

BAB III

METODE PENELITIAN

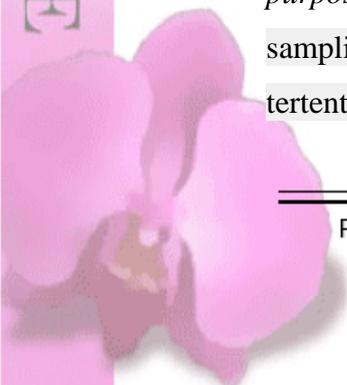
3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif (*exploratory*) yaitu penelitian yang dilakukan jika tidak banyak yang diketahui mengenai situasi yang dihadapi, atau tidak ada informasi yang tersedia mengenai bagaimana masalah atau isu penelitian yang mirip diselesaikan dimasa lalu (Uma Sekaran, 2006:155). Selain itu penelitian eksploratif (*exploratory*) dilakukan untuk memahami dengan lebih baik sifat masalah kearena mungkin baru sedikit studi yang telah dilakukan dalam bidang tersebut (Uma Sekran, 2006:156). Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat di pahami bahwa penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Kcp Blimbing Malang dan yang kemudian hasilnya dijelaskan secara rinci sebagaimana kenyataan di lapangan.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang telah menggunakan jasa perbankan di Bank Rakyat Indonesia KC Unit Blimbing Malang. Karena tidak mengetahui jumlah nasabah maka penulis memberi batasan atau kuota nasabah yang akan diteliti. Menurut (Malhotra,) kuota yang diberikan minimal 100.

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Artinya Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria-kriteria tersebut adalah:



- a. Nasabah sudah bergabung pada Bank Rakyat Indonesia KC Unit Blimbing-Malang min. 2 tahun, karena
- b. Nasabah aktif bertransaksi pada Bank Rakyat Indonesia KC Unit Blimbing-Malang min. 3 kali dalam satu bulan, karena

Tabel 2 Penentuan Sampel

NO	KETERANGAN	JUMLAH
1	Nasabah yang terdaftar min.2 tahun	50
2	Nasabah aktif bertransaksi 3 kali dalam satu bulan	25
JUMLAH		75

Dari jumlah populasi yang terdiri dari 100 nasabah x 1 periode = 100 nasabah. Terpilih sampel sebanyak 75 x 1 periode = 75 nasabah yang akan dijadikan sampel penelitian.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara:

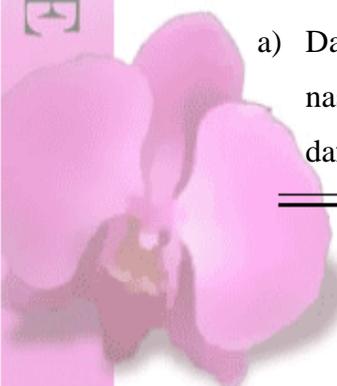
3.3.1. Daftar Pertanyaan

Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengetahui kenyataan yang terjadi di lapangan. Daftar pertanyaan berisikan yang menyangkut kualitas pelayanan, Loyalitas, kepuasan dan kepercayaan nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Unit Blimbing Malang.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari para nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Unit Blimbing Malang berdasarkan daftar pertanyaan.



- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen di Bank Rakyat Indonesia KC Unit Blimbing Malang, seperti: majalah dan web site internet yang mendukung data primer.

3.5. Variabel dan Pengukurannya

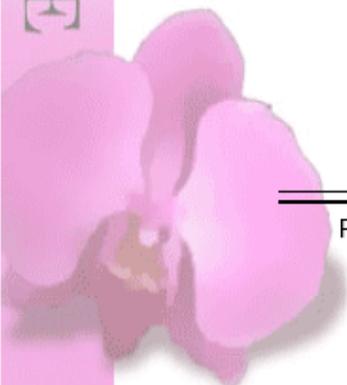
Definisi operasional variabel dan pengukuran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Variabel Independen

3.5.1.1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Wyckof dalam Usmara, 2003: 231). yang meliputi:

- a. *X1.1= Tangibles* yaitu penampilan luar dari *service quality* yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, personalia dan komunikasi.
- b. *X1.2= Reliability* yaitu kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan *service* yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Pelayanan harus tepat waktu dalam spesifikasi yang sama (tidak berubah), tanpa kesalahan kapan saja pelayanan diberikan.
- c. *X1.3= Responsiveness* yaitu kerelaan untuk membantu nasabah dan memberikan *service* yang tepat. nasabah yang menunggu terlalu lama akan memberikan respon yang negatif terhadap *service quality* perusahaan.
- d. *X1.4= Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah sehingga nasabah merasa aman atau terjamin.



- e. $X_{1.5}$ = *Empathy* yaitu perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada nasabah.

3.5.1.2. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan merupakan salah satu bentuk perasaan. Kepercayaan merupakan satu proses kognitif yang terjadi dalam benak manusia. Emosi konsumen berperan aktif dalam formasi kepercayaan antara nasabah dan bank

- a. Rasa aman terhadap layanan bank
- b. Rasa yakin terhadap layanan bank
- c. Rasa senang terhadap layanan bank

3.5.2. Variabel Dependen

3.5.2.1. Loyalitas (Y)

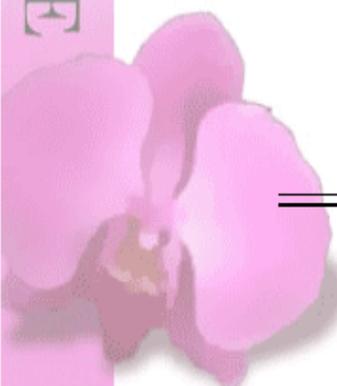
Konsumen yang loyal tidak dari berapa banyak dia membeli, tapidari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan oran lain untuk membeli (kotler,2008:560). Indikator-indikator di Loyalitas adalah sebagai berikut:

- a. melakukan pembelian berulang secara teratur
- b. membeli antar lini produk dan jasa
- c. mereferensikan kepada orang lain
- d. menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

3.5.3. Variabel *Intervening*

3.5.3.1 Kepuasan Nasabah (Z)

Menurut Walker, et al. (2001:35) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan



antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Indikator-indikator di dalam Kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

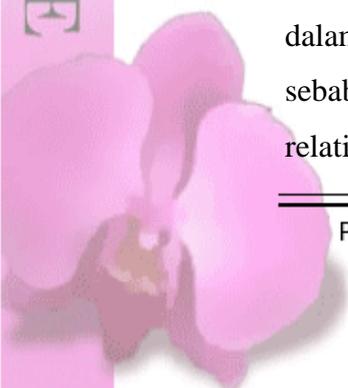
- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Emosional
- d. Kepercayaan
- e. Biaya

Pengukuran data pada variabel-variabel diatas menggunakan skala likert sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2009 : 92) bahwa “ rentang nilai yang digunakan untuk memberikan penilaian atau skor adalah 5 sampai dengan 1, namun pertanyaan- pertanyaan tambahan tidak memiliki bobot tertentu melainkan hanya digunakan dalam pembahasan nanti (bersifat deskriptif) bentuk jawaban berbeda-beda tergantung dari definisi operasional, tetapi range nilainya sama ”, yaitu :

- 1) Jawaban sangat puas Nilai skor 5
- 2) Jawaban puas Nilai skor 4
- 3) Jawaban Netral Nilai skor 3
- 4) Jawaban tidak puas Nilai skor 2
- 5) Jawaban Sangat Tidak Puas Nilai skor 1

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). SEM merupakan salah satu jenis analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara simultan atau serempak (Sholihin, 2013:2). Menggunakan metode tersebut karena dalam penelitian ini mengukur atau menguji model statistik yang berbentuk sebab akibat. SEM juga dipilih untuk menyelesaikan model struktural yang relatif kompleks (banyak konstruk dan banyak indikator) yang sesuai



dengan penelitian ini. Dalam menguji hipotesis, peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Dipilih pendekatan ini karena variable diukur dengan indikator reflektif. Selain itu, kegunaan PLS ini sebagai metode analisis yang bersifat *powerful* dan *soft modeling* karena tidak banyak asumsi atau tidak mengansumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu yang berarti jumlah sampel tidak harus banyak melainkan dibawah 100 sudah bisa digunakan (Ghozali,2006). Keunggulan dalam menggunakan Partial Least Square (Abdillah, 2015:165) yaitu model kompleks, dapat mengolah masalah multikolonieritas, variabel laten, hasil tetap kokoh, dapat menggunakan sampel kecil, data tidak harus terdistribusi normal, dapat digunakan untuk konstruk reflektif dan normatif, dan dapat digunakan dengan tipe skala berbeda. Metode analisis data yang dilakukan meliputi statistik deskriptif, *outer* model dan *inner* model.

