

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang mempunyai tujuan untuk menguji atau verifikasi teori, meletakkan teori secara deduktif menjadi landasan dalam penemuan dan pemecahan masalah penelitian. Teori merupakan kerangka dalam penelitian kuantitatif yang melandasi perumusan masalah atau pertanyaan, pengembangan hipotesis, pengujian data dan pembuatan kesimpulan. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, yang mempunyai tujuan untuk menguji atau verifikasi teori. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan berbasis syariah pada loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

#### **3.2 Variabel dan Pengukuran**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel yang terlibat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen, loyalitas nasabah sebagai variabel dependen dan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat memengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel bebasnya

yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Lupiyoadi (2001:148). Kualitas pelayanan meliputi item pertanyaan dengan indikator meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (penghargaan/perhatian), *Tangibles* (bukti fisik). Untuk mengukur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “sangat setuju (ss), setuju (s), netral (n), tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts)” (Sugiyono, 2008).

b. Variabel Mediasi (Penghubung)

Variabel mediasi (Z) adalah variabel yang mempengaruhi fenomena yang diobservasi (variabel dependen), variabel mediasi sering juga disebut dengan variabel intervensi, karena memediasi atau mengintervensi hubungan kausal variabel independen ke variabel dependen (Jogiyanto, 2004). Dalam penelitian ini variabel intervensinya adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai hasil dari berbagai upaya perusahaan demi memikat nasabah. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Consuegra (2007). Pengukuran kepuasan pelanggan meliputi item-item pertanyaan dengan indikator meliputi kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan, harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk. Untuk mengukur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “sangat setuju (ss), setuju (s), netral (n) tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts)” (Sugiyono, 2008).



c. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Pengukuran loyalitas pelanggan meliputi item-item pertanyaan dengan indikator meliputi pembelian ulang, membeli antar lini produk atau jasa bank mereferensikan kepada orang lain menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing atau tetap pada tetap menjadi nasabah bank muammalat. Untuk mengukur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “sangat setuju (ss), setuju (s), netral (n), tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts)” (Sugiyono, 2008).

**Tabel 3. 1**

**Operasional Variabel Penelitian**

Variable	Indikator	Item-item
Kualitas Pelayananans (X)	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Muammalat menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi nasabah</li> <li>2. Karyawan Bank Muammalat berpenampilan sopan dan sesuai dengan syariah islam</li> <li>3. Bank Muammalat sudah menerapkan alat bantu berupa nomor antrian yang efektif dan memadai bagi nasabah</li> </ol>
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan Bank Muammalat dapat melayani nasabah dengan cepat dan tepat</li> <li>2. Karyawan Bank Muammalat berpengetahuan luas tentang perbedaan syariah maupun konvensional terhadap sistem dan produk yang ditawarkan</li> <li>3. Karyawan Bank Muammalat telah menerapkan standar pelayanan yang jelas</li> </ol>
	3. <i>Responsiveness</i> (ketangg	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan Bank Muammalat merespon dan menangani setiap keluhan nasabah</li> <li>2. Karyawan Bank Muammalat memberikan informasi yang dibutuhkan nasaah secara jelas</li> </ol>

	<i>apan)</i>	dan tepat 3. Karyawan Bank Muammalat melakukan pelayanan dengan tepat waktu
	4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	1. Karyawan Bank Muammalat memberikan pelayanan yang ramah dan sabar kepada nasabah 2. Bank Muammalat benar-benar bebas dari riba 3. Karyawan Bank Muammalat memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (penghargaan/perhatian)	1. Karyawan Bank Muammalat melayani nasabah dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) 2. Karyawan Bank Muammalat menghargai saran dan komentar dari nasabahnya 3. Karyawan Bank Muammalat membantu dan melayani kebutuhan para nasabah
Kepuasan konsumen (Z)	1. Kemudahan bertransaksi 2. Solusi yang baik 3. Pelayanan dan kinerja baik 4. Pelayanan islami dan produk halal sesuai harapan	1. Saya merasa puas pada kemudahan yang ditawarkan Bank Muammalat saat bertransaksi 2. Saya merasa puas dengan solusi yang diberikan karyawan Bank Muammalat atas masalah saya 3. Saya merasa puas dengan pelayanan dan kinerja yang di berikan Bank Muammalat 4. Pelayanan yang islami dan produk yang halal Bank Muammalat sesuai dengan harapan saya
Loyalitas Pelanggan (Y)	1. Pembelian ulang 2. Mereferensikan kepada orang lain 3. Nyaman dan aman 4. Bertahan pada produk	1. Saya melakukan pembelian ulang terhadap produk Bank Muammalat 2. Saya memperkenalkan produk Bank Muammalat kepada orang lain 3. Saya merasa nyaman dan aman saat bertransaksi di Bank Muammalat 4. Saya tidak akan beralih pada produk lain

