

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Eksplorasi yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana eksplorasi kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada angka dan strategi logis dengan menggunakan instrumen faktual. Menurut Sugiyono (2015) Eksplorasi kuantitatif adalah informasi sebagai angka, atau informasi kuantitatif yang diberi skor atau skor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kausalitas yang sepenuhnya bertujuan untuk menguraikan faktor-faktor penelitian (informasi) untuk menentukan derajat atau kekuatan hubungan antara faktor-faktor yang akan diamati, struktur atau arah hubungan antara faktor-faktor yang akan diperiksa, dan sejauh mana dampak dari suatu variabel ke variabel terikatnya. Dalam penelitian ini hubungan antar faktor bersifat kausal, artinya keberadaan suatu variabel masih di udara oleh keadaan paling tidak satu faktor yang berbeda.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti dalam penyusunan tesis dalam penelitian ini dilakukan di Bank BRI BO Krian, Kabupaten Sidoarjo, Propinsi Jawa Timur, Indonesia.

3.3 Populasi

Definisi populasi menurut Sugiyono (2015) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk selanjutnya dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya atau populasi merupakan jumlah keseluruhan dari wilayah yang mana memiliki pengalaman-pengalaman atas suatu kejadian. Menurut Wiratna (2015) populasi merupakan keseluruhan jumlah atau seseorang yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan memiliki kualitas pernyataan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti yang pada akhirnya hasil yang diteliti tersebut kemudian ditarik kesimpulan dalam melengkapi serangkaian proses penelitian.

Indriantoro & Supomo (2016) populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Berdasarkan beberapa teori yang di paparkan oleh penelitian diatas maka pada dasarnya populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi pada Bank BRI BO Krian yang berkunjung dan berkeinginan melakukan kunjungan kembali sedangkan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak di ketahui dengan pasti.

3.4 Sampel

Definisi sampel menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian-bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan apa yang ingin diteliti. Berdasarkan pernyataan jumlah populasi yang tidak diketahui dengan pasti, maka peneliti mengacu teori yang digagas Hair, et all (2012) Penentuan jumlah sampel penelitian dengan menggunakan SEM adalah dengan Jumlah indikator dikali 5 sampai 10, Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 11 \times 10 \\ &= 110 \text{ Responden}\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka bahwa sampel dari penelitian ini sebesar 110 responden.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Bebas

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antedesent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain yang sifatnya berdiri sendiri. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan X. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah *Relationship Marketing*.

3.5.2 Variabel Terikat

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel yang memberikan reaksi/respons jika dihubungkan dengan variabel independen. Adapun variabel dependen dalam penelitian adalah *Loyalitas Nasabah*.

3.5.3 Variabel Mediasi

Variabel Mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati atau diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel *dependen* (Sugiyono 2015). Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Nasabah.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini mempunyai empat variabel yang saling terkait satu dengan yang lain variabel-variabel tersebut adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah *Relationship Marketing* (X) dan Kepercayaan (Z) sebagai variabel mediasi. Sedangkan variabel terikat / endogen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y). Adapun operasional variable dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Refrensi	Indikator
1.	Relations Marketing (X)	Saputra dan Ariningsih (2014)	1. Kepercayaan 2. Komitmen 3. Kompetensi 4. Komunikasi 5. Dan Kemampuan Penanganan Masalah
2.	Kepercayaan (Z)	Mayer (2013)	1. Kemampuan (<i>Ability</i>) 2. Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>) 3. Integritas (<i>Integrity</i>)
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	Kotler dan Keller, (2017)	1. Kesetiaan terhadap pemakaian 2. Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan 3. Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan

Sumber: Data Skunder di olah 2022

3.7 Pengukuran Variabel Penelitian

Pengukuran variabel penelitian ini diukur dengan memberikan nilai skoring, dengan memberikan skala 1-5 atau skala untuk mengukur dalam penelitian ini adalah skala likert, pengukuran skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap dari seseorang yang mengacu pada pendapat serta persepsi seseorang atau sekelompok orang akan fenomena yang telah terjadi di sekitarnya. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi pernyataan indikator variabel yang mana indikator tersebut berisikan beban skoring. (Wiratna, 2015).

Pemberian skoring dalam penelitian ini terdiri dari 5 kategori jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
2. Setuju (S) : Skor 4
3. Cukup Setuju (CS) : Skor 3
4. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3.8 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini menggunakan data primer. Data yang dikumpulkan peneliti dari sumber pertama atau perseorangan dari hasil pengisian kuesioner (Umar, 2010).

Sumber Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner, kuisisioner yang akan disebar oleh peneliti pada para pengisi kuisisioner (responden) berisikan pernyataan-pernyataan yang berisikan skala bobot angka yang dibebankan dengan bobot nilai tertinggi yakni 5 dan angka terendah yakni 1 yang dapat mewakili variabel-variabel dalam penelitian ini, sehingga data yang telah diisi di kumpulkan oleh peneliti untuk diproses (kuesioner terlampir).

3.9 Teknik Pengambilan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengambil data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuisisioner melalui media online atau

bertemu langsung dengan responden, dengan menggunakan angket kuisisioner online atau kertas kuisisioner, teknik ini merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan dan pernyataan yang tertulis pada para responden untuk selanjutnya dijawab oleh responden sesuai dengan pengalaman yang telah rasakan. (Wiratna, 2015).

3.10 Alat Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan pendekatan berdasarkan *variance*. Menurut Ghozali & Latan (2015), tujuan PLS-SEM adalah untuk mengembangkan teori atau membangun teori (orientasi prediksi). PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction*). PLS merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak mengasumsikan data arus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sample kecil (Ghozali, 2011). SmartPLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Selain itu, dengan dilakukannya *bootstrapping* maka SmartPLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel, sehingga dapat diterapkan untuk penelitian dengan jumlah sampel kecil. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau outer model dan model struktural (*structural model*) atau inner model. Berikut adalah tahapan analisis data:

3.11 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2015).

3.12 Uji Model Pengukuran atau Outer Model

1. *Convergent Validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara item score/indikator dengan *score* konstraknya. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali & Latan, 2015).

2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity indikator dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstraknya. Apabila korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari average variance dengan konstruk lainnya dengan model. Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya (Fornell & Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2011). Dalam Ghozali & Latan (2015) menjelaskan uji lainnya untuk menilai validitas dari konstruk dengan melihat nilai AVE. Model dikatakan baik apabila AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50.

3. *Reliability*

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70 (Ghozali & Latan, 2015).

3.13 Uji Model Struktural atau Inner Model

Model struktural atau inner model menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*.

1. R-Square

Dalam menilai model struktural terlebih dahulu menilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* yang merupakan uji *goodness-fit model*. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai R-Square 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali & Latan, 2015).

2. Estimate for Path Coefficients

Uji selanjutnya adalah melihat signifikansi pengaruh antar variable dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T statistik yaitu melalui metode *bootstrapping* (Ghozali & Latan, 2015).

3.14 Uji Pengaruh Langsung

Uji statistik t dan signifikansi pada dasarnya menunjukkan korelasi antar sebuah variabel dependen dengan sebuah variabel independen. Dalam 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/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.

3.15 Uji Pengaruh Tidak Langsung

Pendekatan alternatif untuk menguji signifikansi mediasi dengan menggunakan teknik *bootstrapping* (Bollen dan Stine, 1990, dalam Ghozali & Latan, 2015). *Bootstrapping* adalah pendekatan non-parametrik yang tidak

mengasumsikan bentuk distribusi variabel dan dapat diaplikasikan pada jumlah sampel kecil.

Dalam 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/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.