

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), suatu penelitian yang dilakukan mengumpulkan data-data yang ada di lapangan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka-angka yang bersifat kuantitatif, untuk dapat meramalkan kondisi populasi, atau kecenderungan masa yang akan datang. Penelitian kuantitatif memungkinkan adanya generalisasi untuk hasilnya, yang dihitung dengan analisis statistik (Arikunto dan Suharismi 1995). Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif karena pendekatan ini cenderung analisis penelitian yang menggunakan perhitungan untuk memperoleh hasil berupa angka untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah di kota Banjarmasin terhadap penggunaan *customer service* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BSI.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin diukur dengan menggunakan data primer yang diperoleh hasil dari penyebaran kuesioner. Pemilihan lokasi berdasarkan keluasan akses dan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal peneliti. Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang menggunakan layanan *Customer Service* pada Bank BSI di Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2009). Jadi populasi yaitu kumpulan dari semua sampel dalam suatu wilayah yang diteliti seperti menurut Suharsimi Arikunto populasi keseluruhan subjek penelitian tersebut. Adapun populasi penelitian ini adalah nasabah yang berada di kota Banjarmasin yang menggunakan layanan *customer service* di Bank BSI. Populasi pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah yang menggunakan pelayanan di Bank BSI di Banjarmasin.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Artinya seluruh populasi data yang berhasil dikumpulkan adalah sampel dalam penelitian ini (Sugiyono 2009). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian merupakan Sebagian dari populasi penelitian yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi penelitian. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan metode *non-probability sampling*, dengan Teknik tersebut pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu menentukan dan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu pada sampel. Dalam hal ini, kriteria penelitian ini adalah: nasabah di kota Banjarmasin yang menggunakan pelayanan *customer service* di bank Bank BSI.

Untuk menentukan sampel yang dibutuhkan, maka dilakukan dengan metode Slovin yaitu: (Prasetyo dan Miftahul Jannah 2008)

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian (10%).

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka-angka yang bersifat kuantitatif, untuk dapat meramalkan kondisi populasi, atau kecenderungan masa datang.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data, adalah data yang dikumpulkan langsung oleh penelitian ini dari sumber tempat objek penelitian yang dilakukan. Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari sumber asli, dalam penelitian ini merupakan jawaban angket hasil dari penyebaran kuesioner kepada seluruh responden nasabah di kota Banjarmasin yang menggunakan layanan *customer service* di Bank BSI.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dari penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengisian

kuesioner. Kuesioner atau angket adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti (Sugiyono 2017). Kuesioner ini yang akan diberikan kepada nasabah bank BSI di Kota Banjarmasin adalah pernyataan bersifat tertutup yaitu pernyataan yang disediakan sejumlah jawaban tertentu dapat dipilih, sebagai prosedur dalam metode pengumpulan data melalui kuesioner ini: (1) penyebaran kuesioner, (2) responden mengisi kuesioner, (3) kuesioner yang terkumpul kemudian diseleksi, diolah dan di analisis.

Tabel 3.1

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	1. Tangibles (berwujud) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Responsiveness (ketanggapan) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (empati) (Hardiansyah 2011)	Skala Likert
2	Loyalitas Nasabah (Y)	1. Pembelian ulang	Skala Likert

		<p>2. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut</p> <p>3. Selalu menyukai merek tersebut</p> <p>4. Tetap memilih merek tersebut</p> <p>5. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik</p> <p>6. Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain (Tjiptono 2002)</p>	
3	Kepuasan Nasabah (Z)	<p>1. Re-purchase</p> <p>2. Menciptakan Word-of-mouth</p> <p>3. Menciptakan citra merek</p> <p>4. Menciptakan keputusan pembelian pada Perusahaan yang sama (Suwardi 2011)</p>	<p>Skala Likert</p>

F. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner

Metode pengukuran penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala ini digunakan untuk serangkaian pertanyaan, masing-masing menunjukkan sikap terhadap objek tertentu yang sedang diukur, dan setiap pertanyaan dilengkapi dengan pilihan yang dinilai. Nilai untuk setiap jawaban kemudian dijumlahkan untuk memberikan skor total. Jawaban dari setiap pertanyaan dengan skala Linkert memiliki rumus sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju (diberi skor 5)
S	: Setuju (diberi skor 4)
N	: Netral (diberi skor 3)
TS	: Tidak Setuju (diberi skor 2)
STS	: Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)

G. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek yang dimiliki oleh subjek. Objek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, peristiwa, atau kegiatan yang memiliki variasi yang berbeda satu sama lain, sebagaimana ditentukan dan dilengkapi oleh peneliti (Ulfa 2021). Beberapa variable di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X), disebut dengan variabel bebas. Variabel independent adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel lainnya dan dapat diartikan sebagai hasil terhadap variabel lainnya, yang pada umumnya memiliki urutan waktu (Martono 2010). Dari variabel independent dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan.

