikan selama \pm 21 hari dari tanggal 1 Agustus 2018 s/d 22 Agustus 2019. Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

3.4. Operasionalisasi Variabel

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data berupa kuesioner. Dalam kuesioner tersebut terdapat pernyataan yang ditujukan langsung kepada nasabah Tabungan Siaga Bukopin di Bank Bukopin KCP *Pulogadung Trade Centre* (PTC) Jakarta. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun kuesioner, sebagai berikut:

Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode	No. Item
Kualitas Pelayanan Algifari (2016)	<i>Tangibles</i>	1. Fasilitas fisik	KP1	1
		2. Peralatan	KP2	2
		3. Personel	KP3	3
		4. Material-material komunikasi	KP4	4
	<i>Reliability</i>	1. Pelayanan akurat	KP5	5
		2. Pelayanan tepat	KP6	6
	<i>Responsiveness</i>	1. Kemauan membantu	KP7	7
		2. Ketanggapan atas keluhan	KP8	8
	<i>Assurance</i>	1. <i>Competence</i>	KP9	9
		2. <i>Credibility</i>	KP10	10
		3. <i>Courtesy</i>	KP11	11
		4. <i>Security</i>	KP12	12
	<i>Emphaty</i>	1. <i>Access</i>	KP13	13
		2. <i>Communication</i>	KP14	14
		3. <i>Understanding customer</i>	KP15	15
Citra Perusahaan Sutojo (2014)	<i>Personality</i>	1. Kokoh	CP1	16
	<i>Value</i>	1. Kepedulian	CP2	17
	<i>Corporate Identity</i>	1. Logo melambangkan teknologi dan inovasi	CP3	18
		2. Logo menjelaskan arti tertentu	CP4	19
Kepuasan Nasabah Wibowo (2012)	Tingkat suku bunga	1. Perbandingan dengan bank lain	KN1	20
		2. Keuntungan (Gimmick)	KN2	21
	Fasilitas	1. Sistem online	KN3	22
		2. ATM dibanyak lokasi	KN4	23
	Kewajiban	1. Saldo minimal	KN5	24
		2. Biaya administrasi	KN6	25
	Manfaat	1. Kemudahan pembayaran rutin	KN7	26
		2. Kemudahan dalam belanja	KN8	27
	Keamanan	1. Perasaan aman dari pencurian	KN9	28
		2. Perasaan aman dari pembelian tidak terencana	KN10	29
Loyalitas Nasabah Griffin (2016)	Melakukan pembelian ulang secara teratur	Rutin menabung	LN1	30
	Membeli antar lini produk dan jasa	Melakukan transaksi lainnya	LN2	31
	Mereferensikan kepada orang lain	Menceritakan kepada teman	LN3	32
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	Tidak berniat pindah ke bank lain	LN4	33

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan analisis indeks persepsi yang menggambarkan jawaban responden dari item-item pertanyaan yang diajukan menurut. Skor yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skor tertinggi 5 dan skor terendah 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dihitung dengan rumus:

$$\text{Indeks Persepsi} = \frac{[(F1 * 1) + (F2 * 2) + (F3 * 3) + (F4 * 4) + (F5 * 5)]}{5}$$

Keterangan :

F1 = Frekuensi responden yang menjawab Sangat tidak setuju (Skor 1) atas kuesioner yang diajukan

F2 = Frekuensi responden yang menjawab Tidak setuju (Skor 2) atas kuesioner yang diajukan

F3 = Frekuensi responden yang menjawab Netral (Skor 3) atas kuesioner yang diajukan

F4 = Frekuensi responden yang menjawab Setuju (Skor 4) atas kuesioner yang diajukan

F5 = Frekuensi responden yang menjawab Sangat setuju (Skor 5) atas kuesioner yang diajukan

Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel, maka akan didasarkan pada nilai skor rata-rata (indeks) yang dikategorikan ke dalam rentang skor berdasarkan perhitungan lima kategori, yaitu:

$$\text{Batas atas rentang skor} : (\%F5 * 5) / 5 = (100 * 5) / 5 = 100$$

$$\text{Batas bawah rentang skor} : (\%F1 * 1) / 5 = (100 * 1) / 5 = 20$$

Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan skor 20 – 100, dengan rentang sebesar 80 dibagi lima, sehingga menghasilkan rentang untuk masing-masing sebesar 16, dimana akan digunakan sebagai daftar interpretasi indeks sebagai berikut :

Tabel 3.3. Interpretasi Indeks Persepsi

No.	Indeks	Kategori
1	20 – 35	Sangat rendah
2	36 – 52	Rendah
3	52 – 67	Sedang
4	68 – 83	Tinggi
	84 – 100	Sangat tinggi

Statistik deskriptif menganalisis indeks persepsi responden terhadap instrumen-instrumen masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

3.5.2. Analisis Jalur

Dalam penelitian ini digunakan analisis jalur (*path analysis*) yang merupakan salah satu teknik analisis digunakan dalam penelitian kuantitatif. Menurut Sarwono (2013:73), teknik analisis jalur yang dikembangkan oleh Sewal Wright sebenarnya merupakan pengembangan teknik kolerasi yang diurai menjadi beberapa interpretasi akibat yang ditimbulkannya. Teknik ini dikenal sebagai model sebab-akibat (*causing modeling*).

Ghozali (2014:221), menjelaskan bahwa analisis jalur merupakan pengembangan lebih lanjut dari analisis regresi berganda dan bivariat. Analisis jalur ingin menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel eksogen dan endogen sekaligus sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel mediating atau intervening maupun variabel antara. Disamping itu analisis jalur bisa mengukur hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel dalam model. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Model analisis jalur tersebut dapat digunakan apabila secara teori penelitian yakin bahwa variabel yang dianalisis memiliki pola hubungan sebab akibat (*causal effect*).

3.5.2.1 Outer Model

Outer Model sering disebut sebagai (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya.

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Sarwono, 2013:73). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50. *Composite reliability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Penilaian dari *composite reliability* ini dilakukan dengan melihat output dari *view latent variable coefficients*. Dari output ini, maka kriteria dilihat dari dua hal yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* nilainya $> 0,70$ dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2014:136).

3.5.2.2 Inner Model

Model struktural (*Inner Model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. (Ghozali, 2014:27). Evaluasi ini meliputi uji kecocokan model (model fit), *path coefficient*, dan R^2 . Uji kecocokan model dilakukan sebelum menguji signifikansi *path coefficient* dan R^2 . Uji model fit ini digunakan untuk mengetahui suatu model memiliki kecocokan dengan data. Pada uji kecocokan model terdapat 3 indeks pengujian, yaitu *average path coefficient* (APC), *average R-squared* (ARS) dan *average varians factor* (AVIF). APC dan ARS diterima dengan syarat *p value* < 0.05 dan AVIF lebih kecil dari 5. Selanjutnya hasil *path coefficient* dan R^2 dapat dilihat pada *direct effect*, hasil dari pengolahan data. *Path coefficient* digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai koefisien jalur. R^2 dapat di lihat pada *effect size*, digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Di samping melihat nilai R-square, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

3.5.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (*path analysis*) atas model yang telah dibuat. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat koefisien jalur (*path coefficients*) yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen memengaruhi variabel dependen, dan tingkat signifikansinya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai *p value*, dengan kriteria:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika *p value* $< 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen
2. H_0 diterima dan H_a ditolak jika *p value* $> 0,05$, yang berarti tidak terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen.