

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis data dalam penelitian ini masuk ke jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan), yang tujuannya untuk mengumpulkan data dan informasi empiris secara langsung kepada responden di lapangan dengan menyebarkan kuesioner. Dengan kata lain, rumusan masalah dalam penelitian ini hanya dapat di pecahkan atau dijawab dengan data-data yang dikumpulkan dari lapangan atau melalui responden.<sup>1</sup>

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang meneliti pengaruh satu atau lebih variabel terhadap variabel lain. Biasanya hubungan yang terjadi adalah hubungan sebab-akibat. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang sifatnya inferensial atau bisa dikatakan penelitian yang pengambilan kesimpulannya didasarkan pada hasil dari pengujian hipotesis secara statistik, yaitu dengan menggunakan data empiris yang diambil melalui data kuesioner.<sup>2</sup> Dalam pelaksanaannya, untuk menampilkan data pada metode penelitian dengan jenis kuantitatif ini berfokus pada penggunaan angka, diagram, grafik dan tabel.

### B. Setting Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian tersebut dilakukan. Lokasi yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian ini yaitu KSPPS Artha Bahana Syariah. Penelitian ini dilaksanakan sekitar satu bulan yaitu mulai 27 Maret sampai dengan 09 April 2024.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi terdiri atas obyek-obyek atau subyek-subyek yang mempunyai sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti agar

---

<sup>1</sup> Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 4.

<sup>2</sup> Nurliana Tarmizi Muhyiddin, M. Irfan Tarmizi, and Anna Yulianita, *Metode Penelitian Ekonomi&Sosial* (Jakarta Selatan: Selemba Empat, 2021), 107.

dapat dipelajari dan diambil kesimpulannya.<sup>3</sup> Populasi juga diartikan sebagai setiap objek penelitian yang digunakan sebagai sumber data penelitian, atau pusat perhatian, seperti hewan, manusia, tumbuhan, gejala, atau bahkan sikap terhadap kehidupan. Populasi pada penelitian ini adalah anggota yang menggunakan aplikasi ABS *mobile* yang berjumlah 2110 *user*.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari banyak karakteristik suatu populasi. Selain itu, karena karakteristiknya, sampel juga merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih kembali menjadi sampel penelitian. Sedangkan teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling* yaitu strategi yang memungkinkan setiap subjek mempunyai hak yang sama untuk dipertimbangkan dalam pemilihan sampel yang mana sampel tersebut diambil sesuai dengan kriteria tertentu yaitu anggota yang menggunakan (*user*) ABS *mobile*.<sup>4</sup>

Berdasarkan populasi pada penelitian ini yang berjumlah 2110 maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus *slovin*. Yaitu sebagai berikut :

Diketahui:

$n$  = ukuran sampel yang dicari

$N$  = ukuran populasi

$e$  = margin eror yang ditoleransi (pada penelitian ini digunakan 10%)

Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2110}{1 + 2110 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{2110}{1 + 21,1}$$

$$n = \frac{2110}{22,1}$$

<sup>3</sup> Slamet Riyanto and Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, 11.

<sup>4</sup> Slamet Riyanto and Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, 12.

$$n = 95,47$$

$$n = 95$$

Berdasarkan perhitungan diatas menghasilkan sampel sebanyak 95 akan tetapi peneliti membulatkan menjadi 100 jumlah sampel yang digunakan. Alasan pengambilan sampel dilakukan pembulatan menjadi 100 dikarenakan jika sampel lebih besar maka hasilnya akan lebih baik. Jadi sampel yang bisa mewakili dan valid yaitu menggunakan 100 responden yang yang ditemui peneliti yang merupakan anggota KSPPS Artha Bahana Syariah pengguna ABS *mobile*.

