

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, serta pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS 24.0 *for windows* yang terdiri dari uji instrumen, uji asumsi klasik dan teknik pengujian hipotesis.

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode *survey*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini bersifat *one-shot* atau *cross sectional* sebab pengujiannya berdasar pada data yang terjadi pada satu waktu. Dalam penelitian ini berusaha untuk mengetahui hubungan dari 4 variabel yaitu *switching intention*, citra perusahaan, *trust*, dan biaya beralih.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 80).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat di seluruh Indonesia.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif (Margono, 2004). Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak khususnya sampel yang ditemui ditempat penelitian (Sugiyono, 2013: 96). Total sampel dalam penelitian ini sebanyak 296 responden yang ditentukan dan dicari di lokasi-lokasi ATM Bank Muamalat yang telah memenuhi syarat yaitu telah menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013: 137) angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti menyusun dan menawarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia yang berisi daftar pertanyaan kepada responden.

Dimana responden diminta untuk menunjukkan persetujuan atau ketidaksetujuannya atas pertanyaan pada daftar kuesioner.

D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1. Teknik Penentuan Skala

Teknik penentuan skala dari semua variabel di dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 pilihan pernyataan yang ada mengenai tingkat persetujuannya (Cooper dan Schindler, 2014). Dari seluruh pernyataan dari responden kemudian digabung dan diperoleh nilai total yang menggambarkan obyek yang diteliti. Dalam pengukuran menggunakan skala *Likert* terdapat beberapa butir pernyataan untuk mengukur perilaku individu dengan 5 pilihan jawaban pada setiap butir pernyataan, adapun pada variabel *switching intention* pada butir pernyataan kelima menggunakan pernyataan negatif sehingga dalam pemberian skor dilakukan secara terbalik dengan penjabaran sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Pernyataan

Skala	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
“1”	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
“2”	Tidak Setuju	Setuju
“3”	Netral	Netral
“4”	Setuju	Tidak Setuju
“5”	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a) Variabel Independen

Citra Perusahaan

Barich dan Kotler (1991) menggambarkan citra perusahaan sebagai keseluruhan tentang sebuah organisasi yang dibuat pada pikiran masyarakat. Citra perusahaan yang baik akan membawa dampak bagi pelanggan untuk merasa nyaman menggunakan produk dari perusahaan. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingginya citra perusahaan menggunakan 10 item pernyataan yang dikembangkan oleh Huang dan Lien (2012). Contoh dari pernyataannya adalah “Bank Muamalat dapat dipercaya”.

Trust

Menurut Garbarino dan Johson, (2008) mendefinisikan *trust* sebagai keyakinan pelanggan di dalam kualitas dan keandalan layanan terhadap organisasi atau pegawai. *Trust* yang didapat oleh nasabah membuat nasabah merasa yakin bahwa pilihannya tepat, dan akan berdampak pada kecilnya *switching intention* nasabah pada suatu bank. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat *trust* nasabah menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Chang *et al.*, (2013). Contoh dari pernyataannya adalah “Saya percaya Bank Muamalat berkompeten pada apa yang mereka lakukan”.

b) Variabel Dependen***Switching intention***

Zhang, Cheung dan Lee (2012) mendefinisikan *switching intention* sebagai keinginan pelanggan sebuah perusahaan untuk beralih menggunakan produk dan layanan dari perusahaan lain. Perilaku berpindah (*switching behavior*) akan terjadi apabila tingkat *switching intention* nasabah tinggi. Dengan mengetahui niat berpindah nasabah dari sebuah bank, maka diidentifikasi bahwa bank tersebut memiliki permasalahan. Ketika terjadi peningkatan *switching intention* nasabah pada bank, maka bank tersebut harus segera berbenah diri dan mencari solusi agar nasabah tidak sampai melakukan *switching behavior* (perilaku berpindah). Alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat *switching intention* nasabah menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Mohsan *et al.*, (2011). Contoh dari pernyataannya adalah “Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan layanan konsumen yang lebih baik”.

