

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan memanfaatkan data primer yang dihimpun melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia. Informasi berwujud numerik yang diperoleh selanjutnya diolah menggunakan teknik analisis statistik. Penelitian ini dirancang untuk menguji imbas kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap *switching intention*, dengan menempatkan *customer engagement* selaku variabel intervening. Lokasi pengumpulan data dipusatkan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Ulak Karang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Bank Syariah Indonesia KCP Padang Ulak Karang ditetapkan sebagai lokasi penelitian atas dasar representasi jumlah nasabah yang memadai. Cabang ini dinilai sangat tepat untuk mengevaluasi keterkaitan antara mutu layanan, tingkat kepercayaan, dan keterlibatan nasabah dalam memengaruhi niat beralih (*switching intention*).

2. Waktu

Pelaksanaan penelitian dirancang berlangsung sejak bulan Mei hingga tahap penyelesaian. Alur kegiatan diawali dengan fase persiapan, dilanjutkan dengan pengumpulan data via penyebaran kuesioner, dan diakhiri dengan tahap analisis data statistik.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup pada keseluruhan objek atau subjek dalam wilayah generalisasi yang memiliki karakteristik serupa sesuai ketetapan peneliti untuk dikaji. Subjek populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Ulak Karang. Jumlah pasti populasi ini tergolong *unknown* (tidak diketahui), mengingat data riil mengenai nasabah aktif tidak dipublikasikan secara terbuka oleh pihak bank kepada umum.⁷⁸

2. Sampel

Sampel adalah representasi sebagian subjek dari populasi yang memiliki kriteria spesifik untuk menggeneralisasi hasil penelitian. Berhubung jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (*unknown population*), penentuan ukuran sampel mengacu pada formula Hair et al., yakni menetapkan jumlah sampel berdasarkan perkalian antara total indikator dengan angka 5 hingga 10.⁷⁹

Penelitian ini memanfaatkan 15 indikator dengan menetapkan rasio pengali sebanyak 10 kali dari total indikator. Dengan demikian, kalkulasi penetapan ukuran sampel dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 15 \times 10 = 150 \text{ responden}\end{aligned}$$

⁷⁸ D. R. Cooper and P. S. Schindler, *Business Research Methods*, 2014.

⁷⁹ Cooper and Schindler.

Merujuk pada kalkulasi di atas, kuota sampel yang ditetapkan dalam kajian ini mencapai 150 responden dan dinilai telah mencukupi untuk mempresentasikannya kepada populasi target. Adapun strategi penarikan sampel menerapkan teknik *purposive sampling*, yakni seleksi responden didasarkan pada kriteria serta pertimbangan spesifik yang relevan dengan sasaran penelitian.

- a. Nasabah aktif yang menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Padang Ulak Karang.
- b. Nasabah yang telah menggunakan layanan BSI minimal 1 tahun, sehingga dianggap telah memiliki pengalaman dan penilaian terhadap kualitas pelayanan serta tingkat kepercayaan terhadap bank.
- c. Nasabah yang pernah menggunakan layanan digital BSI, seperti Byond by BSI atau mobile banking BSI, karena penelitian berkaitan dengan pengalaman pelayanan dan keterlibatan nasabah terhadap layanan bank.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono, *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang sesuai sebagai sumber data.⁸⁰ Dalam penelitian ini,

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed. 2, cet. 5 (Bandung: Alfabeta, 2023), 153.

peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang ditemui pada saat pelaksanaan penelitian. Nasabah yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria responden penelitian diberikan kuesioner untuk diisi.

D. Sumber Data

Pengumpulan informasi penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh langsung di lapangan melalui instrumen kuesioner. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Ulak Karang bertindak sebagai responden yang memberikan tanggapan atas deretan item pertanyaan dan pernyataan yang telah dirancang.

E. Defenisi Operasional Variabel

Instrumen penelitian bertindak sebagai sarana bantu yang dimanfaatkan peneliti dalam proses ekstraksi dan pengumpulan data lapangan. Alat ukur yang diterapkan dalam studi ini berupa angket (kuesioner) yang menyajikan deretan butir pertanyaan maupun pernyataan kepada sampel responden. Selanjutnya, partisipan diminta menentukan pilihan jawaban yang paling sesuai berdasarkan tingkatan skala pengukuran yang telah dirancang.⁸¹

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan mengacu pada seluruh tindakan atau performa yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain	1. <i>Reliability</i> /keandalan 2. <i>Assurance</i> /jaminan 3. <i>Tangible</i> /bukti fisik;

