

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2016:14) Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivism. Metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada metode ini biasanya dilakukan secara random, sedangkan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang diberikan pada responden yang terpilih menjadi objek penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah Bank BNI Syariah Kantor Cabang di Yogyakarta, dengan menggunakan sampel nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh sebuah subjek maupun objek (Sugiyono, 2016: 117). Dalam penelitian ini populasinya

merupakan seluruh nasabah bank BNI Syariah KC Yogyakarta dengan jumlah nasabah 115 ribu nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016: 117). Dalam penelitian ini sampelnya adalah nasabah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* di mana pengambilan sampel memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi yang telah terpilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sample*, di mana pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kemudahan. Seseorang terpilih menjadi sampel karena kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, apabila orang tersebut dipandang cocok atau memenuhi kriteria sebagai sampel (Sanusi, 2011:94).

Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan persentase kesalahan atau error dapat diterima sebesar 10%. Pengukuran jumlah responden menurut Slovin dengan cara sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Di mana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase Toleransi Error

Jumlah Populasi (N) = 115.000, dengan persentase toleransi error (e) = 10% maka jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{115.000}{1 + 115.000 (0,1)^2} = \frac{115.000}{1 + 115.000 (0,01)} = 99,9$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 99,9 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 nasabah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan pada sampel yang terpilih dari objek penelitian. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau bisa dengan menggunakan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2016:199). Prosedur penelitian dengan menawarkan nasabah bank syariah untuk bersedia menjawab pertanyaan kuesioner pertanyaan mengenai variabel penelitian.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur, pendapat, sikap serta persepsi seseorang maupun sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk penyusunan instrumen-instrumen penelitian yang berupa pernyataan ataupun

pertanyaan (Sugiono, 2016:134-135). Dalam pengukuran menggunakan skala likert setiap jawaban dari instrumen yang diberikan responden akan digradasikan menjadi setuju sampai sangat tidak setuju dengan skor 1 hingga 4:

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai seluruh variabel dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Indikator-indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2. Variabel Independen (X)

a. *Sharia Compliance*(X_1)

Sharia compliance merupakan kepatuhan perbankan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Menurut Junusi (2012) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur *sharia compliance* diantaranya adalah bisnis yang halal, bebas dari riba dan *gharar*, serta pengolahan usaha yang amanah. Menurut Mikail dan Arifin dalam Laila & Sepky (2015) indikator *sharia compliance* dapat dilihat dari beberapa pendekatan diantaranya

adalah pendekatan halal-haram (*halal & haram code approach*), pendekatan akad (*aqad approach*), pendekatan maqasid syariah (*maqasid al-sharia approach*), pendekatan laporan keuangan (*Financial reporting approach*), dan pendekatan dokumentasi legal (*legal documentation*). Sedangkan menurut Intan & Emile (2016) indikator *sharia compliance* adalah bebas riba, *gharar*, dan *maisir* dalam setiap transaksi yang dilakukan, Menjalankan bisnis dengan keuntungan berbasis halal, Pengelolaan bisnis yang amanah, Peran aktif DPS dalam pengawasan produk ataupun pelayanan bank, Pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah yang amanah.

b. Kualitas layanan (X_2)

Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan menurut Model Othman dan Owen dalam Rafidah (2014) adalah dengan menggunakan metode CARTER, yaitu :

- 1) *Compliance* adalah kepatuhan yang berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.
- 2) *Assurance* adalah pengetahuan dan kesantunan pegawai dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kebenaran dan kerahasiaan. Hal ini juga meliputi komunikasi verbal dan tertulis antara pegawai bank dan nasabah.

- 3) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten dan akurat.
- 4) *Tangible* (kenyataan) yang berarti tampilan dari fasilitas secara fisik peralatan, personel dan materi komunikasi.
- 5) *Empathy* (empati) adalah perhatian secara individu di mana bank-bank Islam menyediakannya untuk para konsumen.
- 6) *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kerelaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diminta.

c. Produk (X_1)

Menurut Wadjono (2010) indikator yang digunakan untuk mengukur produk adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki keistimewaan tertentu, yaitu suatu karakteristik yang dapat melengkapi fungsi dasar dari suatu produk.
- 2) Bentuk dan gaya, yaitu suatu gaya yang dapat menggambarkan suatu penampilan serta perasaan dari pelanggan.
- 3) Kualitas, yaitu seberapa baik suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

- 4) Kemasan, yaitu suatu kemasan yang dapat memberikan informasi mengenai struktur produk, manfaat serta dapat memberikan informasi tambahan yang dapat membuat konsumen tertarik untuk mencoba membeli atau menggunakan produk tersebut.
- 5) Pemberian merek, yaitu kombinasi dari sebuah nama, kata simbol, ataupun desain yang dapat memberikan identitas pada suatu produk.

