

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu peneliti langsung turun kelapangan untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Adapun pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan teknis analisis data berupa analisis SEM (*Struktural Equation Modeling*) dengan bantuan program software WarpPLS 7.0. Penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan pengumpulan data berupa instrumen penelitian (Sugiyono, 2007).

Penelitian ini ditunjukan untuk memperoleh bukti, menguji dan menjelaskan pengaruh Dimensi CARTER terhadap Loyalitas nasabah BSI KCP Kotabaru dengan Kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh dimensi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empahy, dan Responsiviness* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada BSI KCP Kotabaru beralamat di Jalan Veteran No.8 Rt. 02 Rw. 1, Desa Dirgahayu, Kec. Pulau Laut Utara, Kab. Kotabaru, Kalimantan Selatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari OJK terdapat 10 Provinsi dengan nilai aset perbankan syariah terbesar di Indonesia terdiri dari DKI Jakarta, Jawa Barat, Nanggore Aceh Darussalam, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera Utara, Banten, NTB, Riau dan Sumatera Selatan. Adapun berdasarkan data di atas Kalimantan Selatan belum menduduki 10 provinsi dengan nilai aset perbankan syariah terbesar di Indonesia sedangkan mayoritas penduduk 96,80 % beragama Islam. Sehingga dalam hal ini BSI KCP Kotabaru yang merupakan salah satu perbankan syariah yang berada di Kalimantan Selatan berperan untuk memberikan sumbangsih nya agar nilai aset perbankan syariah di Kalimantan Selatan dapat meningkat.

C. Subjek dan objek penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2009:162) subjek penelitian adalah orang atau benda atau hal lainnya yang melekat pada variabel penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Nasabah BSI KCP Kotabaru.

2. Objek Penelitian

Menurut Sugiono (2017:3) objek penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Adapun objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Dimensi CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu seperti yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan setelah itu ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang, akan tetapi ada juga objek dan benda alam lainnya (Sugiyono, 2007). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru yang dimana jumlah nasabah tidak diketahui secara pasti.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu dengan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap anggota populasi yang dipilih (Sugiyono, 2007).

Adapun teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* berupa *aksidental sampling*. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka dalam menentukan jumlah sampel, penulis

menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10 %.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 P (1-P)}{d^2} = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = nilai tabel normal dengan alpha tertentu (1,96)

P = proporsi populasi yang tidak diketahui (0,5)

d = jarak pada kedua arah (10 % = 0,01)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 96,04 responden, yang dibulatkan menjadi 96 responden.

E. Data dan Sumber data

1. Data

Data adalah sekumpulan informasi atau nilai yang didapat dari pengamatan (observasi) suatu obyek, data dapat berupa angka dan lambang atau sifat. Adapun beberapa macam data antara lain : data populasi, data sampel, data observasi, data primer dan data sekunder (Situmorang, 2010). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapatkan dalam penelitian, meliputi karakteristik responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui pengumpulan data dalam bentuk angket/kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak di peroleh secara langsung dalam penelitian, tetapi diperoleh dalam bentuk file dokumen berupa laporan, buku, artikel, jurnal atau maupun informasi lainnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Adapun sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden sebagai pengisi kuesioner yaitu Nasabah BSI KCP Kotabaru.

b. Sumber Data Sekunder

Adapun sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dokumen yaitu berupa struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, serta Website Bank Syariah Indonesia berupa visi misi Bank Syariah Indonesia.

F. Metode pengumpulan data

Pengumpulan data adalah bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara memperoleh data penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini kuesioner sebagian diberikan secara langsung kepada responden dan sebagian lagi diberikan menggunakan link yang dikirim via WhatsApp kepada nasabah BSI KCP Kotabaru

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dengan skala likert, variabel akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
<i>Compliance</i> (kepatuhan) Othman & Owen (2001)	1. Menerapkan prinsip sesuai hukum Islam 2. Produk investasi sesuai syariah

	3. Tabungan bebas dari bunga (<i>riba</i>)
<p><i>Assurance</i> (jaminan)</p> <p>Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang sopan dan ramah 2. Jaminan keamanan dana nasabah 3. Jaminan keamanan data nasabah
<p><i>Reliability</i> (keandalan)</p> <p>Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan tepat waktu 2. Memberikan informasi secara jelas 3. Kemampuan memecahkan masalah
<p><i>Tangibles</i> (wujud fisik)</p> <p>Othman & Owen (2001)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang nyaman 2. Lokasi yang strategis 3. Penampilan rapi dan sopan
<p><i>Emphaty</i> (kepedulian)</p> <p>Othman & Owen (2001)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan yang sama 2. Memberikan perhatian yang baik 3. Menanggapi keluhan dengan baik
<p><i>Responsivines</i> (daya tanggap)</p> <p>Othman & Owen (2001)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Pelayanan sesuai dengan nomor antrian 3. Selalu buka tepat waktu
<p><i>Loyalitas Nasabah</i></p> <p>Foster dan Cadogen (2000)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan ulang terhadap produk 2. Mereferensikan produk

