

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### A. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan dilakukan penulis adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan data berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif juga diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian sebagai data, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2015 : 7-8). Metode Assosiatif merupakan metode penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Di mana penulis akan membahas tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Financial Technology Syariah (Studi kasus pada Lembaga SyarQ)”

##### 2. Waktu dan Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Agustus 2018 sampai dengan selesai. Peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner online kepada seluruh nasabah SyarQ, fokus penyebaran kuesioner yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu melalui kontak pribadi *Whatsapp*. Lokasi penelitian dilaksanakan yaitu pada Lembaga SyarQ, yang terletak di

Bandung, tepatnya di Komplek Daichi No 55, jalan Terusan Jakarta Bandung, Jawa Barat.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono,2015 : 80)

Dalam penelitian ini populasi yang dijadikan objek penelitian adalah nasabah yang menggunakan jasa cicilan di SyarQ.

#### b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang telah ditentukan karakteristiknya untuk diteliti. (Sugiyono, 2015 :81).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *nonprobability sampling* (pengambilan sampel secara tidak acak) dengan menggunakan teknik *sampling insidental* (pengambilan sampel secara kebetulan), maksudnya adalah responden boleh siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti, dapat dijadikan sampel. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilaksanakan secara online, sehingga yang menjadi sampel penelitian adalah siapa saja nasabah SyarQ yang bersedia mengisi kuesioner dan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan

oleh peneliti. Kriteria sampel yang diinginkan oleh peneliti pada penelitian ini adalah nasabah SyarQ yang telah atau sedang melakukan pembiayaan di lembaga SyarQ.

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini yaitu melalui kontak personal nasabah lembaga SyarQ, dengan cara mengirimkan link kuesioner ke nomor kontak *WhatsApp* nasabah. Data kontak nasabah didapatkan melalui izin dan kerjasama dengan pihak lembaga SyarQ, dengan cara data kontak nasabah dikirim via *email* kepada peneliti. Dari data yang didapat, jumlah nasabah SyarQ terdiri dari 482 orang atau sampel.

Namun, dari 482 sampel tersebut setelah dihubungi ternyata ada beberapa sampel yang gugur. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, pertama dari 482 sampel tersebut tidak semuanya sudah menjadi nasabah SyarQ, hanya 368 orang yang telah menjadi nasabah SyarQ, sisa 114 lainnya pengajuan pembiayaannya tidak diterima. Kedua, kesediaan nasabah untuk mengisi kuesioner secara online lebih sedikit, dari pada meminta nasabah mengisi secara langsung. Maka dari itu, setelah mengirimkan kuesioner secara bertahap kepada 368 sampel, peneliti mendapatkan tanggapan responden sebanyak 83 sampel.

#### 4. Sumber Data

##### a. Data primer

Data primer merupakan data yang didapat oleh peneliti dari sumber pertama. Data primer dalam penelitian ini didapatkan penulis dari kuesioner yang dikirimkan oleh penulis melalui kontak person *WhatsApp* nasabah SyarQ.

##### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari selain sumber utama. Data sekunder yang didapatkan pada penelitian ini berasal dari jurnal-jurnal, web SyarQ dan penelitian terdahulu yang menyangkut dengan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa online.

#### 5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan penulis adalah dengan cara Kuisisioner, yaitu Mengumpulkan data melalui kuisisioner dilakukan dengan cara menyebarkan lembaran pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

SyarQ merupakan perusahaan jasa berbasis online responden yang dibutuhkan tentu tersebar luas di daerah yang tidak dapat dijangkau oleh penulis. Pendistribusian kuisisioner dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, dengan cara personal (*personally administered questionnaire*) dan melalui pos (*mail questionnaire*).

Dalam penelitian ini kuesioner yang akan disebar menggunakan skala likert (*Likert Scale*), di mana setiap pertanyaan sudah diberi pilihan jawaban dengan menyatakan setuju, atau tidak setuju terhadap suatu objek, subjek atau kejadian tertentu yang telah dinyatakan dalam kuisisioner. Responden diminta untuk memberi tanggapan berupa tanda centang pada kotak angka pilihan yang telah disediakan pada setiap pertanyaan dan pernyataan mengenai kepuasan dan loyalitas nasabah SyarQ.

Skala pengukuran tidak dimulai dari angka nol, melainkan menggunakan pengukuran interval yang sama (*equality interval*).