3. Variabel Dependen (Y)

a. Keputusan Nasabah

Menurut Olson indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan nasabah adalah sebagai berikut (Sangadji dan sopiah, 2013:38) :

1) Pengenalan kebutuhan

Setiap konsumen biasanya akan merasakan adanya suatu masalah atau kebutuhan

2) Pencarian informasi

Setiap konsumen biasanya akan mencari banyak informasi mengenai produk yang dianggap dapat memuaskan kebutuhannya.

3) Evaluasi sebagai alternatif

Setiap konsumen biasanya akan menggunakan informasi yang telah didapat untuk mengevaluasi suatu produk yang akan dibeli.

4) Keputusan pembelian

Konsumen akan benar-benar membeli suatu produk dengan mengacu pada informasi yang telah didapatkan.

5) Perilaku pasca pembelian

Setiap konsumen biasanya akan mengambil tindakan lanjut setelah membeli produk berdasarkan pada rasa puas dan tidak puas.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Sharia Compliance</i> (X ₁)	Menurut Junusi <i>sharia compliance</i> merupakan ketaatan dan kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.	1) Bisnis yang Halal 2) Tidak ada riba, <i>gharar</i> dan <i>maisir</i> 3) Pengelolaan bisnis yang amanah
Kualitas Layanan (X ₂)	Lovelock dan Wright mengartikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi kognitif jangka panjang seorang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.	1) <i>Compliance</i> (kepatuhan) 2) <i>Assurance</i> (Jaminan) 3) <i>Reliability</i> (Keandalan) 4) <i>Tangible</i> (Berwujud) 5) <i>Empathy</i> (Empati) 6) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)
Produk (X ₃)	Kotler menjelaskan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau dapat memenuhi kebutuhan.	1) Memiliki Keistimewaan tertentu, 2) Bentuk dan gaya 3) Kualitas. 4) Kemasan 5) Pemberian merek,
Keputusan Nasabah (Y)	Menurut Schiffman dan Kanuk (2000) adalah suatu tindakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan yang tersedia	1) Pengenalan kebutuhan 2) Pencarian informasi 3) Evaluasi sebagai alternative 4) Keputusan pembelian 5) Perilaku pasca pembelian

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dalam penelitian uji validitas digunakan untuk mengukur kualitas dari instrumen penelitian. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila dapat mengukur penelitian. Alat analisis yang digunakan untuk pengujian validitas instrumen penelitian adalah PLS.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian uji Reliabilitas digunakan untuk menguji keakuratan data dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini digunakan metode analisis *cronbach alpa* dengan bantuan PLS untuk mengukur reliabilitas data penelitian.

F. Teknik Analisis Data

1. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square (PLS)*. *Partial Least Square (PLS)* menurut Wold merupakan metode analisis data yang kuat, hal ini dikarenakan metode PLS ini tidak didasarkan pada banyak asumsi. Ada beberapa keunggulan dari metode PLS ini diantaranya adalah sebagai berikut (Noor, 2014:144) :

- a. Data tidak harus terdistribusi dengan normal multivariate.
- b. Ukuran sampel tidak harus besar.
- c. PLS dapat digunakan untuk mengonfirmasi teori,

- d. PLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan diantara variabel laten penelitian.
- e. PLS juga dapat menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif secara bersamaan sekaligus.

2. Model Pengukuran dan Model Struktural

a. Outer Model (Model Pengukuran)

Outer model digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan setiap blok indikator dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini indikatornya adalah reflektif, karena indikator variabel dipengaruhi oleh indikator latennya. Dalam persamaan ini digunakan 3 pengukuran yaitu:

1) *Convergent Validity*

Convergent Validity digunakan untuk mengukur korelasi antar variabel indikator dengan variabel latennya. Indikator individu dapat dikatakan reliabel jika korelasi yang dimiliki > 0.7 . Namun jika dilihat dari standar loadingnya apabila nilai korelasinya > 0.5 sudah dapat diterima.

2) *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dapat dilihat berdasarkan *cross loading* indikator dengan konstruksinya. Apabila nilai korelasi antara konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai konstruk dengan indikator

lainnya, maka konstruk laten memprediksi indikator pada blok lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.

3) *Composite Validity*

Untuk mengukur *Composite Validity* dapat dilihat dari nilai *Composite Validity*. Apabila nilainya $> 0,8$ maka konstruk dapat dikatakan reliabel atau memiliki reliabel yang tinggi.

