

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka. Pada data jenis ini, sifat informasi yang dikandung oleh data berupa informasi angka-angka. Penelitian ini bersifat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo Kecamatan Muara Telang.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di BMT Trans Redjo Mulyo Dadi RT 17 RW 05 Dusun IV, jembatan 5 Desa Telang Rejo Kecamatan Muara Telang Kabupaten Banyuasin.

3. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo Kecamatan Muara Telang.

4. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subyek penelitian. populasi dalam peneltian ini adalah seluruh nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo Kecamatan Muara Telang yang berjumlah 107 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹ Sampel dalam penelitian ini adalah 107 nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo Kecamatan Muara Telang. Teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode sampling jenuh yang didasari atas pertimbangan bila semua populasi digunakan sebagai sampel. Istilah sampel jenuh adalah sampel total atau sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sampel jenuh juga sering diartikan sampel yang sudah maksimum, ditambah berapa pun tidak akan mengubah keterwakilan kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²

¹ Amruddin, Priyanda Roni, and siwi agustina Tri, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, PT Rajagrafindo Persada*, 2022, III.

² Rafiq R, Masayu; F, *Metode Penelitian*, ed. by Rulie G, 1st edn (Yogyakarta: Deepublish, 2021).

5. Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lokasi atau objek penelitian. Sumber data primer yang di ambil dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi, yang berisi tentang pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini ialah dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner disebut pula angket atau *self administrated quisioner* adalah teknik pngumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk di isi.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

3

³ Ahmad Fauzi and dkk, *Metodologi Penelitian, Suparyanto Dan Rosad (2015, 2022.*

7. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah komponen yang sudah di tentukan oleh seorang peneliti untuk diteliti agar mendapatkan jawaban yang sudah dirumuskan yaitu berupa kesimpulan penelitian. variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X.⁴ dalam penelitian ini, yang dimaksud variabel independen adalah kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang secara terstruktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya. Variabel tak bebas ini menjadi “*primary interest to the researcher*” atau persoalan pokok bagi peneliti, yang selanjutnya menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini, yang dimaksud variabel terikat (dependen) adalah loyalitas nasabah (Y).

⁴ Dkk Hardani, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, LP2M UST Jogja*, 2022.

b. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel penelitian	Definisi operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas layanan adalah perbandingan antara kenyataan dengan harapan nasabah, jika kenyataan yang diperoleh melebihi harapan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan merasa puas, sedangkan jika kenyataan kurang dari harapan maka layanan dikatakan tidak bermutu sehingga nasabah merasa tidak puas dan kecewa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	Likert
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah perasaan yakin dari seseorang dalam menjalin kerjasama dengan mitra bisnis. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat di buktikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integritas (<i>integrity</i>) 2. Kebaikan (<i>Benevolence</i>) 3. Kompetensi (<i>competence</i>) 	likert
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Membeli semua produk atau pelayanan yang sama 3. Mempromosikan produk atau jasa 	likert

	pembelian ulang pada perusahaan tersebut.	kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis	
--	---	--	--

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2023

8. Instrumen Penelitian

Penilaian kuesioner atas tanggapan responden menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat an persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial tersebut di gagas secara spesifik oleh peneliti dalam sebuah penelitian dan disebut dengan variabel penelitian. penggunaan skala *likert* variabel yang ukur dijadikan sebuah indikator untuk titik tolak guna menyusun pernyataan atau pertanyaan.⁵

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisi pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur penelitian. Kuesioner yang dibagikan berisi pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, kemudian responden akan memberikan jawaban atas pernyataan tersebut dan setiap jawaban akan diberikan bobot nilai atau skor. Skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

⁵ Moch. Bahak Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan, Forum Statistika Dan Komputasi*, 2021, VIII.

Tabel 3.2
Instrument Skala

Pernyataan	Skor
Sangat setuju memiliki skor	5
Setuju memiliki skor	4
Netral memiliki skor	3
Tidak setuju memiliki skor	2
Sangat tidak setuju memiliki skor	1

Sumber : Diolah oleh peneliti

9. Alat Uji Statistik

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Medeling* (SEM). *Structural Equation Medeling* (SEM) pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Alasan pemilihan software smartPLS dalam penelitian ini adalah:

1. Kompleksitas tinggi, para peneliti di bidang ilmu sosial dan lainnya sering membangun model penelitian mereka dengan menggunakan variabel laten dan tingkat kompleksitas yang tinggi. PLS mampu menguji hubungan yang rumit dengan banyak konstruk dan indikator.
2. Teruji, pendekatan ini telah diperkenalkan lebih dari 30 tahun yang lalu, dan berbagai teknik PLS telah dikembangkan untuk mengatasi berbagai masalah penelitian substantive, seperti analisis interaksi model dan model hierarkis.

3. Mudah digunakan (*Easy to use*), software PLS sangat mudah digunakan dan ramah pengguna dengan dukungan fitur yang lengkap. Beberapa di antaranya juga bersifat *freeware* dan dapat dijalankan pada berbagai sistem operasi seperti *Windows*, *Mac* atau *Linux*.⁶

10. Teknik Analisis Data

Tujuan dari analisis data adalah mendapatkan informasi relevan yang terkandung didalam data tersebut dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan masalah. Pengujian model dengan menggunakan SEM-PLS yang terdiri dari dua tahapan pengujian, yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*) dan pengujian model structural (*inner model*).

a. Model Pengukuran (Outer Model)

Tahap pertama dalam evaluasi model, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*). Dalam PLS-SEM tahapan ini dikenal dengan uji validitas konstruk. Pengujian validitas konstruk dalam PLS-SEM terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.⁷

1. Uji validitas

Menurut Ghozali & Latan uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya kuesioner.⁸ Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang disusun benar-

⁶ Gusty Chandra Nuryaman and Muhammad Ramaditya, 'Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Umkm Pisang Nugget Boogie Di Bekasi Utara', *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 2020, 1–22.

⁷ hamid solling Rahmad and anwar m suhardi, *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian*, 2019.

⁸ L. Ghozali and H. Latan, *Partial Least Square Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Smartpls 3.0 (2end Ed)*. (Badan Penerbit Universitas Diponegoro., 2015).

benar mengukur apa yang perlu diukur. Terdapat dua kriteria untuk menilai uji validitas dalam outer model yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

a) *Convergent validity* (uji validitas konvergen)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *outer loading*. Nilai *outer loading* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran dengan variabel konstraknya. Nilai *outer loading* >0.7 dapat dikatakan ideal untuk penelitian *confirmatory*, antara 0,6 – 0,7 dapat dipertahankan dalam penelitian *exploratory*.

a. *Discriminant validity* (Uji Validitas Deskriminan)

Bertujuan untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai, yaitu dengan cara membandingkannya nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dengan nilai yang lain. Uji validitas diskriminan menggunakan nilai *cross loading*. Nilai *cross loading* yang diharapkan adalah lebih dari 0,7.

2. Uji Reliabilitas

Dalam SEM-PLS selain pengujian validitas juga dilakukan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk

membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Rule Of Thumb* untuk menilai reliabilitas konstruk adalah nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.70. namun demikian, penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberi nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability*.

b. Model Struktural (Inner Model)

Tahap kedua dalam evaluasi model adalah evaluasi model struktural (*inner model*). Pengujian pada model structural bertujuan untuk mengidentifikasi dan melihat hubungan antara variabel eksogen dan endogen dalam suatu penelitian. Hubungan tersebut akan menjawab tujuan penelitian yakni pengujian terhadap hipotesis yang disusun dalam suatu penelitian. Ada beberapa komponen item yang menjadi kriteria dalam penilaian model struktural (*inner model*) yaitu nilai *R-Square* dan *Signifikansi*. Nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *R-Square* 0.75, 0.50, dan 0.25 masing-masing mengindikasikan bahwa model kuat, moderate, dan lemah. Selanjutnya, kriteria penilaian model struktural (*inner model*) yang kedua adalah signifikansi. Nilai

signifikansi yang digunakan (*two-tiled*) t-value 1.65 (*significance level = 10%*), 1.96 (*significance level = 5%*), dan 2.58 (*significance level = 1%*).

Adapun pengujian model structural dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. R Square

Nilai ini merupakan koefisien determinasi pada suatu konstruk endogen. Nilai R Square juga menjelaskan variasi dari variabel eksogen terhadap variabel endogennya. Kekuatan penjelasan variasi tersebut dibagi ke beberapa kriteria yakni R Square sebesar 0,67 artinya kuat, 0,33 artinya moderat, dan 0,19 artinya lemah.

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik 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 atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $>1,96$. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$