#### 6. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional penelitian atau variabel merupakan definisi terkait variabel-variabel yang digunakan, baik variabel dependen atau variabel *endogenous* maupun variabel independen atau variabel *eksogenous*, sehingga nantinya tidak menghasilkan data yang bias (Bawono, 2006:27). Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel, yaitu dua variabel *eksogenous* atau variabel independen dan satu variabel *endogenous* atau variabel dependen sebagai berikut :

a. Variabel *eksogenous*(variabel independen)

Variabel *eksogenous* (variabel independen) yang pertama adalah kualitas pelayanan (X) menggunakan indikator :

- 1) Bukti Fisik
  - 2) Keandalan
  - 3) Jaminan
  - 4) Daya tanggap
- b. Variabel *endogenous* (variabel dependen)

Variabel *endogenous* (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y), pengukuran kepuasan nasabah pada penelitian ini diukur menggunakan beberapa indikator, yaitu :

- 1) Sistem operasional yang lancar
- 2) Layanan memenuhi ekspektasi
- 3) Puas terhadap layanan memenuhi kebutuhan
- 4) Merupakan solusi transaksi

## 7. Pengujian Instrumen

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan software PLS (*Partial Least Square*). Proses pengujian data dilakukan dengan cara menguji setiap item dengan skor total variabel yang dimaksud. Tujuan menggunakan metode ini untuk mengetahui valid atau tidaknya data. Data dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai 0,50 sampai dengan 0,60, dengan nilai ideal lebih besar dari 0,70 (Ghozali,2011).

#### b. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini akurat dan dapat menghasilkan data yang konsisten. Uji reabilitas dalam metode PLS (*Partial Least Square*) adalah dengan menggunakan *Composite Reliability*, di mana nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair *et al* 2006).

#### 8. Metode Analisa Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode PLS (*Partial Least Square*) dengan aplikasi SmartPLS versi 3.27. PLS (*Partial Least Square*) yaitu seperangkat metode analisis yang powerful, biasa disebut sebagai *Soft Modelling* karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak ada masalah multikolonieritas antar variabel eksogen (Ghozali dan Latan, 2014 : hal 5). Metode analisis data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) memiliki beberapa tahapan, yaitu :

##### a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Metode ini bertujuan untuk mengetahui validitas dan reabilitas, dengan menspekifikasi hubungan antar variabel laten dan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* adalah mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan

variabel latennya yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Ada beberapa cara untuk mengukur model pengukuran ini, antara lain sebagai berikut :

1) *Convergent validity*

Convergent validity menggunakan indikator refleksif dilihat dari korelasi antara score item/indikator dengan score konstraknya. Indikator individu dianggap *reliable* jika memiliki nilai korelasi di atas 0.70. Akan tetapi pada penelitian pengembangan skala, loading 0.50 sampai dengan 0.60. masih dapat diterima (Ghozali dan Latan, 2014 : hal 37).

2) *Discriminat validity* untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading factor* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading factor* dengan konstruk lain, metode pengukuran ini dilihat dari *cross loading factor* (Ghozali dan Latan, 2014 : hal 38)

3) *Composite Reability* , untuk menguji reabilitas suatu konstruk. Bertujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam menentukan *composite reability* dapat dilihat apabila nilai *composite reability*  $>0,7$  maka



mempunyai reabilitas yang tinggi (Ghozali dan Latan, 2014 : hal 75).

b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural menggunakan aplikasi PLS, langkah pertamanya adalah dengan cara mengetahui nilai R-Squares untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural ini. Perubahan nilai R-Squares berfungsi untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh atau tidak.

Apabila koefisien hubungan antara variabel tersebut signifikan secara statistik dilihat dari t-statistik lebih besar t-tabel, dengan nilai p-value dan alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5% yaitu kurang dari 0,5. Nilai t-tabel untuk alpha 5% yaitu sebesar 1,96.(Ghozali dan Latan, 2014 : hal 78)

9. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk penelitian yang menggunakan metode analisis data PLS (*Partial Least Square*) yaitu, berdasarkan dengan metode *bootstrapping* digunakan saat mengolah model struktural yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Kemungkinan penggunaan metode *bootstrapping* mengakibatkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*) sehingga, tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (sampel minimum

30). Pengujian hipotesa dilakukan dengan cara melihat nilai probabilitas dan statistik. Uji statistik pada metode ini menggunakan statistik t atau uji t. Nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,5. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga, kriteria penerimaan hipotesa adalah ketika t-statistik  $>$  t-tabel. Pengujian dilakukan dengan t-test, apabila diperoleh p-value  $\leq 0,05$  (alpha 5%), maka data tersebut signifikan.