4) *Cronbach's Alpha*

Pada *Cronbach's Alpha* jika nilai konstruksinya $> 0,7$ maka konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 3.2 Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran

Uji	Parameter	Rule of Thumb
Validitas Konvergen	Faktor Loading (<i>Outer Loading</i>)	>0.5
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	>0.5
	Communality	>0.5
Validitas Diskriminan	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE $>$ korelasi variabel laten (<i>Discriminant validity</i>)
	Cross Loading (<i>Discriminant validity</i>)	>0.7 dalam satu variabel
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	>0.6
	<i>Composite Reliability</i>	>0.6

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

b. Inner Model (Model Struktural)

Inner model digunakan untuk menunjukkan hubungan/kekuatan estimasi antar variabel laten berdasarkan

substantive theory. pengujian untuk *inner model* dapat dilihat pada nilai *R-square*

Tabel 3.3 Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model

Struktural

Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>
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)
<i>Effect Size f²</i>	0.22, 0.15 dan 0.35 (kecil, menengah dan besar)
Signifikansi (two tailed)	t-value 1.65 (signifikansi level = 10%), 1.96 (signifikansi level = 5%), dan 2.58 (signifikansi level = 1%)

Sumber: diadopsi dari Chin (1998); Hair *et al.* (2011); Hair *et al.* (2012)

1) *Koefisien Determinant (R²)*

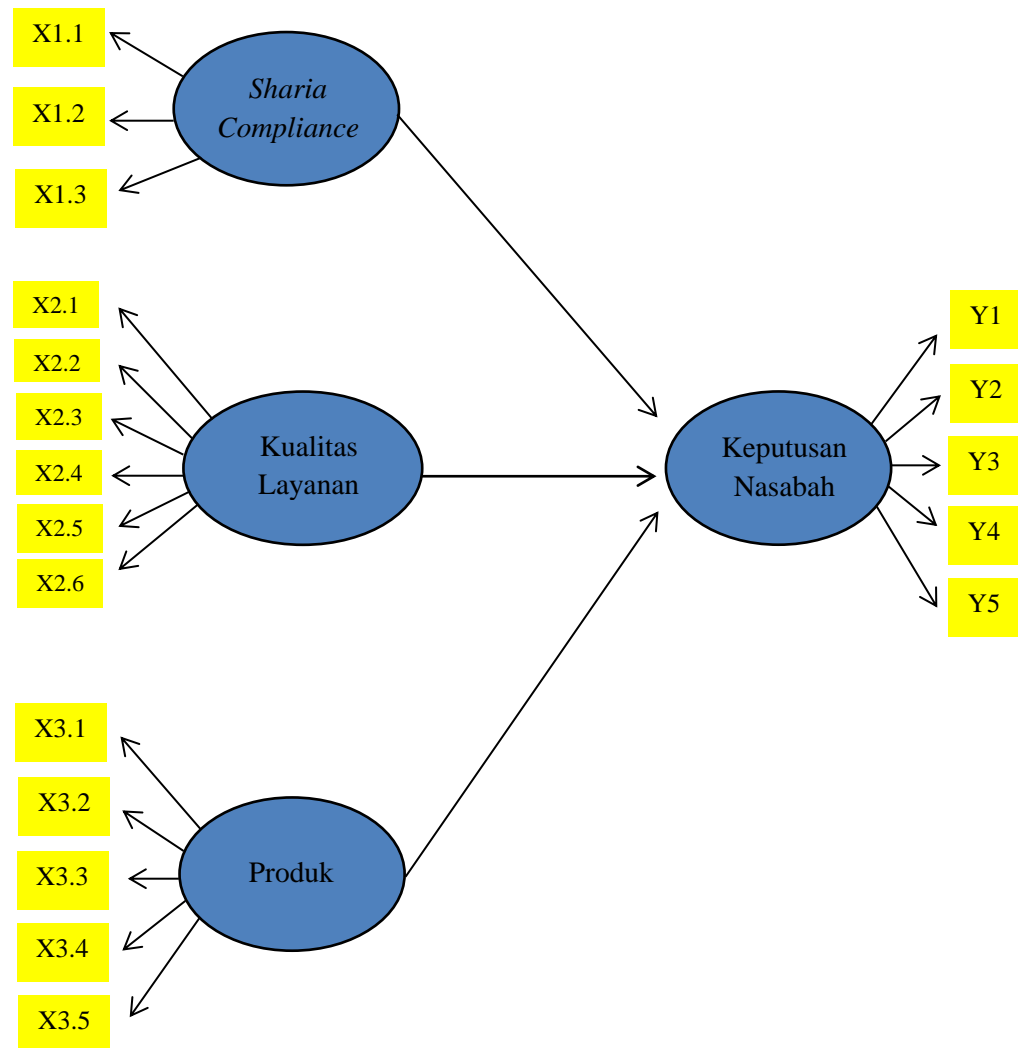
Nilai pada R² digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan (Jogiyanto dan Willy, 2014:62).

2) *Goodness of Fit Index (GoF)*

Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melihat nilai probabilitas dan nilai t-statistiknya. Untuk nilai probabilitas, nilai *p-values* dengan nilai alpha 5% adalah < 0,05. Nilai t-tabel dengan alpha 5 % dalam penelitian ini sebesar 1,98. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan

hipotesis adalah ketika nilai t-statistik pengujian $>1,98$, dan nilai $p < 0,05$ (Ananda, 2015).

3. Konstruk Diagram Jalur



Gambar 3.1 Konstruk Diagram Jalur