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

	dalam bentuk aktivitas tak berwujud (<i>intangible</i>) serta tidak menghasilkan peralihan kepemilikan barang apapun.	4. <i>Empathy</i> /empati 5. <i>Responsiveness</i> /daya tanggap
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan kesediaan seseorang untuk bersikap terbuka dan menerima keadaan, yang didasari oleh ekspektasi bahwa pihak lain akan berperilaku positif serta dapat diandalkan.	1. Integritas 2. Kompetensi 3. Keamanan 4. Kepercayaan Secara Keseluruhan
Customer Engagement (Z)	<i>Customer engagement</i> mencerminkan manifestasi keterikatan pelanggan yang mencakup dimensi emosional, kognitif, serta perilaku terhadap suatu merek maupun entitas organisasi.	1. <i>Cognitive Engagement</i> (Keterlibatan Kognitif) 2. <i>Affective Engagement</i> (Keterlibatan Afektif) 3. <i>Behavioral Engagement</i> (Keterlibatan Pelaku)
Switching Intention (Y)	<i>Switching intention</i> mencerminkan adanya kecenderungan atau dorongan niat dalam diri konsumen untuk menghentikan pemanfaatan suatu penyedia jasa dan berpindah memanfaatkannya dari pihak kompetitor.	1. <i>Behavioral Beliefs</i> (Keyakinan Perilaku) 2. <i>Normative Beliefs</i> (Keyakinan Normatif) 3. <i>Control Beliefs</i> (Keyakinan Perilaku)

F. Teknik Pengukuran Variabel

Penggunaan skala interval diterapkan sebagai basis pengukuran respons dalam instrumen kuesioner, yang dimanfaatkan sebagai metode utama pengumpulan data primer pada penelitian yaitu skala yang menunjukkan

urutan sekaligus memiliki jarak yang sama antar tingkat pengukuran, tetapi tidak memiliki nilai nol mutlak. Pengukuran dilakukan dengan teknik *agree-disagree scale*, yaitu responden memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan dalam rentang jawaban dari tidak setuju hingga setuju sesuai dengan skala yang telah ditentukan.⁸²

G. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner bertindak sebagai salah satu metode akuisisi data yang dilaksanakan melalui pengajuan serangkaian instrumen pertanyaan maupun pernyataan kepada sampel responden guna menjaring data yang relevan dengan kebutuhan kajian. Berdasarkan bentuk jawabannya, kuesioner dibedakan menjadi kuesioner terbuka, yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menguraikan jawabannya, dan kuesioner tertutup, instrumen ini menyajikan opsi respons yang telah terstruktur, sehingga partisipan cukup menentukan pilihan yang paling merepresentasikan kondisi mereka.⁸³

Penelitian ini menerapkan kuesioner dengan format tertutup, di mana responden memberikan tanggapan dengan menentukan salah satu pilihan jawaban yang telah tersedia pada setiap pernyataan. Pengukuran jawaban menggunakan skala Likert 1–5, dengan ketentuan sebagai berikut:

⁸² Agusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen* (Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2014).

⁸³ Sugiyono, “Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D,” CV. Alfabeta Bandung, 2017.

Tabel 3. 2 Skala Likert 1-5

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Kurang Setuju (KS)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

H. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data melibatkan pengolahan informasi guna mengevaluasi keterkaitan variabel dan merumuskan kesimpulan akhir. Langkah ini menjadi sarana dalam menjawab persoalan penelitian serta menguji hipotesis. Pengolahan data penelitian dilaksanakan memakai metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) berbantuan SmartPLS versi 4.1.1.8. Keunggulan SEM terletak pada kapabilitasnya menganalisis antarvariabel secara simultan sekaligus mengatasi kendala teknis pada analisis regresi.⁸⁴

Dalam metode *Partial Least Squares* (PLS), analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan:⁸⁵

1. Analisa Outer Model

Penilaian *outer model* bertujuan memastikan bahwa alat ukur yang digunakan telah memenuhi standar validitas dan reliabilitas dalam

⁸⁴ Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*, 4th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014).