### 3.2.2 Pengukuran

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan

sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan. Penggunaan jumlah dari semua butir pertanyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang direpresentasikannya. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain :

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Nilai Item
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Dr. Sugiyono “Metode Penelitian Bisnis hal 86” penerbit Alfabet Bandung, 1999.

### 3.3 Jenis dan sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 macam, yaitu:

1. Pengumpulan data dengan data jenis data primer yaitu dengan menggunakan metode survei. Survei merupakan proses pengukuran yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner (Cooper dan Schindler dalam Nusa, 2010). Penelitian ini dimulai dengan hipotesis dan melibatkan prosedur yang tepat dengan sumber data spesifik karena itu penelitian ini

termasuk dalam *confirmatory research* penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dilihat dari dimensi waktu, penelitian ini tergolong dalam *cross sectional study* karena dilakukan hanya sekali pada satu waktu (Cooper dan Schindler dalam Nusa, 2010).

2. Data sekunder sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, halaman web, laporan penelitian sebelumnya, jurnal, makalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### ***3.4.1 Populasi***

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi di sini maksudnya bukan hanya orang atau makhluk hidup, akan tetapi juga benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik, sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

### 3.4.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Misalnya pada penelitian ini akan melakukan penelitian di bank, maka sampel sumber datanya nasabah-nasabah yang mengunjungi bank. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus dapat mewakili. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Cabang Malang. Besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan berikut ini:

- Menurut Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel : Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Di dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti jumlahnya tidak terhingga, menurut Djarwanto dan Pangestu (1996: 158) penentuan jumlah sampel jika populasi tidak terhingga/ tidak terbatas, maka sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{Z\alpha}{E} \right)^2$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

Z : Angka yang menunjukkan penyimpangan nilai varians dari mean dihitung dalam deviasi standard tertentu

E : Error (kesalahan)

Dari nilai  $\alpha$  (*Level of Significance*) yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu: 0,05. Besarnya kesalahan dalam penggunaan sampel (kesalahan sampling) diharapkan tidak lebih dari 10%. Dengan rumus diatas jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{\frac{Z_{0,05}}{2}}{0,10} \right)^2 = \frac{1}{4} \left( \frac{1,96}{0,10} \right)^2 = 96,04$$

Jumlah sampel hasil perhitungan di atas adalah 96,04. Agar sampel dapat mewakili populasi maka jumlah sampel yang digunakan minimal 96,04 orang.

Jadi, sampelnya adalah sebagian dari jumlah populasi yaitu sebanyak 96 nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*, yaitu siapa saja nasabah yang kebetulan bertemu peneliti di saat penyebaran kuisisioner, maka penulis minta kesediaannya untuk menjadi responden penelitian. Sedangkan *purposive sampling* dengan menurut jenis kelamin dan usia.

### 3.5 Metode pengumpulan data

#### 3.5.1 Angket (*Questionair*)

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden yang bersedia memberikan respons (responden) . Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat/direkam. Kuisisioner dibuat berdasarkan peubah yang ada selanjutnya dibuat item-item pertanyaan dalam kuesioner.



### 3.5.2 Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data yang di peroleh dari dokumen, menyalin, atau mengopi dari objek di tempat penelitian. Misalnya: laporan, peraturan dll yang di ambil langsung dari objek penelitian yaitu Bank Muamalat cabang Malang.