## D. Desain dan Definisi Oprasional Variabel

### 1. Desain Penelitian

Tahapan desain penelitian yaitu urutan kegiatan peneliti dalam pelaksanaan riset. Penelitian dilakukan dari awal hingga akhir yang dimulai dengan perencanaan, implementasi, pengumpulan data dan pelaporan untuk memberikan gambaran umum penelitian yang dilakukan. Terdapat empat tahap yang akan dilakukan penelitian sebagai berikut :

#### a. Tahap Persiapan (pra-penelitian)

Tahap persiapan merupakan tahap pertama dalam melakukan penelitian. Dalam tahap awal ini, peneliti melakukan kegiatan observasi langsung di lokasi penelitian yaitu Kantor KSPPS Artha Bahana Syariah. Observasi ini dilakukan supaya peneliti dapat mendapatkan gambaran langsung tentang subjek penelitiannya secara lebih dekat di tempat yang dijadikan lokasi penelitian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti akan memberikan surat izin pra penelitian kepada lembaga untuk kegiatan observasi ini. Peneliti mengkomunikasikan maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini kepada para pihak lembaga. Setelah disetujui, peneliti menyerahkan deskripsi utama mengenai prioritas penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

#### b. Tahap Rancangan dan Persiapan Lapangan

Selama tahap perencanaan dan pelaksanaan lapangan, peneliti melakukan penggalan informasi data secara umum dan detail dengan saling mengenal satu sama lain dengan baik dengan cara membaur dengan anggota KSPPS Artha Bahana Syariah untuk melakukan observasi penelitian suatu topik. Kemudian peneliti mengumpulkan

data dan melakukan analisis data terhadap hasil yang diterima sebagai kegiatan umum dalam tahap ini.

c. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data, peneliti melakukan kegiatan analisis data yang diperoleh dari lapangan. Kegiatan analisis data sangat penting dilakukan oleh peneliti dengan mendatangi dan membaur dengan anggota untuk berdiskusi tentang penelitian yang dilakukan dilapangan. Proses analisis data dimulai dengan melihat seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, terutama dari anggota, pengamatan dan hasil yang terdokumentasi informasi pribadi dan dokumen resmi diperoleh di tempat penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian diproses sesuai dengan aturan pemrosesan yang relevan dengan pendekatan penelitian kuantitatif.

d. Tahap Pelaporan Hasil Penelitian

Fase pelaporan adalah fase akhir yang dijalankan oleh peneliti dalam proses penelitian. Pada fase ini, peneliti mengumpulkan data yang telah terkumpul selama proses penelitian yang telah dilakukan. Analisis data dilakukan terus menerus selama data yang dibutuhkan terkumpul dan informasi yang diperlukan tercukupi. Pengolahan data awal dilakukan dengan cara membandingkan dengan laporan data empiris. Pemrosesan data teoritis dan final terjadi setelah data yang diterima selesai dan terkumpul secara menyeluruh. Menulis hasil penelitian merupakan tahap akhir penelitian.

## 2. Definisi Oprasional Variabel

Definisi operasional variabel menunjukkan cara kerja bagaimana variabel tersebut diukur. Definisi operasional dari sebuah variabel adalah variabel yang dapat diamati dan diukur. Definisi operasional variabel adalah masalah yang membutuhkan definisi operasional dari variabel yang diambil.

Merujuk pada penjelasan diatas, variabel sebagai objek faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel independen (bebas) Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab bagi variabel lain.<sup>5</sup> Variabel independen dalam penelitian ini adalah *self service*

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2015).

*technology* (X1), *customer relationship management* (X2), dan *customer intimacy* (X3).

- b. Variabel dependen (terikat) Variabel tidak bebas adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>6</sup> Dalam hal ini variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota (Y).
- c. Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur.<sup>7</sup> Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *customer bonding* (Z).