	3. Selalu melakukan transaksi
<i>Kepuasan Nasabah</i> Imansyah dan Haris Irawan (2018)	1. Pelayanan 2. Kesesuaian harapan 3. Minat berkunjung kembali

Adapun jawaban dalam setiap item instrumen menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju, yang berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono 2007)

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329), dokumentasi merupakan salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data serta informasi dalam bentuk gambar, dokumen, buku, tulisan angka, dan arsip yang berupa laporan ataupun keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Adapun dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa gambar pada saat melakukan pengisian kuesioner oleh responden.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan teknik yang penting dalam sebuah penelitian kuantitatif. Dengan adanya analisis data dapat mempermudah dalam memecahkan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Metode SEM dengan pendekatan SEM-PLS. SEM merupakan salah satu jenis analisis multivariate yang berguna untuk menganalisis beberapa variabel secara simultan yang menunjukkan pengukuran terhadap objek penelitian seperti individu, kelompok, organisasi, peristiwa, aktivitas, dan sebagainya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu software *warpPLS* versi 7.0. *WarpPLS* merupakan salah satu software yang dikembangkan oleh Ned Kock yang berguna untuk menganalisis model SEM sehingga dapat mengidentifikasi dan mengestimasi hubungan antar variabel laten (Sholihin dan Ratmono, 2020). Adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan beberapa pengujian yaitu :

1. Uji Model Pengukuran (*outer model*)
 - a. Uji *Convergent Validity* (validitas konvergen)

Convergent Validity atau validitas konvergen merupakan tingkatan indikator berkorelasi positif dengan indikator alternative

untuk konstruk yang sama. Untuk mengevaluasi validitas konvergen, dapat menggunakan *outer loading* dari setiap indikator dan *Average Variance Extracted* (AVE). Adapun kriteria untuk dapat menilai apakah *outer model* memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu :

1) *Loading* harus diatas 0,70.

2) Nilai *p signifikan* <0,05

b. Uji Validitas *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Composite Reliability* (CR)

Pengujian validitas berdasarkan pada nilai AVE dan pengujian reliabilitas berdasarkan pada CR. Adapun *average variance extracted* (AVE) dikatakan valid jika nilai AVE > 0,5. Selanjutnya pengujian reliabilitas berfungsi untuk menguji apakah pada proses pengukuran tidak mengalami kegagalan. Reliabilitas dapat diukur dengan *composite reliability* yaitu suatu variabel dikatakan reliable apabila nilai pada *composite reliability* > 0,70.

c. Uji *Discriminant Validity*

Discriminant Validity atau validitas diskriminan berfungsi untuk menunjukkan seberapa besar variabel laten atau mampu membedakan diri dengan pengukuran konsep lain yang secara teoritis harus berbeda. Untuk dapat menilai validitas diskriminan maka hasil dari *view combined loading* dan *cross-loading* menunjukkan bahwa nilai *cross-loading* lebih rendah daripada

loading ke variabel yang diukur. Untuk dapat menunjukkan bahwa discriminant validity telah terpenuhi maka nilai *Average Variances Extraced* (AVE) harus lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel laten.

2. Uji Model Struktural (*inner model*)

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,75 (subtansial), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah).

b. Uji *Prediction Relevance* (Q^2)

Uji *Prediction Relevance* digunakan untuk validasi kemampuan prediksi model. Suatu model dikatakan memiliki relevansi prediktif apabila nilai q-square > dari 0.

c. Uji *Effect Size* (f^2)

Effect size dihitung sebagai nilai absolut kontribusi individual setiap variabel laten prediktor pada nilai *R-squared* variabel criterion. *Effect size* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu lemah (0,02), medium (0,15), dan besar (0,35). Meskipun nilai p signifikan namun nilai *effect size* dibawah 0,02 berarti pengaruh variabel laten prediktor sangat lemah.

3. Uji Kecocokan Model (*Goodnes of Fit*)

Dalam WarpPLS terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk dapat menguji kecocokan model yaitu : APC, ARS, AARS, AVIF, AFVIF, dan GoF. Uji kecocokan model ini berguna untuk menentukan model terbaik dari beberapa model yang berbeda. Adapun syarat untuk dapat menentukan apakah model yang digunakan sudah fit atau tidak adalah sebagai berikut:

- a. Nilai *P-value* pada APC, ARS, AARS, < 0.05 yang berarti kecocokan model terpenuhi (telah fit)
- b. Nilai AFVIF ≤ 5 yang berarti kecocokan model telah fit.
- c. Nilai Gof >0.10 (lemah), >0.25 (sedang) dan 0.36 (besar)

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai *path coefficients*, sedangkan *P-value* digunakan untuk melihat tingkat signifikan hubungan. Keputusan hasil hipotesis diperoleh dengan cara membandingkan p-value dengan alpha (tingkat kesalahan) sebesar 5% ($\leq 0,05$).