

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah tata cara tertentu yang berfungsi dalam melakukan penelitian dengan tujuan yg diteliti memiliki kekhasan alami. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana telah dijabarkan dalam rumusan masalah penelitian. Proses pengambilan datanya adalah menggunakan penyebaran angket. memberikan definisi penyebaran kuesioner adalah suatu proses yang dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian dari informan dengan menyebarkan butir-butir pertanyaan.³³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Padang. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena pada lingkungan tersebut terutama Masyarakat sudah familiar dengan Bank Syariah Indonesia.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kaulitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

³³ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. (2005).

ditarik kesimpulannya.³⁴ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang dimana jumlahnya belum diketahui dengan pasti.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik populasi. Ketika suatu populasi terlalu besar bagi peneliti untuk mempelajari semuanya, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik sampling adalah cara untuk memperoleh sampel dengan memilih jumlah sampel yang sesuai berdasarkan ukuran sampel yang digunakan sebagai sumber data nyata, dengan mempertimbangkan fitur dan distribusi populasi untuk menghasilkan sampel yang representatif. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dimana anggota sampel dipilih secara khusus dengan tujuan penelitian atau pemilihan sampel dengan kriteria tertentu.

Dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan pada jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow. Ukuran sampel yang diambil dengan pendekatan Lemeshow akan ditentukan oleh nilai maksimal estimasi dan tingkat kesalahan yang digunakan. Sehingga nantinya, semakin kecil nilai maksimal estimasi dan nilai tingkat kesalahan yang dipakai maka semakin besar jumlah sampel yang direkomendasikan. Berikut

³⁴ Ismail Nurdin, *Ibid.....*, h. 91-92

rumus Lemeshow yang dapat digunakan untuk menghitung sampel dengan total populasi yang tidak diketahui pasti.

Rumus Lemeshow :

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

$Z\alpha$ = Nilai standar dari distribusi $\alpha=5\%=1,96$

P = Estimasi proporsi populasi

Q = Interval dan penyimpanan

L = Tingkat ketelitian 10%

N = Jumlah Sampel

Maka hitungannya :

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0 \cdot 0,5}{(0,1)^2} = 96,04$$

Di bulatkan menjadi 96

Dari hasil perhitungan diatas terlihat bahwa sampel minimal yang dibutuhkan adalah 96 responden, namun kusioner yg di sebar sebanyak 100 kuesioner dan kembali lagi 100 dari pengguna layanan digital BSI. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengolahan data dan untuk mendapatkan hasil pengujian yang lebih baik

D. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana data penelitian tersebut diperoleh.³⁵ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang pertama yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden yaitu masyarakat yang menggunakan jasa Layanan bank syariah indonesia dengan menggunakan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang kedua untuk melengkapi kekurangan dari sumber data primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, studi literatur dan lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yaitu cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

³⁵Johni Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Aplikasi Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUT)*, (Jakarta : Kencana, 2023), h. 39

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia.³⁶ Kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Kategori jawaban dalam skala *likert* dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Penentuan Skor Menggunakan Skala *Likert*

Skala	Penjelasan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi dan R&D.³⁷

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diinginkan, oleh karena itu peneliti menata kisi-kisi instrumen penelitian yang memiliki tujuan dalam mengarahkan sebuah kaitan antar variabel dalam penelitian ini. Setiap variabel pada penelitian ini dijelaskan,

³⁶Lailatul sa'adah, *metode penelitian ekonomi dan bisnis*, (jombang: LPPM universitas KH. A. wahab hasbullah, 2021), h. 75.

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta: 2018), h. 137.

kemudian ditentukan indikator yang diukur sebagai bagian dari pertanyaan.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu kegiatan mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti.³⁸

F. Instrument Penelitian

Instrument penelitian didefinisikan sebagai media yang dipakai dalam mengukur kejadian sosial dan alam yang dilihat, seluruh peristiwa tersebut disebut variabel penelitian.³⁹ Instrument atau alat yang dipakai merupakan kuesioner yang menampung daftar pernyataan ataupun pertanyaan yang memiliki hubungan dengan masalah serta tujuan penelitian. Kuesioner yang terdiri dari pertanyaan diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Padang untuk dimintai respons tentang pertanyaan yang terdapat pada kuesioner (angket).

³⁸Evanirosa, dkk, *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*, (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2022), h. 48.

