

BAB III

METODE PENELITIAN

3. 1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan tujuan penelitiannya, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk dan mendeskripsikan karakteristik dari suatu variabel dalam suatu situasi. Metode ini bertujuan untuk memberikan suatu profil atau riwayat kepada peneliti atau untuk menggambarkan suatu aspek-aspek yang relevan dengan suatu fenomena yang terjadi pada individu, organisasi, ataupun perspektif lainnya. (Sekaran, 2010).

Jenis penelitian ini adalah korelasional, yaitu untuk mengetahui hubungan suatu variabel yang dinyatakan dengan besarnya koefisien korelasi dan signifikansi secara statistik. Penelitian ini menggunakan tingkat intervensi minimal dengan menggunakan horizon waktu *one shot/ cross sectional*, yaitu satu kali pengambilan data. (Sekaran, 2010).

3. 2. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis

3.2.1 Populasi

Pada penelitian ini, populasi yang dipakai adalah Karyawan PT Bank Syariah Mandiri per Desember 2018.

3.2.2 Sampel

Unit analisis yang digunakan adalah individu, dengan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 224 orang. Dalam menentukan ukuran sampel penelitian dari suatu populasi dapat dilihat dari jumlah sampel minimum yang dipersyaratkan oleh analisis yang digunakan. Jumlah sampel ini sesuai representative dengan teknik analisis SEM, yaitu 100 s.d 200 sampel. (Ferdinand, 2002)

Pada saat penelitian dilakukan, teknik penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel non probabilitas (tidak memberikan peluang yang sama dari setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel), yaitu dengan data penelitian diperoleh dari anggota populasi yang dapat dengan mudah diakses oleh peneliti.

Sampel dalam penelitian ini karyawan PT Bank Syariah Mandiri baik karyawan laki-laki maupun perempuan, karyawan tetap maupun karyawan kontrak yang telah memiliki pembiayaan konsumen beragunan rumah di Bank Syariah Mandiri.

Kelemahan sampel non probabilitas ini adalah presisi dan akurasi yang dicapai tidak dapat digeneralisasi (Abdillah, 2015).

3. 3. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.3.1 Operasional Variabel

a) *Independen* Variabel

1. Pada penelitian ini independen variabel (variabel bebas) adalah **kualitas layanan** dan **persepsi besar margin pembiayaan**. Dimensi yang akan digunakan pada variabel kualitas layanan adalah *reliability*, *tangability*, *emphaty*, *assurance* dan *responsivenesss* (Lovelock & Wirts, 2011). Sedangkan dimensi yang akan digunakan pada variabel margin pembiayaan mengacu pada harga yaitu *cost oriented pricing*, *demand oriented pricing*, dan *Competition oriented pricing* (Kotler dan Keller, 2009).

b) *Dependen* Variabel

Pada penelitian ini dependen variabel (variabel terikat) adalah **kepuasan nasabah**. Dimensi yang akan digunakan pada variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah faktor personal dan faktor situasional (Zeithaml, 2003)

c) *Mediating/ intervening* variabel

Pada penelitian ini *mediating/ intervening* variabel adalah **keputusan nasabah**. Dimensi yang akan digunakan dalam keputusan nasabah adalah *benefit association*, prioritas dalam membeli, dan frekuensi pembelian.

