

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah proses pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

#### **3.2 Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu : (1) metode survei dan (2) metode observasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebagai instrumen penelitian, dengan menggunakan skala likert 1-5. Menurut Supranto (2007) skala likert dalam penelitian kepuasan konsumen menggunakan skala lima tingkat (likert) yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Kelima penilaian tingkat kepentingan diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
2. Jawaban baik diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan subjek (responden) penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang diperoleh sebagian besar merupakan data deskriptif, akan tetapi pengumpulan data dapat dirancang untuk menjelesakan sebab akibat atau mengungkapkan ide-ide. Umumnya digunakan untuk mengumpulkan data yang sama dari banyak subjek. Teknik yang digunakan adalah penyebaran kuesioner.

### **3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/ subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Objek atau nilai disebut unit analisis atau elemen populasi. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi sebagai sumber (Sugiono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat di kota Bandar Lampung.

#### **3.4.2 Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* / mewakili (Sugiono, 2017). Objek atau nilai yang akan diteliti didalam sampel disebut unit sampel. Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya.

Teknik penarikan sampel yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan metode *purposive sample* yang ditujukan kepada masyarakat yang menggunakan produk dari Bank Muamalat dengan mengambil latar belakang responden yang beragam. *Purposive sample* adalah teknik memilih sampel dari suatu populasi berdasarkan pertimbangan (kriteria) tertentu, baik pertimbangan ahli maupun pertimbangan ilmiah. Berikut merupakan pertimbangan (kriteria) sampel yang akan disurvei :

1. Sampel merupakan nasabah Bank Muamalat Bandar Lampung.
2. Setidaknya sudah enam bulan menggunakan produk dari Bank Muamalat Bandar Lampung.

### 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<b>Transparansi (X1)</b>	Transparansi mewajibkan adanya suatu informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas, dan dapat diperbandingkan yang menyangkut dengan keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan, kinerja operasional, dan kepemilikan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan akses informasi layanan.</li> <li>2. Penyampaian informasi layanan jelas.</li> <li>3. Penyampaian informasi layanan tepat waktu dan memadai.</li> </ol>	Skala <i>Likert</i> .
<b>Akuntabilitas (X2)</b>	Akuntabilitas dimaksudkan sebagai prinsip mengatur peran dan tanggung jawab manajemen agar dalam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian informasi layanan akurat.</li> <li>2. Kelengkapan informasi layanan.</li> </ol>	Skala <i>Likert</i> .

	<p>mengelola perusahaan dapat mempertanggung jawabkan serta mendukung usaha untuk menjamin penyeimbang kepentingan manajemen dan pemegang saham, sebagaimana yang diawasi oleh dewan komisaris.</p>	<p>3. Kebijakan yang diambil oleh bank di informasikan ke publik.</p> <p>4. Kebijakan yang diambil oleh bank konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>	
<b>Pertanggung Jawaban (X3)</b>	<p>Pertanggung jawaban yaitu perusahaan memastikan pengelolaan perusahaan dengan mematuhi peraturan perundang-undangan serta ketentuan yang berlaku sebagai cermin tanggung jawab korporasi sebagai warga korporasi yang baik.</p>	<p>1. Bank taat pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>2. Bank peduli akan masyarakat dan lingkungan sekitar.</p> <p>3. Bank bertanggung jawab atas layanan yang diberikan kepada nasabah.</p>	<p>Skala <i>Likert.</i></p>
<b>Independensi (X4)</b>	<p>Independensi yaitu perusahaan meyakini bahwa kemandirian merupakan keharusan agar organ perusahaan dapat bertugas dengan</p>	<p>1. Bank melindungi semua kepentingan nasabah.</p> <p>2. Bank selalu bersikap objektif dalam pengambilan</p>	<p>Skala <i>Likert.</i></p>

