

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian (*Explanatory Research*) dimana sebuah penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesis Singarimbun dalam Singarimbun dan Effendi (2006). Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh antara variabel independen (citra perusahaan dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Penelitian dilakukan dengan objek nasabah PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng dengan kisaran sampel yang digunakan adalah sebanyak 75 responden.

Metode pengumpulan data adalah dengan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang tiap itemnya berisi mengenai indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah likert. Responden akan diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap item pernyataan dengan mengisi angka 1 yang berarti sangat setuju sampai 5 yang berarti sangat tidak setuju. Setelah kuesioner disebar kemudian akan diambil kembali untuk diolah dan diuji dengan beberapa teknik analisis data yang menggunakan WARP-PLS

## **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Dalam jangka waktu 2 bulan. Dengan objek penelitian Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng

## **3.3 Variabel Dan Definisi Operasional**

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen yaitu Citra Perusahaan (X1), dan Kualitas Layanan (X2), serta satu variabel dependent yaitu Loyalitas Nasabah (Y). Definisi operasional dari ketiga variabel tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut

### **3.3.1 Citra Perusahaan**

Mengacu pada konsep Kotler & Keller (2012) mendefinisikan Citra Perusahaan persepsi konsumen tentang bank lantabur yang di ukur dengan indikator yaitu: a. identitas yang melekat yaitu persepsi nasabah tentang BPR yang berbasis islami

### **3.3.2 Kualitas Pelayanan**

Mengacu pada konsep Parasuraman (1998) dalam penelitian Kualitas Layanan didefinisikan sebagai persepsi nasabah terhadap pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan. Dapat diukur dengan lima dimensi dalam kualitas layanan.

1. *Tangible* (bukti langsung) persepsi nasabah tentang bukti fisik yang dapat dilihat, perlengkapan dan pegawai. Yang di ukur dengan Indikatornya:
  - a. Penampilan karyawan
  - b. Tempat layanan ( gedung, ketersediaan ac, kebersihan ruangan,)
2. *Reliability* ( kehandalan) persepsi nasabah tentang kemampuan bank dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur dan di janjikan. Yang di ukur dengan menggunakan Indikator:
  - a. Tidak ada perbedaan pemberian layanan yang disediakan atau nasabah mendapat perlakuan yang sama.
  - b. Dalam memberikan layanan tertentu tidak melakukan kesalahan.
  - c. Tidak banyak memberikan kesalahan dalam proses layanan
3. *Responsiveness* (ketanggapan) persepsi tentang daya tanggap karyawan terhadap nasabah yang memerlukan bantuan. Yang di ukur dengan menggunakan indikator :
  - a. Menanggapi keluhan nasabah dengan cepat
  - b. Mampu memberikan solusi yang cepat terhdap nasabah
4. *Assurance* (jaminan) kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan. Yang di ukur dengan menggunakan indikatornya:
  - a. Tidak mengalami resiko finansial
  - b. Pengetahuan yang cukup

5. *Emphaty* (empati) didefinisikan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap nasabah, Dengan indikator:
- a. Menghargai nasabah
  - b. Mendahulukan kepentingan nasabah

### 3.3.3 Loyalitas Nasabah

Mengacu pada konsep dari Oliver (1996), Dalam penelitian ini loyalitas nasabah yaitu berlangganan dan melakukan pembelian ulang secara jangka panjang, yang di ukur menggunakan indikator dari Erwina safitri (2016) 1. tetap menjadi nasabah dalam jangka panjang. 2.tidak berpindah ketempat lain. 3.menyarankan kepada orang lain untuk memakai jasa tersebut

**Tabel 3.1**

#### **KISI KISI INSTRUMEN**

Variabel	Sub variabel ( <i>dimensi</i> )	Indikator	Pernyataan	Sumber
Citra perusahaan (X1)	1. Identitas perusahaan	1. identitas yang melekat	1. BPR berbasis Syariah 2. Saat menabung potongan administrasi sedikit	Kotler & Keller (2012)
Kualitas layanan (X2)	2. <i>Tangible</i>	2. tempat layanan	3. ketersediaan gedung 4. ruangan bersih 5. ruangan harum 6. ketersediaan ac	Parasuraman (1998)

**Lanjutan tabel 3.1**

**Kisi – kisi Instrumen**

		3.penampilan karyawan	7..kerapian karyawan 8..pakaian karyawan yang bersih
<i>3.reliability</i>		4.tidak ada perbedaan layanan	9.Tidak ada perbedaan nasabah
		5.tidak ada kesalahan dalam pelayanan	10.Dalam pelayanan tidak ada kesalahan
		6.Tepat waktu	11..Tepat waktu dalam proses pengambilan unag tabungan
<i>4.Responsiveness</i>		7.cepat menanggapi keluhan	12.pegawai menanggapi keluhan nasabah dengan cepat
		8.memberikan solusi dengan cepat	13.pegawai memberikan solusidengan cepat
<i>5.assurance</i>		9.tidak mengalami kerugian financial	14.Saat melakukan peminjaman tidak merasa berat dalam pemotongan administrasi
		10.pengetahuan yang cukup	15.Menerima transaksi atas (bagi hasil) sesuai kesepakatan
<i>6.Emphaty</i>		11.Menghargai nasabah	16.Dalam proses transaksi pegawai selalu menghargai nasabah
		12.Mendahulukan kepentingan nasabah	17. Memahami kebutuhan nasabah

### Lanjutan tabel 3.1

#### Kisi – Kisi Instrumen

Loyalitas nasabah		13.Tetap menjadi nasabah dalam jangka panjang	18.Melakukan transaksi berulang	Erwina safitri ( 2016)
			19.Penggunaan jasa terus menerus	
		14.Tidak berpindah ke tempat lain	20.Tidak akan trtarik dengan bank atau BPR lain	
		15.Menyarankan kepada orang lain untuk memakai jasa tersebut	21.mengajak orang lain untuk menggunakan jasa yang sama BPR Lantabur	

#### 3.4 Skala pengukuran

Dalam penelitian ini kuisisioner di ukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.( Sugiyono,2013)

Skala likert memiliki empat tingkatan jawaban yang dapat dilihat di tabel berikut

**Tabel 3.2**  
**instrumen skala likert**

No	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Sumber: sugiyono (2013)

Pada penelitian ini responden diharapkan memilih salah satu dari keempat alternatif jawaban yang tersedia, kemudian setiap jawaban yang diberikan akan diberi nilai tertentu (1, 2, 3, 4 dan 5). Nilai yang diperoleh akan dijumlahkan dan jumlah tersebut menjadi nilai total. Nilai total inilah yang akan ditafsirkan sebagai posisi responden dalam skala likert.

### **3.5 Uji Instrumen**

#### **3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

##### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Pada analisis SEM-PLS dengan menggunakan WarpPLS 5.0 validitas diukur dengan menggunakan dua instrument, yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* (Solimun, 2017). *Convergent Validity* merupakan korelasi antar skor indikator reflektif dengan skor variabel latennya, sedangkan *Discriminant*

*Validity* merupakan pengukuran indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Dengan ketentuan :

- a. *Convergent validity* nilai *p-value* > 0,05 dan nilai muatan factor >0.07
- b. *Discriminant validity* nilai muatan factor >*cross-loading* atau akar *AVE* > *Cross loading*

**Tabel 3.3**

Indikator	Factor loadings	P value
X1.1	1.000	<0.001
X2.1	0.798	<0.001
X2.2	0.947	<0.001
X2.3	0.872	<0.001
X2.4	0.908	<0.001
X2.5	0.862	<0.001
X2.6	0.884	<0.001
X2.7	0.877	<0.001
X2.8	0.830	<0.001
X2.9	0.823	<0.001
X2.10	0.885	<0.001
X2.11	0.893	<0.001
Y1.1	0.895	<0.001
Y2.1	0.837	<0.001
Y3.1	0.911	<0.001

Sumber: data diolah WarpPls 0.5

Dari Tabel 3.3 Combined Loadings dapat dijelaskan dari 30 responden, uji Validitas dapat diketahui bahwa nilai muatan faktor dari sebgaiian besar indikator memiliki nilai lebih dari 0.7 atau memiliki probability value kurang dari 0.05, sehingga masing-masing indikator dapat terpenuhi atau di terima.

**Tabel 3.4**  
*Square roots of AVE's*

	X1	X2	Y
X1	1.000	0.766	0.438
X2	0.766	0.872	0.330
Y	0.438	0.330	0.875

*Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.*

Sumber: data diolah WarpPLS 5.0

Tabel 3.4diketahui dari 30 responden bahwa *nilai root of AVE*menjelaskan *Discriminant Validity*dapatdiketahui bahwa nilai akar AVE X1,X2,Y lebih besardarikorelasinyasehinggavaliditasdiskriminanterpenuhi.

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2005 dalam Ishadi, 2012). Kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pada analisis SEM-PLS dengan menggunakan WarpPLS 5.0 untuk mengukur reliabilitas diukur dengan *Composite Reliability* dan *Alpha Cronbach*. *Composite Reliability* adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan skor *composite reliability*, sedangkan *Alpha Cronbach* (Reliabilitas Internal Konsisten) adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan nilai koefisien alpha (Solimun, 2017). Dengan ketentuan *composite reliability* dan *alpha cronbach* > 0.70 maka masing-masing variabel terpenuhi.

**Tabel 3.5**

***Composite Reliability & Cronbach's Alpha Coefficients***

<i>Latent Variables</i>	<i>Composite Reliability Coefficients</i>	<i>Cronbach's alpha Coefficients</i>
X1	1.000	1.000
X2	0.972	0.968
Y	0.907	0.846

Sumber : WarpPLS 5.0 diolah (2017)

Dari tabel 3.5 dapat dijelaskan bahwa nilai *Composite Reliability* masing-masing variabel laten lebih besar dari 0,7 dan *Alpha Cronbach* dari variabel laten lebih besar dari 0.7 sehingga *Composite Reliability* dan *Alpha Cronbach* terpenuhi

## **3.6 Populasi dan Sampel**

### **3.6.1 Populasi**

Populasi dapat diartikan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2013). Sedangkan menurut Ferdinand (2014) populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT.BPRS Lantabur Tebuireng yang berjumlah 9.274 nasabah.

### **3.6.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Metode pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan non probability sampling, yaitu sampel yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah tehnik pengambilan sampel secara sengaja yaitu peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena mampu memberikan informasi (sugiyono,2013) maka sampel dari penelitian ini di ambil dari beberapa nasabah PT.BPRS Lantabur Tebuireng karena

jumlah populasi yang sangat banyak. Penentuan jumlah sampel yang representative menurut et.al 1995(Kiswari,2010) tergantung jumlah indicator di kali 5 sampai 10. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel minimum digunakan rumus:

$$N = 5 \times \text{Indikator}$$

$$= 5 \times 15$$

$$= 75$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan 75 nasabah PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Jombang

### **3.7 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.7.1 Jenis dan sumber data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dan sekunder di uraikan sebagai berikut:

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang di peroleh dengan mengadakan penyebaran angket, wawancara dan pengamatan kepada responden yang telah ditetapkan.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literature, buku, atau majalah, internet dan jurnal penelitian yang diperlukan dalam penulisan penelitian ini.

### 3.7.2 Metode Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dari nasabah PT.BPR Syariah Lantabur Tebuireng dengan mengajukan pertanyaan.

#### b. Angket

Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dari nasabah PT.BPR Syariah Lantabur Tebuireng

### 3.8 Analisis Deskriptif

Analisa deskriptif digunakan untuk menggambarkan frekuensi masing – masing item variabel dengan skala pengukuran satu sampai lima. Untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}} \\ & = \frac{5 - 1}{5} \\ & = 0.8 \end{aligned}$$

Sehingga nilai tertinggi adalah 5 dan untuk nilai skor jawaban responden terendah adalah 1, sedangkan jumlah kelas/kategori yang digunakan dalam penyusunan kriteria tersebut disesuaikan dengan skala yang digunakan yaitu 5 kelas, sehingga interval yang diperoleh untuk tiap kelas adalah  $(5-1) : 5 = 0,8$ . Dengan demikian kriteria untuk

mendiskripsikan nilai mean yang diperoleh setiap butir indikator maupun variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Nilai	Kategori
1,00 – 1,8	Sangat buruk
>1,8 – 2,6	Buruk
>2,6 – 3,4	Cukup
>3,4 – 4,2	Baik
>4,2 – 5,00	Sangat baik

( sudjana, 2001)

### 3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM-PLS, di mana SEM-PLS merupakan salah satu bagian dari SEM. Dalam perkembangannya, SEM dibagi dua jenis, *Covarian-Based SEM (CB-SEM)* dan *Variance-Based SEM (SEM-PLS)* Solihin dan Ratmono, 2014. SEM-PLS adalah sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan memaksimalkan variasi dari variabel laten prediktor (Sholihin dan Ratmono, 2014). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis WarpPLS versi 5.0.

SEM-PLS mendefinisikan variabel laten sebagai linear agregat dari indikatornya, di mana metode estimasi bobot variabel laten dilakukan dengan membangun *inner model* dan *outer model* (Abdillah dan Jogiyanto, 2015). Untuk menghasilkan hasil analisis data yang dapat dipertanggungjawabkan, maka perlu dilakukan pengujian *Goodness of Fit* (Solimun, 2017).

Pada analisis SEM-PLS dengan menggunakan WarpPLS 5.0, validitas diukur dengan menggunakan dua instrumen, yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* (Solimun, 2017). *Convergent Validity* merupakan korelasi antar skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya, sedangkan *Discriminant Validity* merupakan pengukuran indikator refleksif dengan skor variabel latennya (Solimun, 2017). Sedangkan reliabilitas diukur dengan *Composite Reliability* dan *Alpha Cronbach* (Solimun, 2017). *Composite Reliability* adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan skor *composite reliability*, sedangkan *Alpha Cronbach* (Reliabilitas Internal Konsistensi) adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan nilai koefisien alpha (Solimun, 2017).

### **3.9.1 Inner Model Goodness of Fit**

*Goodness of Fit* yang dimaksud adalah merupakan indeks dan ukuran kebaikan hubungan antar variabel laten (Solimun, 2017). Sedangkan menurut Ghazali (2014), *Goodness of Fit* mengukur kesesuaian input observasi / sesungguhnya, dengan prediksi model yang diajukan. Pada Analisis dengan menggunakan WarpPLS, kriteria Goodness of Fit Model dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Model fit and quality indices	Kriteria fit
1.	Average path coefficient (APC)	$P < 0.05$
2.	Average R-squared (AARS)	$P < 0.05$
3.	Average adjusted R-squared (AARS)	$P < 0.05$
4.	Average block VIF (AVIF)	Acceptable if $\leq 5$ , ideally $\leq 3,3$ .
5.	Average full collinearity VIF (AFVIF)	Acceptable if $\leq 5$ , ideally 3,3
6.	Tenenhaus GoF (GoF)	Small $\geq 0.1$ Medium $\geq 0.25$ Large $\geq 0.36$
7.	Sympson's paradox ratio (SPR)	Acceptable if $\geq 0.7$ ideally=1
8.	R-squared contribution ratio (RSCR)	Acceptable if $\geq 0.9$ ideally = 1
9.	Statistical supression ratio (SSR)	Acceptable if $\geq 0.7$
10.	Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	Acceptable if $\geq 0.7$

Sumber : solimun, 2017

### 3.9.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan menguji pengaruh variabel Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value 0,05 (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan, dan begitu pula sebaliknya (Solimun, 2017). Uji hipotesis responden dapat diterima jika :

P value =  $< 0,01/1\%$  sangat signifikan.

P value =  $< 0,05 - 0,01/5\% - 1\%$  signifikan.

P value =  $< 0,01 - 0,05 / 10\% - 5\%$  lemahnya signifikan.

### 3.9.3 R-Squared Coefficients

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang di terangkan oleh variasi

dari variabel-variabel independennya. Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel dependennya.