

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu bagian pokok dari ilmu pengetahuan, yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih mendalami segala segi kehidupan. (Soekamto, 1986) menjelaskan bahwa suatu penelitian, khususnya dalam ilmu-ilmu pengetahuan empirik, pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti yaitu kualitas karakteristik nilai Islam pada loyalitas nasabah melalui kepercayaan dan kepuasan. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). 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 varifikasi teori.

3.2 Variabel dan Pengukuran

3.2.1 Variabel

1) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas atau *independent variable* merupakan sejumlah unsur yang dapat menentukan atau mempengaruhi unsur lain. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, secara positif atau negatif (Sekaran, 2006). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

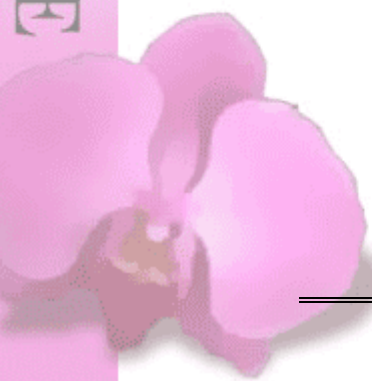


a. Kualitas karakteristik nilai Islam (X) yang terdiri dari beberapa indikator yaitu:

1. Kejujuran(X1), Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermu'amalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat di jadikan pegangan, hal mana akan memberikan manfaat bagi para pihak yang melakukan akad (perikatan) dan juga bagi masyarakat dan lingkungannya.

Di dalam melakukan transaksi di lingkungan Bank Syariah dengan nasabah harus di landasi dengan kejujuran dan keterbukaan, agar tidak terjadi kesalah pahaman. Bukan hanya pada lingkungan kerja (Bank Syariah) saja, melainkan dimanapun kita berada kejujuran sangat diperlukan dalam melakukan hal apapun, dan bukan hanya pada Bank syariah saja landasan ini digunakan. Jika kejujuran ini tidak diterapkan dalam perikatan, maka akan merusak legalitas perikatan itu sendiri. Pengelolaan bank syariah wajib dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran.

2. Kesetaraan (X2), Adanya kesamaan untuk saling mempercayai yang di tuangkan dalam suatu akad menjadi factor penentu bagi kesuksesan masing-masing pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban sehingga tidak saling merugikan, keuntungan/ kelebihan kepada yang lain, ada kesediaan membentuk sesama dan mau bekerja sama. Semuanya ini dilandasi oleh nilai-nilai ketauhidan, akadnya benar-benar dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab bukan hanya dalam kaitanya dengan sesama.
3. Keadilan (X3) dan kebenaran (X4) adalah meletakkan sesuatu pada tempat yang sebenarnya atau menempatkan sesuatu pada proporsinya yang tepat dan memberikan kepada seseorang sesuatu yang menjadi haknya. Setiap akad (transaksi) harus benar-benar



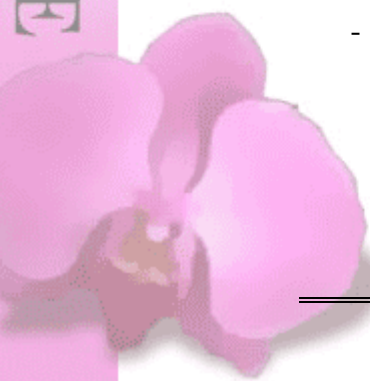
memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil, oleh karenanya harus ada saling ridha dari masing-masing pihak, kita tidak diperkenankan memakan harta orang lain dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan jual beli.

2) Variabel Perantara (*Intervening Variable*)

a. Kepercayaan (Y1) adalah sikap individu yang mengacu pada keyakinan konsumen atas kualitas dan keandalan jasa yang diterimanya (Garbarino dan Johnson dalam Kusmayadi, 2005). (Morgan dan Hunt,1994) mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Kepercayaan terhadap penyedia jasa akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap penyedia jasa, semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang mereka miliki dan sebaliknya apabila konsumen tidak memiliki kepercayaan terhadap penyedia jasa tentunya konsumen melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain.

b. Kepuasan (Y2) Menurut Supranto (2001) mengatakan bahwa aspek kepuasan konsumen adalah ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), kecepatan transaksi (*speed of transaction*), keberadaan pelayanan (*availability of service*), profesionalisme (*profesionalisme*), kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*). Adapun Lupiyoadi (2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain :

- Kualitas produk
- Kualitas pelayanan
- Emosional
- Harga dan biaya



Tabel 3. 1 Operasional variabel penelitian

Variable	Definisi Variabel	Indikator	Skala pengukuran
Nilai Kejujuran (X1)	Merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermu'amalah.	1. Bersifat Terbuka 2. Pembagian keuntungan 3. Sesuai prinsip syariah 4. Pengelolaan dana	Skala likert 1-5
Nilai Kesetaraan (X2)	Adanya kesamaan untuk saling mempercayai yang di tuangkan dalam suatu akad.	1. Saling percaya antara 2 pihak 2. Tidak di rugikan 3. Melayani tanpa melihat status 4. Membantu nasabah	Skala likert 1-5
Nilai Keadilan (X3)	Memberikan kepada seseorang sesuatu yang menjadi haknya.	1. Sistem bagi hasil 2. Hak jaminan 3. Nisbah yg kompetitif 4. Bagi hasil sesuai kesepakatan awal	Skala likert 1-5
Nilai kebenaran (X4)	Merupakan sifat kemestian bagi pengetahuan baik dari sisi kesesuaiannya dengan realita (kenyataan)	1. Bebas bunga 2. Pakaian karyawan yang sesuai kaidah islam 3. Sesuai prinsip syariah	Skala likert 1-5
Kepercayaan nasabah (Y1)	kepercayaan Sebagai kesediaan (<i>willingness</i>) seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu	1. Jasa dan produk 2. Kerahasiaan saat transaksi 3. Transaksi mesin ATM 4. Banyak meraih prestasi	Skala likert 1-5
Kepuasan nasabah (Y2)	Perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan	1. Fasilitas yang memadai 2. Kinerja dari setiap bagian	Skala likert 1-5

		3. Sesuai harapan nasabah 4. Kemudahan dalam transaksi	
Loyalitas nasabah (Y3)	Pelanggan yang melakukan pembelian secara berulang-ulang pada perusahaan yang sama.	1. Melakukan promosi kepada orang lain 2. Nyaman dalam transaksi 3. Bank muammalat pilihan yang tepat 4. Tetap menjadi nasabah bank muammalat	Skala likert 1-5

c. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat yaitu variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (Sekaran, 2006). Era perdagangan bebas dewasa ini, perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun system manajemen yang mampu secara professional meretensi para pelanggannya. Mempertahankan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa khususnya bank. Bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada nasabah yang menggunakan jasanya.

Loyalitas nasabah (Y3) atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku (Kotler dan Keller, 2007).

3.2.2 Pengukuran

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala interval (interval scale) merupakan skala pengukuran yang menyatakan peringkat dan jarak kontsruk dari yang di ukur. Dengan kata lain, skala interval tidak hanya menyatakan urutan preferensi ,tetapi juga mengukur jarak antara pilihan yang satu dengan lainnya. Itulah sebabnya ,skala interval merupakan skala pengukuran yang lebih baik dari skala ordinal.

Penggunaan skala interval ini juga mencerminkan skala likert, Sanusi (2011). 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.

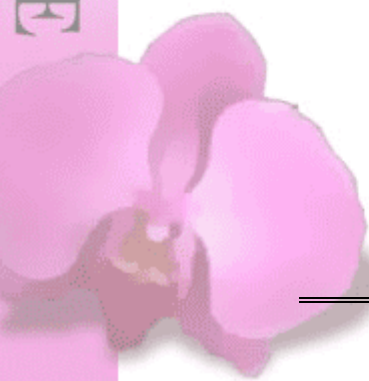
Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor, misalnya :

- Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5
- Setuju/sering/ positif diberi skor 4
- Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
- Tidak setuju/hampir tidak pernah/negarif diberi skor 2
- Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif diberi skor 1

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. Data primer yaitu data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) tidak berupa pendapat atau opini subyek (orang) secara individual, yang dikumpulkan untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini. Dalam penelitian primer diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner yang akan diisi oleh responden yaitu nasabah Bank Muamalat. Peneliti memilih Bank Syariah di Malang yaitu Bank Muamalat Cabang Malang yang merupakan salah satu lembaga keuangan syari'ah yang pengelolaannya berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah Islam. Bank syari'ah untuk pertama kalinya beroperasi yaitu Bank Muamalat Indonesia tepatnya 1 Mei 1992.



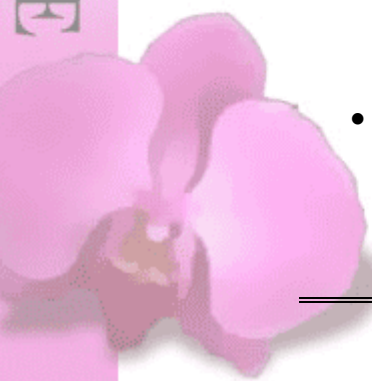
2. Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua yang dapat diperoleh melalui buku-buku, brosur dan artikel yang didapat dari *website* yang berkaitan dengan penelitian ini. Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah buku-buku, brosur, *website*, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, 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 sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. 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:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

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

E : Error (kesalahan)

Dari nilai α (*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. Untuk memudahkan perhitungan maka jumlah sampel diambil sebanyak 100 responden dan jumlah tersebut diperkirakan sudah dapat mewakili populasi.

Jadi, sampelnya adalah sebagian dari jumlah populasi yaitu sebanyak 100 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 meminta kesediaanya untuk menjadi responden penelitian.

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 diperoleh dari dokumen, menyalin, atau mengopi dari objek di tempat penelitian. Misalnya: laporan, peraturan dll yang diambil langsung dari objek penelitian yaitu Bank Muamalat cabang Malang.

3.6. 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 Ghazali (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 Ghazali (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).

3.6.1 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.

3.6.2 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 Ghozali, 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 reability*. Direkomendasikan nilai *AVE* harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2006). *Composite reability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2006).

3.6.3 Metode Sobel

Di dalam penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah. Menurut Ghazali (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 :

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

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.

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

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