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 146.

G. Variabel Penelitian

Tabel 3.2
Variabel Penelitian

No	Variabel	Defenisi	Indikator
1.	Keamanan (X ₁)	keamanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada pelanggannya yang menimbulkan rasa aman dari pelanggan dari suatu yang tidak diinginkan terjadi seperti kerusakan, kecelakaan, dan hal lain yang mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan.	1. Jaminan Keamanan 2. Kerahasiaan Data
2	Kepercayaan (X ₂)	Kepercayaan adalah ketergantungan kepada suatu pihak yang dinilai telah dipercaya. Nasabah akan bergantung pada	1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsisten 4. Kesetiaan

		suatu perusahaan apabila suatu perusahaan telah dipercaya dapat memenuhi kebutuhan nasabah.	5. keterbukaan
3	Penanganan Keluhan (X ₃)	Penanganan keluhan sebagai langkah strategis bank dalam memperbaiki kegagalan pelayanan yang menimbulkan ketidak puasan.	1. Komitmen 2. Keadilan 3. Visibilitas 4. Responsif 5. Simpel
4	Kepuasan (Z)	Kepuasan nasabah merupakan keadaan dimana seorang nasabah/pelanggan merasa puas atas produk/jasa bank, karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi	1. Kualitas Produk 2. Faktor Kemudahan 3. Kualitas Pelayanan 4. Faktor emosional

		harapan.	
5	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas pelanggan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuan inti. Dengan adanya loyalitas, secara tidak langsung perusahaan akan mendapatkan keuntungan diantaranya terjaga citra perusahaan kepada para konsumennya	1. Melakukan pembelian ulang secara teratur 2. Membeli antar lini produk atau jasa 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Tidak mudah terpengaruh oleh pesaing dari produk lain sejenis lainnya.

H. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan menguraikan keseluruhan menjadi komponen yang lebih kecil untuk mengetahui komponen yang dominan, membandingkan antara komponen yang satu dengan yang lainnya, dan

membandingkan salah satu atau beberapa komponen dengan keseluruhan. Teknik analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pengelolaan data pada penelitian ini akan menggunakan software smartPLS 3.2.7

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutup kelemahan yang terdapat pada metode regresi. Menurut para ahli metode penelitian Structural Equation Modelling (SEM) dikelompokkan menjadi dua pendekatan yaitu pendekatan Covariance Based SEM (CBSEM) dan Variance Based SEM atau Partial Least Square (PLS). Partial Least Square merupakan metode analisis yang powerful yang mana dalam metode ini tidak didasarkan banyaknya asumsi. Pendekatan (Partial Least Square) PLS adalah distribution free (tidak mengasumsikan data tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval dan rasio).⁴⁰

PLS menggunakan metode bootstrapping atau penggadaan secara acak yang mana asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi (Partial Least Square) PLS. Selain itu (Partial Least Square) PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel yang akan digunakan dalam penelitian, penelitian yang memiliki sampel kecil dapat tetap menggunakan (Partial Least Square) PLS. Partial Least Square

⁴⁰ Iman Ghazali, *Structural Equation Modeling Metode Aternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. (Semarang: Undip, 2008). Hal 17.

digolongkan jenis non parametrik oleh karena itu dalam permodelan PLS tidak diperlukan data dengan distribusi normal.

Tujuan dari penggunaan (Partial Least Square) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dalam penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemprediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. 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 antar indikator dengan konstrunya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.⁴¹

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (Partial Least Square)

dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori 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 blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh

⁴¹ Ibid, hal. 34

ketiga estimasi tersebut, PLS (Partial Least Square) menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu, menghasilkan weight estimate, menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model. menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan penjabaran rinci suatu data mengenai

demografi atau data responden (jenis kelamin, usia, pekerjaan) dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian (keamanan, kepercayaan, penanganan keluhan, loyalitas nasabah, kepuasan).

2. Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau biasa disebut dengan *outer model* dirancang untuk menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel mempersentasikan variabel untuk diukur dengan menggunakan indikator. Setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya.