c) Variabel Moderator**Biaya Beralih**

Biaya beralih adalah pengorbanan yang seseorang rasakan dan terjadi apabila seseorang tersebut berpindah dari satu penyedia ke penyedia lainnya (Jones *et al.*, 2007). Biaya beralih yang ditetapkan bank contohnya yaitu bagi hasil yang tinggi, diskon pada gerai-gerai makanan jika menggunakan kartu bank tersebut dengan begitu nasabah akan tetap bertahan pada bank tersebut

dan akan merasa kehilangan manfaat apabila nasabah berpindah ke bank lainnya. Alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur tingkat persepsi nasabah terhadap biaya beralih menggunakan 5 item pernyataan yang dikembangkan oleh Han, Kim dan Hyun (2011). Contoh dari item pernyataannya adalah “Beralih ke bank lain akan membutuhkan beberapa biaya yang harus dibayar diawal (misalnya biaya administrasi pembukaan rekening, jaminan pinjaman, dsb)”.

E. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013: 121). Menurut Ghozali (2011) mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Metode *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* akan digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini dengan bantuan SPSS 24.0 *for windows*. *CFA* dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen dan validitas diskriminan dari skala pengukuran. Namun syarat awal penggunaan analisis faktor adalah data yang telah diperoleh harus dipastikan terlebih dahulu memiliki nilai *Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA)* $\geq 0,5$ agar data tersebut bisa dianalisis selanjutnya menggunakan analisis faktor.

Menurut Hair *et al.*, (2010), nilai *factor loading* $\geq 0,3$ telah memenuhi level minimal, tetapi sangat disarankan besarnya nilai *factor loading* $\geq 0,4$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan dan tetap konsisten menghasilkan data yang sama apabila dilakukan pengujian beberapa kali (Sugiyono, 2013: 121). Cooper dan Schindler (2014) menyebutkan bahwa reliabilitas berkaitan dengan akurasi dan presisi dari sebuah prosedur pengukuran. Pengujian reliabilitas dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Hair *et al.*, (2010) sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$.

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis uji statistik non-parametik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan nilai probabilitas (*Asymotic Significance*) *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu apabila probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal, namun sebaliknya jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal (Ghozali, 2011).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak pada model regresi. Suatu model regresi yang baik, apabila tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen. Dengan menggunakan metode pengujian *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat dilihat kemungkinan terjadinya multikolinearitas. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau dengan nilai VIF > 10 (Ghozali, 2011).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji adanya keetidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas dan jika tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Uji heteroskedastisitas yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan grafik *Scatterplot*.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana jika sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan

sumbu X adalah residual (Ghozali, 2011). Jika terdapat pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

G. Metode Analisis Data

Untuk menguji hipotesis 1 dan 2, data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis menggunakan Regresi Linier. Regresi linier dilakukan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara dua variabel independen dan variabel dependen. Regresi linier digunakan untuk menguji pengaruh antara citra perusahaan dan *trust* terhadap *switching intention* nasabah. Selanjutnya untuk menguji hipotesis 3 dan 4, data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. MRA ini dilakukan melalui uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parameter individual (uji statistik). Tampilan dari hasil pengujian *MRA*, menggunakan asumsi dari Sharma *et al.*, (1981), yang terdiri dari *pure-moderator*, *quasi moderator*, *no-moderator* dan *predictor variabel*. Adapun rumus persamaan regresi yang akan dianalisis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$SI = a + b_1 CP + b_2 T + e$$

$$SI = a + b_1 CP + b_2 T + b_3 BB + e$$

$$SI = a + b_1 CP + b_2 T + b_3 BB + b_4 CP * BB + b_5 T * BB + e$$

Keterangan:

SI = *Switching Intention*

CP = Citra Perusahaan

T = *Trust*

BB = Biaya Beralih

CP * BB = Interaksi antara citra perusahaan dengan biaya beralih

T * BB = Interaksi antara *trust* dengan biaya beralih

a = Konstanta

e = *Error*, tingkat kesalahan