2. Variabel Dependen (Y), disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dari variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas.
3. Variabel Moderasi (Z), variabel moderasi merupakan variabel yang dapat memberi pengaruh dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent. Dari variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kepuasan.

H. Metode dan Analisis Data

1. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta data yang akan dianalisis menggunakan statistik berupa angka (Sugiyono 2007). Dimana data yang di dapat bertujuan untuk menganalisis variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan pengetahuan terdapat ada hubungan atau tidak terhadap variabel dependen yakni loyalitas serta variabel moderasi oleh kepuasan. Dalam menganalisis nya penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) yang telah diperoleh dan skala yang digunakan dalam kuesioner yaitu Skala Likert.

2. Analisis Data

Langkah selanjutnya setelah semua data terkumpul adalah menganalisis data. Agar informasi yang terkumpul dapat bermanfaat, terlebih dahulu harus diolah dan dianalisis agar dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Melakukan analisis data untuk menarik kesimpulan tentang jumlah data yang terkumpul. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan analisis kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistic yaitu:

a. Uji Intrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang berfungsi untuk mengukur apakah suatu data tersebut valid atau tidak. Data yang didapat merupakan pertanyaan dari kuesioner yang sudah dibagikan. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika hasil korelasi antar indicator menunjukkan hasil yang signifikan ($<0,05$) maka masing-masing indicator dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel. Reliabilitas merupakan indicator yang menunjukkan suatu alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu yang dilakukan secara mengulang. Alat ukur ini bisa dikatakan reliabilitas jika hasilnya sama meskipun telah dilakukan pengukuran berulang kali.

Pengukuran reliabilitas terhadap variabel dapat dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha. Adapun cara yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas adalah nilai Cronbach alpha yang berkisar antara 0 – 1. Suatu instrument bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 .

3. Metode Partial Least Square (PLS)

PLS merupakan pendekatan alternatif yang awalnya pendekatan SEM berbasis covariance menjadi berbasis varian (Ghozali 2006). Sedangkan menurut Abdillah dan Hartono Partai Least Square (PLS) merupakan metode statistika

multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independent berganda (W Abdillah dan J Hartono 2015). PLS adalah metode analisis yang dapat mengabaikan banyak asumsi. Data tidak harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar, PLS juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori, dan dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan indikator formatif yang hal ini tidak bisa dijalankan oleh CBSEM karena akan terjadi unidentified model.

PLS bertujuan dalam memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y serta menjelaskan hubungan secara teoritis dari kedua variabel. PLS merupakan Teknik yang berguna untuk peneliti dalam memprediksi hubungan antar variabel dalam penelitian (W Abdillah dan J Hartono 2015). Adapun Langkah-langkah permodelan persamaan structural dalam analisis berbasis PLS sebagai berikut :

a. Model Pengukuran (Outer Model)

terdapat 2 evaluasi yang dilakukan dalam outer model ini, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan kuesioner dalam melakukan fungsi ukurnya, sementara itu uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi hasil kuesioner yang digunakan.

Convergent Validity (Validitas Konvergensi) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana indikator berkorelasi positif dengan indikator lain pada konstruk yang sama. Ukuran validitas konvergensi nilai loadingnya $> 0,70$. Menurut (Chin dalam Ghazali) untuk tahap awal ukuran dengan 0,60 dianggap cukup memadai.

Discriminant Validity, nilai berdasarkan crossloading dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dibandingkan dengan ukuran konstruk lainnya, hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Selain itu, pengukuran validitas diskriminan juga menggunakan nilai square root of average variance extracted (AVE). Menurut Ghazali, menyatakan bahwa persyaratan AVE yang baik harus lebih besar dari 0.50.

Composite Reliability setelah dilakukan uji validitas, maka juga harus dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Uji reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's alpha dan composite reliability. Ukuran Cronbach alpha dan composite reliability yang dihasilkan haruslah $> 0,7$, namun jika nilai yang dihasilkan $> 0,6$ masih dapat diterima.

b. Model Struktural (Inner Model)

Menurut Imam Ghazali model struktural atau inner model atau juga dikenal dengan inner relation, structural model, dan substantive teori merupakan suatu model yang menggambarkan hubungan antar variabel laten yang didasarkan pada substansi teori. Evaluasi model struktural (Inner Model) menggunakan nilai koefisien determinan (R^2) yang dipakai untuk konstruk. Sebuah model dengan memakai PLS dapat dilihat dari nilai R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan pada nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen yang mempunyai substantif (Imam Ghazali 2014). Selain itu dilihat dari nilai R-square, model PLS dapat dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk sebuah model konstruktif. Q-square

mengukur seberapa baik nilai observasi dapat dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel yang akan dipakai untuk mengetahui pengaruh antar variabel apakah ada atau tidak ada. Nilai t-hitung dapat diperoleh oleh hasil bootstrapping dengan software smart PLS. Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai statistic, maka untuk $\alpha = 5\%$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/pendekatan Hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 ditolak Ketika t-statistik $>1,96$ (hipotesis penelitian diterima).