⁸⁵ Joseph F. Hair Jr. et al., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022), 35–48.

merepresentasikan variabel laten. Proses analisis ini memetakan bagaimana indikator-indikator penelitian terhubung dengan variabel latennya. Pengujian pada model pengukuran (*outer model*) ini mencakup beberapa indikator penilaian sebagai berikut:⁸⁶

a. Uji Validitas

Ketepatan dan kesesuaian instrumen dalam mengukur variabel penelitian dievaluasi melalui uji validitas. Berdasarkan pandangan Ghozali, pengujian ini berfungsi untuk mengukur tingkat keabsahan sebuah kuesioner. Dalam konteks pemodelan PLS-SEM, evaluasi keabsahan instrumen tersebut mencakup dua tahap utama, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

1) *Convergent Validity*

Evaluasi *convergent validity* difungsikan untuk mengukur seberapa besar kemampuan indikator dalam merepresentasikan konstruk laten yang diteliti. Parameter penilaian ini merujuk pada besaran nilai *outer loading*. Suatu indikator dapat dikatakan memiliki validitas konvergen yang ideal apabila memenuhi batas nilai *outer loading* di atas 0,70. Meski demikian, rentang nilai 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima khususnya pada studi eksploratif atau tahap awal selama didukung oleh pemenuhan parameter validitas lainnya, seperti nilai *Average Variance Extracted* (AVE).

⁸⁶ Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, Marko Sarstedt, Nicholas P. Danks, dan Soumya Ray, *Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Parsial (PLS-SEM) Menggunakan R: Sebuah Buku Kerja* (Cham: Springer, 2021), 75–90.

2) *Discriminant Validity*

Evaluasi *discriminant validity* bertujuan memastikan bahwa suatu konstruk secara empiris berbeda dari konstruk lainnya dalam model. Salah satu pendekatan yang direkomendasikan dalam PLS-SEM adalah *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Nilai HTMT yang tinggi menunjukkan adanya permasalahan validitas diskriminan. Sebagai pedoman, nilai HTMT di bawah 0,90 dapat digunakan apabila konstruk secara konseptual memiliki kemiripan, sedangkan batas yang lebih konservatif sebesar 0,85 dapat digunakan apabila konstruk secara konseptual lebih berbeda.⁸⁷

b. Uji Reabilitas

Untuk menilai seberapa stabil dan konsisten instrumen indikator saat mengukur variabel yang diteliti, digunakanlah analisis reliabilitas. Dalam pemodelan PLS-SEM, aspek keandalan konstruk ini umumnya diuji melalui dua indikator penentu, yaitu nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.⁸⁸

1) *Composite Reliability*

Evaluasi *Composite Reliability* difungsikan untuk menilai tingkat konsistensi internal dari indikator-indikator yang merepresentasikan suatu variabel laten. Peningkatan nilai

⁸⁷ Joseph F. Hair, Jeffrey J. Risher, Marko Sarstedt, dan Christian M. Ringle, "Kapan Menggunakan dan Bagaimana Melaporkan Hasil PLS-SEM," *European Business Review* 31, no. 1 (2019): 2–24, <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.

⁸⁸ Hair et al., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, 75–90.

parameter ini berbanding lurus dengan keandalan indikator dalam mengukur konstruknya secara stabil. Kriteria reliabilitas suatu konstruk dianggap terpenuhi apabila besaran nilai *Composite Reliability* mencapai angka 0,70 atau lebih.

2) *Cronbach's Alpha*

Pengujian *Cronbach's Alpha* difungsikan untuk mengevaluasi tingkat konsistensi internal di antara indikator-indikator penyusun suatu variabel laten. Dalam skema PLS-SEM, parameter ini umumnya menghasilkan estimasi yang lebih konservatif jika dibandingkan dengan *Composite Reliability*, sehingga perannya bertindak sebagai kriteria pelengkap pada analisis keandalan instrumen. Sebuah konstruk dikategorikan reliabel apabila memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,70 atau lebih.

2. Analisa Inner Model

a. Nilai R-Square (R^2)

R-Square (R^2) difungsikan untuk mengukur seberapa besar porsi variasi pada variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen di dalam model penelitian. Peningkatan nilai R-Square berbanding lurus dengan besarnya daya jelas variabel

independen terhadap variabel dependen. Menurut Hair et al., kriteria penilaian R-Square (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:⁸⁹

Tabel 3. 3 Nilai R-Square

Nilai R^2	Interpretasi
$0,25 \leq R^2 < 0,50$	Lemah
$0,50 \leq R^2 < 0,75$	Moderat
$R^2 \geq 0,75$	Kuat/Substansial

b. Nilai Q-Square (Q^2)

Q-Square (Q^2) digunakan untuk menilai kemampuan prediktif (*predictive relevance*) model terhadap konstruk endogen. Nilai Q^2 yang lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance*. Menurut Hair et al., nilai Q^2 sebesar 0,25 menunjukkan kemampuan prediktif sedang, sedangkan nilai 0,50 menunjukkan kemampuan prediktif yang besar. Kriteria penilaian Q-Square (Q^2) dapat dilihat pada tabel berikut:⁹⁰