	baik, serta mampu membuat keputusan yang baik bagi perusahaan.	keputusan.	
<b>Kewajaran (X5)</b>	Kewajaran mengandung makna bahwa terdapat perlakuan yang sama terhadap semua pemegang saham, termasuk investor asing dan pemegang saham minoritas, yaitu semua pemegang saham dengan kelas yang sama harus mendapat perlakuan yang sama pula.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua kepentingan nasabah diperlakukan sama.</li> <li>2. Bank memberi kesempatan untuk nasabah memberikan masukan ataupun kritikan (keluhan).</li> <li>3. Keluhan nasabah ditindak lanjuti oleh bank.</li> </ol>	Skala <i>Likert.</i>
<b>Shariah Compliance (X6)</b>	Shariah Compliance adalah ketaat suatu bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Dalam tata kelolaan sebuah perusahaan, kepatuhan (compliance) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak adanya <i>riba, gharar, dan maisir</i> didalam transaksi.</li> <li>2. Menjalankan bisnis berbasis keuntungan yang halal.</li> <li>3. Menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah.</li> <li>4. Pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah yang amanah.</li> </ol>	Skala <i>Likert.</i>

	organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu		
<b>Reputasi &amp; Kepercayaan (Y)</b>	<p><b>1. Reputasi</b> Dikatakan juga sebagai citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi.</p> <p><b>2. Kepercayaan</b> Diartikan sebagai kepercayaan kepada pihak lain dikarenakan pihak tersebut dapat dipercaya. Seseorang atau perusahaan dapat dipercaya karena mempunyai integritas yang tinggi yang dihubungkan dengan kualitas.</p>	<p><b>1. Reputasi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterandalan di mata konsumen</li> <li>• Tanggung jawab social dimata komunitas.</li> </ul> <p><b>2. Kepercayaan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meredakan perasaan ketidakpastian.</li> <li>• Komitmen untuk membangun <i>relationship</i>.</li> <li>• Informasi yang berkualitas dan terpercaya.</li> </ul>	Skala <i>Likert</i> .

### 3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software Partial Least Square* (PLS) yaitu *software Smart* versi 3.0. PLS merupakan analisis persamaan struktural berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.

PLS dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten, PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan formatif dan ukuran sampel tidak terlalu besar. Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. 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*). Ketiga adalah berkaitan dengan mean dan lokasi parameter (nilai konstan regresi) untuk indikator dan variabel laten (Ghozali, 2013).

Dalam analisis dengan menggunakan PLS ada beberapa hal yang dilakukan yaitu:

#### 3.6.1 Penilaian Outer Model (Measurement Model)

Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran (Abdillah, 2014). Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengukur kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2006 dalam Abdillah, 2014). Uji validitas konstruk dalam PLS dilaksanakan melalui uji *Convergent validity*, *discriminant validity* dan *Average Variance Extracted* (AVE).

- a. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score / component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur (Abdillah, 2014). Namun menurut (Chin; Ghozali, 2013) untuk penelitian

tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup memadai.

- b. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. *Average Variance Extracted* (AVE) dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0.5 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2013).

### 3.6.2 Penilaian Inner Model

*Inner model* digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi) serta menggambarkan hubungan antarvariabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square* test untuk *predictive relevance*, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Hasil *R-square* sebesar 0.67, 0.33, dan 0.19 mengindikasikan bahwa model “baik” model “moderat” dan model “lemah”. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square*  $> 0$  menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-square*  $\leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance* (Chin dalam Ghazali, 2013). Besaran *Q-square* memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q-square < 1$ , dimana semakin



mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran *Q-square* ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots\dots (1 - R_p^2)$$

Dimana  $R_1^2, R_2^2 \dots\dots R_p^2$  adalah *R-square* variabel endogen.

### 3.6.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan menggunakan 5 proses tahapan, yaitu : Konseptualisasi model, menentukan metode analisis data, menentukan metode resampling, menggambar diagram jalur, dan evaluasi model. Pengujian menggunakan PLS-SEM ini bertujuan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap reputasi dan kepercayaan Bank Muamalat. Pengujiannya dapat dilihat dari nilai signifikansi T statistics yang harus berada diatas 1.96. Sehingga indikator pada penelitian dapat disimpulkan valid sebagai pengukur konstruk dengan hipotesa berpengaruh signifikan / tidak berpengaruh signifikan.