## 3.6. Metode Analisis

### 3.6.1 Uji Validitas

Baik dalam teori maupun dalam praktek pengukuran, masalah yang pertama timbul adalah: (1) seberapa jauh alat pengukur dapat mengungkapkan dengan jitu gejala atau bagian-bagian gejala yang hendak diukur, (2) seberapa jauh alat pengukur dapat memberikan *reading* yang diteliti, dapat menunjukkan status atau keadaan gejala atau bagian gejala yang diukur dengan sebenarnya. (Sutrisno Hadi, 2004:28). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Hasil Outer loadings (measurement model) atau validitas konvergen digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari masing-masing konstruk. Menurut Chin (1998), nilai indikator *loading factor* yang lebih besar atau sama dengan 0,5 dapat dikatakan valid. Sautu indikator di katakan mempunyai reabilitas yang baik , jika nilai outer loading di atas 0,7 jonathan sarwono (2014). Metode lain untuk melihat validitas diskriminan adalah nilai *square root of average variance extracted* (AVE). Nilai yang disarankan adalah diatas 0,5. (Imam Ghozali, 2015). Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat di terima, dan di bawah 0,5 dapat di drop dari analisis (ghozali, 2015) (Sugiyono, Ati Yulaifah, 2011:64).

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Makin kecil kesalahan

pengukuran, maka makin reliabel alat pengukur dan sebaliknya. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua (Husein Umar, 2010:195). Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran mengukur suatu konsep yang diukur. Reliabilitas instrument dilihat dari *Cronbach Alpha* dan *composite reliability*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,5. (Ghozali, 2011:48).

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis pada SmartPLS versi 2.0 adalah nilai yang terdapat pada output *Path Coefficient*. Tabel di bawah ini memberikan output untuk pengujian model struktural.

### 3.6.4 Metode Analisis

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghozali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Menurut Ghozali (2006) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang

menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (Ghozali, 2006).

### 3.6.5 Model Struktural atau *Inner Model*

*Inner model* (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji *t* serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006). Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

### 3.6.6 Model Pengukuran atau *Outer Model*

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghazali, 2006). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar *AVE* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai *AVE* harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2006). *Composite reliability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2006).

### 3.6.7 Analisis Jalur

Analisis jalur adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linier ganda. Teknik ini digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  terhadap  $Y$  serta dampaknya terhadap  $Z$ . “Analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi

berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung”. (Robert D. Retherford 1993). Sedangkan definisi lain mengatakan: “Analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel.” (Paul Webley 1997). David Garson dari *North Carolina State University* mendefinisikan analisis jalur sebagai “Model perluasan regresi yang digunakan untuk menguji keselarasan matriks korelasi dengan dua atau lebih model hubungan sebab akibat yang dibandingkan oleh peneliti. Modelnya digambarkan dalam bentuk gambar lingkaran dan panah dimana anak panah tunggal menunjukkan sebagai penyebab. Regresi dikenakan pada masing-masing variabel dalam suatu model sebagai variabel tergantung (pemberi respon) sedang yang lain sebagai penyebab. Pembobotan regresi diprediksikan dalam suatu model yang dibandingkan dengan matriks korelasi yang diobservasi untuk semua variabel dan dilakukan juga penghitungan uji keselarasan statistik. (David Garson, 2003).

#### A. Karakteristik Analisis Jalur

Merujuk pendapat yang dikemukakan oleh Land, Ching, Heise, Maruyama, Schumaker dan Lomax, Joreskog (dalam Kusnendi, 2008:147-148), karakteristik analisis jalur adalah metode analisis data multivariat dependensi yang digunakan untuk menguji hipotesis hubungan asimetris yang dibangun atas dasar kajian teori tertentu, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variabel penyebab terhadap variabel akibat. Menguji hipotesis hubungan asimetris yang dibangun atas kajian teori tertentu artinya yang diuji adalah model yang menjelaskan hubungan kausal antarvariabel yang dibangun atas kajian teori tertentu. Hubungan kausal tersebut secara eksplisit dirumuskan dalam bentuk hipotesis direksional, baik positif maupun negative.

Beberapa istilah yang lazim digunakan dalam analisis jalur antara lain :

1. Model jalur

Model jalur ialah suatu diagram yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak panah-anak panah tunggal menunjukkan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel *exogenous* atau perantara dengan satu variabel tergantung atau lebih. Anak panah juga menghubungkan kesalahan (*variabel residue*) dengan semua variabel *endogenous* masing-masing. Anak panah ganda menunjukkan korelasi antara pasangan variabel-variabel *exogenous*. Jalur penyebab untuk suatu variabel yang diberikan meliputi pertama jalur-jalur arah dari anak-anak panah menuju ke variabel tersebut dan kedua jalur-jalur korelasi dari semua variabel *endogenous* yang dikorelasikan dengan variabel-variabel yang lain yang mempunyai anak panah-anak panah menuju ke variabel yang sudah ada tersebut.

2. Variabel *exogenous*

Variabel – variabel *exogenous* dalam suatu model jalur ialah semua variabel yang tidak ada penyebab-penyebab eskplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju ke arahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. Jika antara variabel *exogenous* dikorelasikan maka korelasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah dengan kepala dua yang menghubungkan variabel-variabel tersebut. Dalam istilah lain, dapat disebut pula sebagai independen variabel.

3. Variabel *endogenous*

Variabel *endogenous* ialah variabel yang mempunyai anak-anak panah menuju ke arah variabel tersebut. Variabel yang termasuk didalamnya ialah mencakup semua variabel perantara dan tergantung. Variabel perantara *endogenous* mempunyai anak panah yang menuju ke arahnya dan dari arah



variabel tersebut dalam suatu model diagram jalur. Sedang variabel tergantung hanya mempunyai anak panah yang menuju kearahnya. Atau dapat disebut juga sebagai variabel dependen.

#### 4. Koefisien jalur / pembobotan jalur

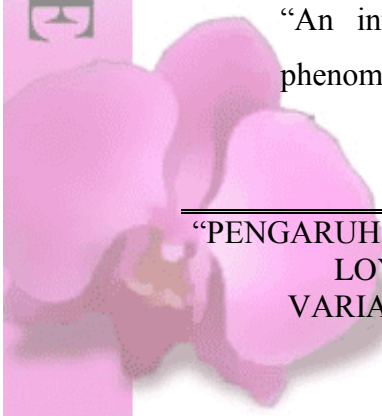
Koefisien jalur adalah koefisien regresi standar atau disebut 'beta' yang menunjukkan pengaruh langsung dari suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung dalam suatu model jalur tertentu. Oleh karena itu, jika suatu model mempunyai dua atau lebih variabel-variabel penyebab, maka koefisien-koefisien jalurnya merupakan koefisien-koefisien regresi parsial yang mengukur besarnya pengaruh satu variabel terhadap variabel lain dalam suatu model jalur tertentu yang mengontrol dua variabel lain sebelumnya dengan menggunakan data yang sudah distandarkan atau matriks korelasi sebagai masukan.

#### 5. Variabel Laten

Dapat didefinisikan sebagai variabel penyebab yang tidak dapat diobservasi secara langsung (unobservable). Pengamatan variabel tersebut diamati melalui variabel manifestnya. Variabel manifest adalah variabel indikator terukur yang dapat diobservasi secara langsung untuk mengukur variabel laten. Contoh : variabel laten motivasi. Tidak bisa diobservasi secara langsung, namun melalui variabel manifestnya (indicator) seperti kerja keras, pantang menyerah, tekun, teliti, dll.

#### 6. Variabel Mediator / Intervening dan Moderator

Variabel mediator/intervening dapat didefinisikan oleh Tucman (1988) "An intervening is that factor that theoretically effect the observed phenomenin but cannot be seen, measure, or manipulate" atau variabel



yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independent dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan di ukur”.

### 3.6.8 Metode Sobel

Di dalam penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah. Menurut Ghozali (2009) suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel prediktor (*independen*) dan variabel kriteria (*dependen*). Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (*Sobel test*). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur X→M (**a**) dengan jalur M→Y (**b**) atau **ab**. Jadi koefisien **ab** = (**c**– **c'**), dimana **c** adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan **c'** adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. *Standard error* koefisien **a** dan **b** ditulis dengan **Sa** dan **Sb**, besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) Sab dihitung dengan rumus di bawah ini :

$$\sqrt{Sab} = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien **ab** dengan rumus sebagai berikut :

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t.

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi (Ghozali, 2009).