Tabel 3. 4 Nilai Q-Square

Nilai Q^2	Interpretasi
$0 < Q^2 < 0,25$	Kecil
$0,25 \leq Q^2 < 0,50$	Sedang
$Q^2 \geq 0,50$	Besar

c. Nilai F-Square (F^2)

F-Square (f^2) digunakan untuk menilai besarnya efek (*effect size*) suatu konstruk eksogen terhadap konstruk endogen dalam model struktural. Nilai f^2 menunjukkan seberapa besar perubahan nilai R^2

⁸⁹ Joseph F. Hair Jr., William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education, 2014.

⁹⁰ Wynne W. Chin, "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling," dalam *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates, 1998.

pada konstruk endogen ketika suatu konstruk eksogen tertentu dikeluarkan dari model. Menurut Hair et al., nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan efek kecil, nilai 0,15 menunjukkan efek sedang, dan nilai 0,35 menunjukkan efek besar. Kriteria penilaian *f-Square* (f^2) dapat dilihat pada tabel berikut:⁹¹

Tabel 3. 5 Nilai F-Square

Nilai f^2	Interpretasi
$0,02 \leq f^2 < 0,15$	Kecil
$0,15 \leq f^2 < 0,35$	Sedang
$f^2 \geq 0,35$	Besar

Pengujian *inner model* atau model struktural difungsikan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten sesuai dengan kerangka penelitian yang telah disusun. Dalam pendekatan PLS-SEM, evaluasi model struktural ini dilakukan melalui peninjauan kriteria *R-Square* (R^2), *Q-Square* (Q^2), serta tingkat signifikansi koefisien jalur berdasarkan nilai *t-statistic* dan *p-value*.

Nilai *R-Square* (R^2) mengukur sejauh mana variabilitas variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen. Peningkatan skor R^2 mencerminkan makin tingginya kapasitas variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya, sekaligus menjadi indikator besarnya kontribusi variabel independen dalam model riset. Di samping R^2 , kelayakan *inner model* diuji melalui kriteria *Q-Square* (Q^2) guna mengukur *predictive relevance*. Capaian nilai $Q^2 > 0$ menandakan bahwa model

⁹¹ Jacob Cohen, *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Lawrence Erlbaum Associates, 1988.

memiliki daya prediksi yang memadai, sedangkan skor $Q^2 \leq 0$ mengindikasikan bahwa kapasitas prediktif model tergolong lemah atau kurang relevan.

I. Pengujian Hipotesis

Evaluasi hipotesis difungsikan untuk membuktikan tingkat signifikansi hubungan atau pengaruh antarvariabel di dalam model riset. Keabsahan pengujian ini ditinjau melalui perolehan nilai *t-statistic* dan *p-value*. Pada derajat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), sebuah hipotesis dikategorikan signifikan atau diterima apabila menghasilkan nilai *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$. Sebaliknya, jika besaran *t-statistic* $\leq 1,96$ dan *p-value* $\geq 0,05$, maka hipotesis tersebut dinyatakan tidak signifikan atau ditolak.⁹²

J. Pengujian Mediasi

Analisis mediasi pada penelitian ini dirancang untuk menguji kapabilitas *customer engagement* dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan serta kepercayaan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia. Menggunakan pendekatan SEM-PLS, pengujian efek mediasi dievaluasi dengan mengamati pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dari variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap niat berpindah melalui intervensi *customer engagement*.⁹³

Apabila hasil analisis mengonfirmasi bahwa dampak tidak langsung tersebut signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa *customer engagement*

⁹² Joseph F. Hair Jr. et al., *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook* (Cham: Springer, 2021), 139–150.

⁹³ Joseph F. Hair Jr., Christian M. Ringle, Marko Sarstedt, & Siegfried P. Gudergan, *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, Sage Publications, 2017.

terbukti memediasi keterkaitan antara variabel independen dan dependen. Artinya, peningkatan kualitas layanan serta penguatan kepercayaan nasabah akan mendorong tingginya *customer engagement* terhadap bank. Pada gilirannya, kondisi ini berpotensi memperkuat loyalitas nasabah untuk mempertahankan penggunaan layanan bank sekaligus menekan kecenderungan mereka untuk berpindah ke penyedia jasa keuangan lain.