3.6.1 Analisa *Outer Model*

Analisa *outer model* atau model pengukuran merupakan model yang menspesifikan hubungan antar konstruk dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa bagaimana setiap indikator berhubungan dengan konstraknya. Pengujian ini digunakan sesuai dengan bentuk indikator yang ada dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan bentuk indikator reflektif. Menurut Jogiyanto (2011:15-16) menyatakan bahwa kovarian diantara pengukuran dijelaskan oleh varian yang merupakan manifestasi dari konstruk latennya. Arah kausalitas dari konstruk ke indikator pengukuran. Untuk indikator reflektif dilakukan pengujian sebagai berikut :

a. Uji Validitas :

Uji validitas merupakan uji yang mengukur tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan itu sudah tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004:137). Dalam

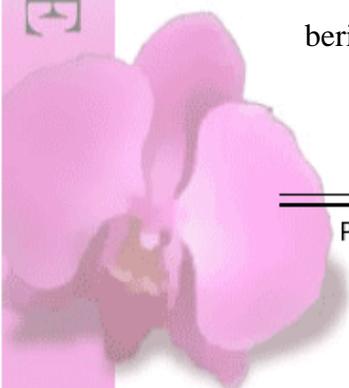
hal ini data dikatakan valid apabila nilainya menghasilkan angka lebih dari 0.50.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik cronbach alpha pada PLS. Reliabilitas juga ditentukan dengan berulang kali mengukur konstruk dengan ketertarikan variabel. Semakin tinggi tingkat hubungan antara skor yang diperoleh melalui pengukuran berulang, maka skala semakin dapat diandalkan. Husein Umar (2004:52) mengemukakan bahwa “suatu alat ukur dikatakan reliabel bila alat tersebut dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlebihan senantiasa menunjukkan hasil yang sama”. Data dikatakan reliable apabila menghasilkan angka diatas 0.7. Dalam uji reliable ini dilakukan pengujian “cronbach’s alpha” untuk mendukung agar data tetap reliable.

3.6.2 Analisa *Inner Model*

Analisa *inner model* adalah model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar konstruk. Mudahnya, model analisis ini menunjukan bagaimana hubungan antar konstruk. Uji hipotesis yaitu melihat hubungan antar konstruk dilakukan dengan model regresi biasa dengan melihat koefisien parameter dan nilai t serta nilai R-square (Ghozali, 2006). Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Q-square untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali 2006). Untuk mengevaluasi model ini perlu dilakukan beberapa uji sebagai berikut :



a. Predictive Relevance (Q^2)

Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q^2 dapat dihitung dengan rumus:

$Q^2 = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2) \dots (1 - R^2_n)$. Nilai Q -square > 0 maka artinya, model mempunyai nilai predictive relevance. Sedangkan jika nilai Q -square < 0 maka artinya, model kurang memiliki predictive relevance. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). Hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogen dengan indikator reflektif.

b. *R Square* (R^2)

R-square sering disebut dengan koefisien determinasi adalah mengukur kebaikan sesuai (*goodness of fit*) dari persamaan regresi yaitu memberikan proporsi atau persentase variasi total dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai R -square terletak antara 0 – 1, dan kecocokan model dikatakan lebih baik kalau R -square semakin mendekati 1. Nilai R^2 untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q-square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Jika hasil menghasilkan nilai R^2 lebih besar dari 0,2 maka dapat diinterpretasikan bahwa prediktor laten memiliki pengaruh besar pada level struktural. Nilai R square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah) (Chin, 1998).

3.6.3 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji t dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh masing-masing variabel. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Parsial (T-Test) adalah (Jika $\alpha = 5\%$)

Jika nilai Sig (P) > 0.05 maka hipotesis alternatif ditolak (H_0)

- Artinya, outer model tidak signifikan : indikator bersifat tidak valid.

- Artinya, inner model tidak signifikan : tidak terdapat pengaruh signifikan.

Jika nilai Sig (P) ≤ 0.05 maka hipotesis alternatif diterima (H1)

- Artinya, outer model signifikan : indikator bersifat valid.

- Artinya, inner model signifikan : terdapat pengaruh signifikan.