Outer Model dapat didefinisikan sebagai suatu model yang menghubungkan setiap blok indikator dengan variabel latennya. Pengujian *outer model* dapat dijelaskan dengan menggunakan uji

convergent validity, uji *discriminant validity*, uji *reliability* yaitu sebagai berikut:⁴²

a. *Outer Loading*

Evaluasi pertama melakukan penilaian outer loading, fungsinya untuk menunjukkan seberapa besar korelasi antara indikator dengan variabel latennya. Suatu indikator reflektif harus dihilangkan dari model pengukuran ketika outer loading (λ) < 0.6 dan kemudian model kembali dihitung. Jika nilai outer (λ) < 0.6 maka dikatakan indikator tersebut valid. Indikator dengan outer loading yang tinggi memiliki kontribusi yang kuat untuk menjelaskan variabel latennya. Sebaliknya pada indikator dengan outer loading rendah memiliki kontribusi yang lemah untuk menjelaskan variabel latennya.

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dimiliki oleh variabel laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dikandung oleh variabel laten, maka semakin besar representasi variabel manifest terhadap variabel latennya. Nilai AVE dapat diterima jika nilainya di atas 0.5, artinya lebih dari setengah keragaman dari indikator dapat menjelaskan variabel latennya

⁴² Hair et al., "When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM, 2018"

c. *Discriminant validity*

Discriminant validity bertujuan untuk menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif yaitu dengan melihat nilai *cross loading*. Apabila korelasi konstruk terhadap item pengukuran lebih besar dari pada pengukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut dapat menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran lebih baik dari item lainnya. Dalam pengukuran ini memiliki arti bahwa variabel laten tersebut telah menjadi pembanding untuk model dan sebaliknya. Pada Penelitian ini menggunakan indikator reflektif yaitu dengan melihat nilai *cross loading*. Apabila korelasi konstruk terhadap item pengukuran lebih besar dari pada pengukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut dapat menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran lebih baik dari item lainnya. Dalam pengukuran ini memiliki arti bahwa variabel laten tersebut telah menjadi pembanding untuk model dan sebaliknya.

d. *Composite Reliability*

Pengukuran reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif bisa dilakukan dengan melihat dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. *Composite reliability* dapat diterima untuk tingkat reliabilitas komposit yaitu $> 0,7$.

e. *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha adalah sebuah koefisien reliabilitas yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari sebuah kumpulan item atau pertanyaan dalam sebuah tes atau kuesioner. Biasanya digunakan dalam penelitian sosial dan perilaku untuk mengevaluasi seberapa baik item-item dalam instrumen pengukuran saling terkait satu sama lain. Dalam konteks analisis validitas diskriminan, Cronbach's Alpha dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik item-item yang dimaksud membedakan atau mendiskriminasikan antara konstruk yang diuku

3. Perancangan Model Structural (*Inner Model*)

Model struktural atau biasa disebut dengan inner model dirancang untuk menunjukkan hubungan-hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten konstruk berdasarkan substansi teori. Pada dasarnya PLS didesain dengan model *recurve* (model yang mempunyai satu arah kausalitas), maka hubungan antar variabel eksogen dengan setiap variabel laten endogen sering disebut *casual chain system*.

- a. Evaluasi model structural dilakukan dengan melihat kriteria utama yaitu *R-Square* dan tingkat signifikansi koefisien jalur. Analisis *inner model* dikenal juga sebagai analisis structural model, yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel.⁴³
- b. Uji Q-Square bertujuan untuk memprediksi model apakah baik atau tidak. Nilai uji Q-Square menyatakan $Q^2 > 0$ artinya variabel

⁴³ Ibid, hal. 36

dan data bisa memprediksi model dengan baik. Sedangkan $Q^2 < 0$ artinya variabel dan data belum bisa memprediksi model dengan baik.

- c. Uji Hipotesis, dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai tstatistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/ penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t statistik $> 1,96$. Untuk menolak/ menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0.05$.⁴⁴ Analisis Indirect Effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai mediasi oleh suatu variabel intervening. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung (indirect effect) menghasilkan probabilitas yang signifikan yaitu $P\text{-Value} < 0.05$, maka kesimpulannya pengaruh yang sesungguhnya terjadi adalah tidak langsung atau variabel intervening mampu memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen begitupun sebaliknya.⁴⁵

⁴⁴ Ananda Sabil Husein. *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan smartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya: Modul Ajar. 2015. Hal 21

⁴⁵ M Surur, *Pengaruh Religiusitas, Kelompok Acuan, Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa FEBI UIN Sunan Ampel Surabaya Di Pasar Modal Syariah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening*. 2021. Surabaya: Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel