

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada 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 Structural Equation Modeling (SEM PLS)* yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan pengujian hipotesis.

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau bisa disebut juga dengan metode *positivistik*. Menurut Emzir (2009: 28) pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang secara utama menggunakan paradigma *positivistik* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, hipotesis, pernyataan spesifik, dan reduksi kepada variabel) menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori, menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik. Prinsip dasar metodologi penelitian kuantitatif adalah mengadopsi atau menerapkan prinsip dasar penelitian ilmu-ilmu alam kedalam ilmu-ilmu sosial (Ismail, 2015: 8).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari sesuatu (subjek dan lokasi) yang akan diteliti. Menurut Sugiono (2008: 115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat yang berada di Indonesia.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau contoh yang mempresentasikan populasi. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Convenience sampling* atau biasa dikenal sebagai *Insidental sampling*. Tidak adanya karakteristik tertentu pada kuesioner membuat peneliti menjadikan *convenience sampling* sebagai teknik sampel pada penelitian ini. *Convenience Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011: 85).

Teknik ini dapat dipilih berdasarkan pertimbangan waktu, tempat, situasi dan kondisi. Alasan peneliti menggunakan *convenience sampling* diataranya adalah tidak adanya karakteristik khusus pada kuesioner yang akan disebarkan, dan penentuan sampel berdasarkan kebetulan yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti digunakan menjadi sampel, apabila

orang yang ditemui dianggap cocok sebagai sumber data. Alasan lain peneliti menggunakan *convenience sampling* yakni karena dalam penelitian ini hanya citra perusahaan saja yg peneliti teliti dari Bank Muamalat Indonesia. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 213 responden.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Menurut Indiarso dan Supomo (2014: 145) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Angket adalah pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden (Ismail, 2015: 73). Pertanyaan atau pernyataan dalam angket akan digunakan dengan teknik tertutup atau bisa disebut juga terstruktur yakni responden hanya diharuskan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang sudah disediakan oleh peneliti dengan tipe pilihan ganda (*multiple choice*).

Prosedur penelitian ini dimulai dengan menawarkan angket atau kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia untuk bersedia mengisinya. Kemudian dalam angket tersebut juga memberikan pertanyaan demografi responden seperti jenis kelamin, usia, status pekerjaan, pendidikan dan pendapatan yang nantinya akan diolah dengan menggunakan *software SPSS 2.0*, dilanjutkan dengan kuesioner pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian, diantaranya: Loyalitas

nasabah, Citra perusahaan, kepercayaan dan *switching intention* yang kemudian akan diolah dengan menggunakan software SmartPLS 3.0.

D. Teknik Penentuan Skala

Responden akan diminta memilih salah satu jawaban dari 5 pilihan yang disediakan mengenai tingkat persetujuan. Semua variabel yang digunakan dalam kuesioner tersebut dijabarkan dalam beberapa pernyataan yang nantinya dapat menggambarkan isi atau obyek yang diteliti oleh peneliti. Jawaban dari semua item instrumen yang menggambarkan skala *linkert* memiliki gradasi dari sangat setuju sampai tidak setuju yang berupa kata-kata, yaitu:

Tabel 3.1
Skala *Linkert*

Skala Jawaban	Pertanyaan Positif (+)	Pertanyaan Negatif (-)
Sangat Setuju (SS)	Skor 5	Skor 1
Setuju (S)	Skor 4	Skor 2
Netral (N)	Skor 3	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2	Skor 4
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1	Skor 5

E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Definisi operasional yaitu mengartikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, yang memungkinkan peneliti untuk melakukan

observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Alimul, 2007). Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tiga jenis variabel, yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Citra Perusahaan

Menurut Kotler (1993) Citra Perusahaan ialah persepsi kepada sebuah perusahaan yang di refleksikan dalam asosiasi yang terdapat dalam memori konsumen. Peneliti menggunakan 10 (sepuluh) item pernyataan sebagai alat ukur kuesioner yang dikembangkan oleh Huang & Lien (2012). Adapun beberapa indikator yang dikembangkan pada variabel ini seperti kualitas yang memuaskan, profesional, layanan lengkap, dipandang baik, dan berpartisipasi aktif. Salah satu contoh item pernyataan dalam kuesioner ialah “Bank Muamalat dipandang baik oleh masyarakat”.

Kepercayaan atau trust

Kepercayaan adalah keinginan menggantungkan diri pada mitra bertukar yang di percayai (Zulganef, 2002: 106). Peneliti menggunakan 5 (lima) item pernyataan dalam variabel independen yang kedua ini, pernyataan-pernyataan tersebut dikembangkan oleh Chang (2013), adapun beberapa indikator pada variabel kepercayaan seperti berkompeten, dapat dipercaya, integritas tinggi, sangat responsif, dan paham. Salah satu contoh

item pernyataan dalam kuesioner adalah “Pada umumnya saya merasa bahwa Bank Muamalat dapat dipercaya”.

2. Variabel Dependen (Y)

Switching Intention

Menurut Sugiyono (2014: 61), variabel dependent (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Menurut Bansal *et al.* (2005: 99) *switching intention* merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada penyedia jasa lainnya. Peneliti menggunakan 5 (lima) item pernyataan pada kuesioner, pernyataan-pernyataan tersebut dikembangkan oleh Mohsan *et al.*, (2011). Adapun beberapa indikator pada *switching intention* seperti bank lain menawarkan keuntungan lebih baik, layanan konsumen lebih baik, variasi produk, harga lebih baik, dan tidak akan beralih. Salah satu contoh item pernyataan adalah “saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan layanan konsumen yang lebih baik”.