3.3.2 Indikator Empiris

No	Variabel	Indikator Empiris	
1	KL 1	Kualitas Layanan	Bank berusaha memberikan layanan dengan cepat agar waktu tunggu nasabah tidak terlalu lama
2	KL 2		Karyawan bank mampu menjawab pertanyaan pertanyaan nasabah dengan cepat
3	KL 3		Proses pelayanan permohonan pembiayaan nasabah berjalan dengan cepat dan tepat
4	KL 4		Bank memiliki fasilitas yang lengkap
5	KL 5		Bank memiliki peralatan yang modern
6	KL 6		Ruangan pelayanan bersih dan rapih
7	KL 7		Karyawan bank memahami kebutuhan spesifik nasabah
8	KL 8		Bank menyediakan saja layanan yang aman
9	KL 9		Memberikan informasi yang cepat kepada nasabah
10	KL 10		Karyawan bank memberikan solusi keuangan
11	KL 11		Bank dapat menjaga data kerahasiaan nasabah
12	KL 12		Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi keuangan
13	KL 13		Karyawan bank melayani nasabah dengan sigap
14	KL 14		Karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah
15	KL 15		Karyawan bank mampu dengan cepat merespon keluhan nasabah
16	HA 1	Persepsi Besar Margin Pembiayaan	Besar margin pembiayaan yang ditawarkan bank sesuai dengan harapan konsumen
17	HA 2		Besar margin pembiayaan yang ditawarkan bank stabil di pasar
18	HA 3		Nilai dari jasa pembiayaan dapat dirasakan oleh konsumen
19	HA 4		Besar margin pembiayaan yang ditawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan
20	HA 5		Besar margin pembiayaan bank dapat bersaing dengan kompetitor
21	HA 6		Besar margin pembiayaan bank merupakan harga yang standar di pasar
22	KP 1	Keputusan Pembelian	Pembiayaan bank bermanfaat bagi nasabah
23	KP 2		Dalam keputusan pemilihan produk pembiayaan , BSM merupakan bank pilihan diantara semua bank yang ada
24	KP 3		Dalam keputusan pemilihan produk pembiayaan, BSM memberikan penawaran yang baik jika dibandingkan dengan produk bank lain.
25	KP 4		Dalam keputusan pemilihan produk pembiayaan, BSM memberikan penawaran yang berkualitas
26	KP 5		Dalam keputusan pemilihan produk pembiayaan, nasabah merasa puas telah menerima pembiayaan dari BSM
27	KP 6		Dalam keputusan pemilihan produk pembiayaan, nasabah akan melakukan pembelian ulang
28	KN 1	Kepuasan Nasabah	Harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan BSM sudah terpenuhi

29	KN 2	Harapan nasabah terhadap kualitas produk pembiayaan BSM sudah terpenuhi
30	KN 3	Harapan nasabah terhadap besar margin pembiayaan BSM sudah terpenuhi
31	KN 4	Pengalaman terhadap kualitas pelayanan pembiayaan BSM lebih baik dari kompetitor
32	KN 5	Pengalaman terhadap kualitas pembiayaan BSM lebih baik dari kompetitor
33	KN 6	Pengalaman terhadap besar margin pembiayaan BSM lebih baik dari kompetitor

3.3.3 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor Sangat setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Ragu ragu (R) = 3, tidak setuju (TS) = 2, dan sangat tidak setuju (STS) = 1 (Sugiyono, 2010)

3. 4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data untuk data primer diperoleh dari respon individu atas kuesioner yang didistribusikan melalui *google form*. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data perusahaan, data referensi dari buku, jurnal dan internet yang menunjang penelitian.

3. 5. Instrumen Penelitian.

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner disebarakan untuk mengukur atribut apa

yang dianggap penting oleh responden dan atribut mana yang menjadi keinginan responden.

3. 6. Pengujian Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan pengujian yang dilakukann untuk menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas dengan uji CFA (*confirmatory factor analysis*) atau uji validitas konstruk (indikator), yaitu mengukur apakah konstruk (indikator) mampu atau tidak merefleksikan variabel latennya. Hasilnya memenuhi kriteria apabila nilai *critical ratio* (CR) > 1,96 dengan probability (P) < 0,05.

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsisten dan stabil, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. Suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) jika memiliki koefisien reliabilitas atau *cronbach`s alpha* sebesar 0,6 atau lebih.

3. 7. Pengujian Asumsi SEM

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam suatu penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh mempunyai distribusi (sebaran) yang normal atau tidak.

Dalam model SEM yang menggunakan *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) mengasumsikan bahwa data berdistribusi normal baik normal univariate dan juga multivariate.

Untuk melakukan uji normalitas pada AMOS dapat diketahui dengan membandingkan nilai CR (*critical ratio*) pada *assessment of normality* dengan nilai yang diharapkan berada di sekitar $\pm 2,58$ baik secara *univariate* dan *multivariate*. Jika nilai CR berada di luar kisaran angka tersebut maka distribusi data tidak normal.

3.7.2 Uji Outlier

Outlier menggambarkan data atau skor yang terletak sangat jauh (ekstrim) dari kelompok lainnya. Outlier dapat menyebabkan bentuk distribusi data menjadi tidak normal serta berpengaruh terhadap hasil signifikansi pengujian parameter tersebut.

Uji outlier dilakukan dengan mendeteksi data-data yang ekstrim dengan cara melihat nilai *Mahalanobis* hitung < *Chi Square Distribution Table*.

3. 8. Metode Analisis

Analisis yang digunakan oleh penelitian ini adalah SEM. SEM adalah teknik statistika untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur (Abdillah, 2015)

SEM memiliki kelebihan berupa dapat menguji model penelitian yang kompleks secara simultan dan mampu menganalisis variabel yang tidak dapat

diukur langsung (*unobserved variables*) dan memperhitungkan kesalahan *variables*. (Hair, 1998).

SEM mengutamakan pemodelan konfirmatori dibandingkan pemodelan eksploratori sehingga lebih tepat untuk studi kuantitatif (pengujian teori) dibandingkan kualitatif (pengembangan teori).

SEM mampu mengukur variabel laten yang secara langsung tidak dapat diukur tetapi melalui estimasi indikator atau parameternya, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan pengujian secara eksplisit tingkat konsistensi alat ukur dan konsistensi internal (reliabilitas) suatu model penelitian yang secara teoritis memiliki hubungan struktural yang dapat diestimasi akurat. Selain itu, SEM juga dapat melakukan analisis faktor, analisis jalur dan regresi.

SEM dapat berbasis pada varian atau kovarian. Berbasis varian yaitu SEM yang menggunakan varian dalam proses iterasi atau blok varian antar indikator/parameter yang di estimasi dalam satu variabel laten dan tidak saling mengorelasi indikator antar variabel laten lain dalam satu mode penelitian. SEM berbasis kovarian melakukan interkorelasi atau membebaskan indikator indikatornya untuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel laten lainnya. (Abdillah, 2015)

Pada penelitian ini yang digunakan adalah SEM berbasis kovarian (AMOS, *analysis moment structure*). SEM berbasis kovarian ini berfokus pada kelayakan model atau CFA dan pengujian kausalitas. Pengujian CFA memfokuskan pada interkorelasi antar konstruk laten (kovariansi) dan interkorelasi antar indikator manifest seluruh konstruk laten melalui model pengukuran (*measurement model*).

Pengujian hubungan kausal memfokuskan pada variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variasi perubahan variabel independen (structural model)

Menurut Hair et all (1998), terdapat 7 langkah dalam menggunakan SEM, yaitu:

1. Pengembangan model teoritis.

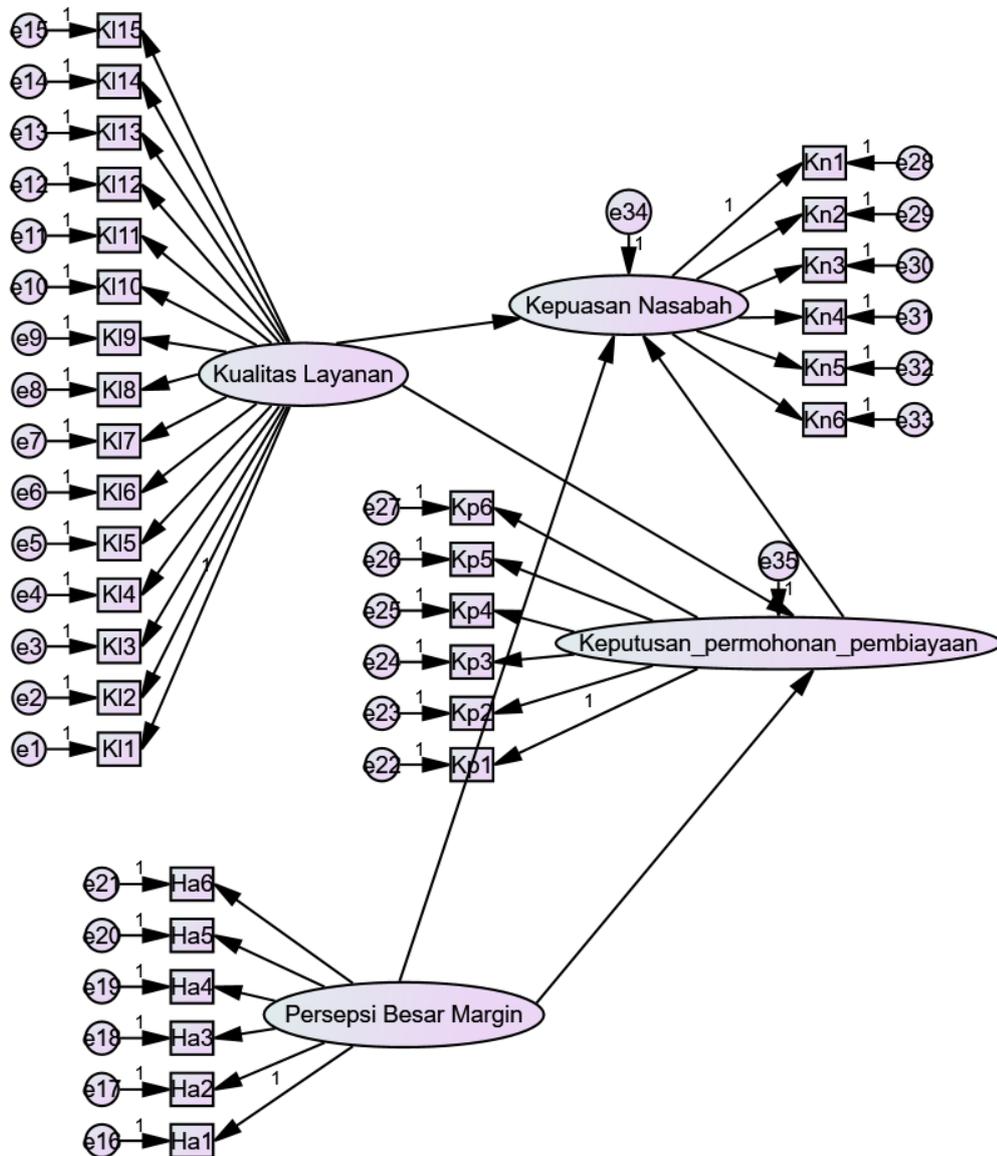
Pada tahapan ini, yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui telaah pustaka untuk mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. SEM digunakan untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empirik.

2. Pengembangan *path diagram*.

Pada tahapan ini, model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan kedalam path diagram, guna mempermudah dalam melihat hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam path diagram, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan adanya hubungan kausalitas yang langsung antara satu konstruk dengan konstruk lainnya. Sedangkan garis lengkung antar konstruk dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antar konstruk.

Pada gambar 3. 1 berikut akan digambarkan struktur penelitian SEM dalam sebuah path diagram yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Gambar 3.1
Model Penelitian



3. Konversi *path diagram* kedalam persamaan.

Persamaan yang didapat dari path diagram yang dikonversi terdiri dari:

- 1) Persamaan struktural (*structural equation*) yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai bentuk konstruk.

Variabel endogen = variabel eksogen + variabel endogen + error

2) Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*), dimana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel. Komponen - komponen ukuran mengidentifikasi laten variabel dan komponen struktural mengevaluasi hipotesa hubungan kausal, antara laten variabel pada model kausal dan menunjukkan sebuah pengujian hipotesis dari model sebagai satu keseluruhan.

4. Memiliki matriks input dan estimasi model.

Hair et all (1998) menyatakan agar menggunakan matriks variasi atau kovarian pada saat pengujian teori sebab lebih memenuhi asumsi asumsi metodologi dimana standard error yang dilaporkan akan menunjukkan angka yang sedikit akurat dibandingkan dengan menggunakan matriks korelasi.

Jika estimasi model masih belum fit, hal ini terlihat dari nilai *Chi-Square*, *Probability*, RSMEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI, dan CFI yang belum sesuai dengan kriteria atau ukuran yang diharapkan. Untuk itu langkah selanjutnya dilakukan perbaikan model dengan cara menghilangkan *error item* yang paling sering muncul di nilai M.I. *covariance* tertinggi pada output AMOS (*Modification Indices*) untuk menurunkan nilai *Chi-Square*.

5. Kemungkinan munculnya masalah identifikasi.

Masalah identifikasi yaitu masalah mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Bila setiap kali estimasi dilakukan muncul masalah identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*.

Dalam langkah ini, dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut ini beberapa indeks kesesuaian dan *cut of value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak.

- 1) *Chi square* statistik. Model penelitian dipandang baik atau memuaskan bila nilai *chi square* nya rendah. Semakin kecil nilai x^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $p > 0,005$ atau $p > 0,10$
- 2) RMSEA (*The Root Square Of Approximation*). RMSEA menunjukkan *goodness of fit* yang diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA merupakan ukuran ketidakcocokan model sehingga diharapkan kecil. Nilai RSMEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 dan nilai indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasarkan *degree of freedom*. (Hair et all, 1998).
- 3) GFI (*Goodness of Fit Indeks*). Ukuran GFI mirip dengan ukuran R² di dalam analisis regresi biasa, yang pada dasarnya merupakan ukuran seberapa besar model mampu menerangkan keragaman data. Merupakan ukuran non statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang lebih tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah *better fit*. (Hair et all, 1998).
- 4) AGFI (*Adjusted Goodness of fit indeks*). Ukuran ini merupakan merupakan modifikasi dari GFI dengan mengakomodasi derajat bebas

model dengan model lain yang dibandingkan. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGI memiliki nilai yang sama dengan atau lebih besar dari 0,90. (Hair et all, 1998).

- 5) CMIN/DF adalah *minimum sample discrepancy function* yang dibagi dengan *degree freedom*. CMIN/DF adalah statistik chi square χ^2 dibagi DF disebut χ^2 relatif kurang dari 2,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data.
- 6) TLI (*Tucker Lewis Indeks*). Ukuran TLI (terkadang disebut juga dengan *non normed fit index/NNFI*) merupakan ukuran untuk perbandingan antar model yang mempertimbangkan banyaknya koefisien di dalam model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $\geq 0,95$ dan nilainya yang mendekati 1 menunjukkan *a very good fit*.
- 7) CFI (*Comparative Fit Index*) dimana bila mendekati 1 mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah $\geq 0,95$

Untuk menginterpretasi parameter GOF (*Goodness of fit*), berikut tabel yang dapat dijadikan standar analisis dan interpretasi:

Tabel 3.1
Parameter GOF (*Goodness of fit*)

<i>Goodness of fit</i>	Control of Value	Keterangan
Chi square	Semakin kecil semakin baik	Baik
Significance probability	$\geq 0,05$	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	Good fit
	$< 0,05$	Close fit
GFI	$\geq 0,90$	Good Fit
	$0,8 \leq \text{GFI} < 0,9$	Marginal fit
AGFI	$\geq 0,90$	Good Fit
	$0,8 \leq \text{AGFI} < 0,9$	Marginal fit
CMIN/DF	≤ 2.00	Good Fit
TLI	$\geq 0,90$	Good Fit
	$0,8 \leq \text{TLI} < 0,9$	Marginal fit
RMR	$\leq 0,05$	Good Fit
CFI	$\geq 0,90$	Good Fit
	$0,8 \leq \text{CFI} < 0,9$	Marginal fit

Jika hasil uji kesesuaian model menunjukkan bahwa model yang direncanakan belum fit, maka perlu dilakukan modifikasi mengikuti modification indices. Modifikasi dapat dilakukan beberapa kali dengan tujuan untuk memperoleh nilai yang sesuai dengan nilai acuan persamaan model struktural (mengikuti parameter GOF)

7. Interpretasi dan modifikasi model tahap akhir ini adalah menginterpretasikan dan modifikasi model bagi model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan untuk mempertimbangkan perlu tidaknya modifikasi sebuah model dengan melihat jumlah residual yang dihasilkan oleh model. Batas keamanan untuk jumlah residual yang dihasilkan adalah 5%. Bila jumlah residual lebih besar 2% dari semua residual kovarian yang dihasilkan oleh model maka sebuah modifikasi mulai dipertimangkan. Bila ditemukan bahwa

nilai residual yang dihasilkan model cukup besar (yaitu $\geq 2,58$), maka cara lain dalam modifikasi adalah dengan mempertimbangkan untuk menambah sebuah alur baru terhadap model yang diestimasi itu. Nilai *residual value* yang lebih besar atau sama dengan $\pm 2,58$ diinterpretasikan signifikan secara statistik pada tingkat 5.