3. Variabel Intervening/Mediasi (Z)

Loyalitas

Menurut Sugiyono (2014: 63), pengertian variabel *intervening* (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Loyalitas adalah kondisi

dimana konsumen melakukan pembelian berulang atas produk/jasa yang diikuti dengan komitmen (Assael, 2000). Peneliti menggunakan 7 (tujuh) item pernyataan pada kuesioner, pernyataan-pernyataan tersebut dikembangkan oleh Anderson dan Swaminathn (2011). Adapun beberapa indikator pada loyalitas seperti ragu dengan bank lain, pilihan pertama, terbaik dan *favorite*, menyukai produk dan layanan. Salah satu contoh pada pernyataan pada kuesioner dengan variabel loyalitas adalah “saya selalu menggunakan produk dan layanan dari Bank Muamalat ketika saya ingin bertransaksi”.

F. Pengujian Model Pengukuran dan Model Struktural

PLS (Partial Least Square) adalah salah satu metode statistika yang berbasis varian. Menurut Tenenhaus *et al.* (2005) PLS merupakan alat yang handal untuk menguji model prediksi karena memiliki keunggulan dibandingkan Lisrel dan Amos. Prediksi yang dimaksud disini adalah prediksi hubungan antar konstruk. Selain itu alasan peneliti menggunakan analisis PLS yakni tidak terlepas dari keunggulan-keunggulan PLS yang ada, diantaranya adalah (Jogiyanto dan Willy, 2014: 16):

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan independen (model kompleks).
2. Mampu mengelola masalah multikolinearitas antar variabel independen.
3. Hasil tetap kokoh (*robust*) walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang (*missing value*).

4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis cross-product yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi.
5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif.
6. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda: yaitu: nominal, ordinal dan kontinu.

PLS SEM tidak menggunakan kriteria kecocokan model global seperti pada SEM yang berbasis kovarian. Kriteria yang digunakan ialah meliputi: a) Penilaian *Outer model* atau disebut juga sebagai model pengukuran, yaitu menghubungkan semua variabel *manifest* atau indikator dengan variabel latennya dan b) penilaian *inner model* atau model struktural, yaitu dimana semua variabel laten dihubungkan antara satu dengan yang lain dan didasarkan pada teori. Kriteria tersebut biasa disebut dengan *outer model* dan *inner model*.

Model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Uji yang dilakukan pada *outer model* antara lain:

1. *Convergent Validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya (Ananda, 2015). Beberapa literatur mengatakan bahwa standar untuk faktor *loading convergent validity* adalah 0,5 namun nilai yang diharapkan adalah >0.7 karena lebih baik jika nilai *loading* faktornya >0.7 .
2. *Discriminant Validity*. Nilai ini berfungsi untuk mengukur ketepatan model reflektif. Pada *discriminant validity* ini ditentukan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE yang diharapkan >0.5 .

3. *Composite reliability* berfungsi untuk mengukur reliabilitas. *Composite reliability* ini juga digunakan untuk melihat kestabilan dan konsistensi internal indikator. Data yang mempunyai *composite reliability* >0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi (Ananda, 2015). Namun terdapat beberapa literasi yang menyatakan bahwa dalam nilai *composite* ini dapat ditoleransi dengan angka minimal yang disarankan adalah 0.6.
4. *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *Cronbach Alpha*, nilai yang diharapkan atau di patok adalah >0.6 .

Penyimpulan mengenai kualitas model pengukuran mengacu pada *rule of thumbs* berikut ini:

Tabel 3.2
Rule of Thumbs Evaluasi Model Pengukuran

Uji	Parameter	Rule of thumbs
Validitas konvergen	Faktor Loading (Outer Loading)	>0.7
	Average Variance Extracted (AVE)	>0.5
	Communality	>0.5
Validitas Diskriminan	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE $>$ Korelasi variabel laten (Discriminant Validity)

	Cross Loading (Discriminant Validity)	>0.7 dalam satu variabel
Reliabilitas	Cronbach Alpha	>0.6
	Composite reliability	>0.6

Sumber: Chin (1995); Werts et al. (1974) Salisbury et al. (2002); Hartono dan Abdilah (2011)

Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2014: 73). Analisa struktural model dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun *robust* dan akurat. Evaluasi *inner model* dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi:

Tabel 3.3
Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model Struktural

Kriteria	Rule of Thumb
R-Square	0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah (Chin 1998) 0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah (Hair <i>et al.</i> 2011)
Effect Size f^2	0.02, 0.15 dan 0.35 (kecil, menengah dan besar)
Signifikansi (two-tailed)	t-value 1.65 (significance level = 10%), 1.96 (significance level = 5%), dan 2.58 (significance level = 1%).

Sumber: diadopsi dari Chin (1998), Chin 92010b), Hair et al. (2011), Hair et al (2012)

Dalam pengujian hipotesis pada *inner model* dapat dilihat dari *path* sesuai dengan rule of thumb seperti pada tabel diatas, dengan pengertian sebagai berikut:

1. *Koefisien determinasi (R^2)*

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan (Jogiyanto dan Willy, 2014: 62).

2. *Goodness of Fit Index (GoF)*

Untuk pengujian hipotesa dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya dan t-statistiknya. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,05. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan Hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t-statistik $>1,96$. Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika $p < 0,05$ (Ananda, 2015).