**Tabel 3.1**  
**Variabel Oprasional**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
<b>Self Service technology</b>	<i>Self Service Technology</i> (SST) adalah teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan layanan independen tanpa adanya keterlibatan langsung dari karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Functionality.</i></li> <li>2. <i>Enjoyment.</i></li> <li>3. <i>Security/Privacy.</i></li> <li>4. <i>Design.</i></li> <li>5. <i>Assurance.</i></li> <li>6. <i>Convenience.</i></li> <li>7. <i>Customization.</i></li> </ol>	<i>Likert</i>
<b>Customer Relationship Management</b>	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM) adalah pendekatan bisnis yang berbasis pengelolaan hubungan atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Identify</i></li> <li>2. <i>Acquire</i></li> <li>3. <i>Retain</i></li> <li>4. <i>Develop</i></li> </ol>	<i>Likert</i>

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2015),

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2015).

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
	relasi dengan pelanggan.		
<b>Customer Intimacy</b>	<i>Customer Intimacy</i> adalah strategi marketing dengan cara menciptakan hubungan yang dekat atau intim dari perusahaan kepada pelanggan dengan cara mendekati dan mengetahui apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi.</li> <li>2. Perhatian.</li> <li>3. Relasi.</li> </ol>	<i>Likert</i>
<b>Customer Bonding</b>	<i>Customer Bonding</i> (Ikatan Pelanggan) adalah proses membangun hubungan yang kuat antara nasabah dan lembaga keuangan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Awareness Bonding.</i></li> <li>2. <i>Identity Bonding.</i></li> <li>3. <i>Relationship Bonding.</i></li> <li>4. <i>Community Bonding.</i></li> <li>5. <i>Advocacy Bonding.</i></li> </ol>	<i>Likert</i>
<b>Loyalitas Nasabah</b>	Loyalitas nasabah adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Repeat Purchase</i></li> <li>2. <i>Retention</i></li> <li>3. <i>Referrals</i></li> </ol>	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
	sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik.		

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Langkah pertama dalam memperoleh data dalam penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.<sup>8</sup> Kuesioner dalam penelitian ini berisi daftar pernyataan yang diberikan responden mengenai penggunaan printer thermal, pada soal kuesioner responden diberikan kebebasan dalam menjawab keseluruhan pertanyaan atau memberikan jawaban yang sesuai dengan persepsinya.

Yang dapat dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk tulisan untuk diisi anggota KSPPS Artha Bahana Syariah yang menggunakan ABS Mobile “Pengaruh *Self Service Technology, Customer Relationship Management, dan Customer Intimacy* Layanan ABS Mobile terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Artha Bahana Syariah dengan *Customer Bonding* sebagai Variabel Intervening”. Instrument dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert yang berbentuk daftar checklist maupun pilihan ganda.

Melalui teknik ini responden akan memberikan pendapat terhadap jawaban kuesioner tersebut. Selanjutnya jawaban atas kuesioner pada setiap instrument akan diberikan skor yang disebut sebagai skala pengukuran likert.

Berikut adalah tabel skala likert pada kuesioner yang akan digunakan:

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 201.

**Tabel 3.2**  
**Perhitungan Skala *Likert***

<b>Kategori</b>	<b>Bobot Nilai</b>
<b>Sangat Setuju (SS)</b>	<b>5</b>
<b>Setuju (S)</b>	<b>4</b>
<b>Netral (N)</b>	<b>3</b>
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	<b>2</b>
<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	<b>1</b>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang diperoleh dari sebuah dokumen resmi atau dokumentasi tertulis lainnya. Dokumen berasal dari kata dokumen yang mempunyai makna barang tertulis. Dengan menggunakan metode dokumentasi yakni mencari data mengenai variabel atau hal seperti buku, majalah, catatan, surat kabar, transkrip, agenda, prasasti notulen catatan dan sebagainya.

Peneliti melakukan pengumpulan data Artha Bahana Syariah, data lembaga yang diperlukan antara lain :

- a. Sejarah berdirinya
- b. Struktur organisasi
- c. Visi, misi dan tujuan lembaga
- d. Produk perusahaan

## F. Teknik Analisis Data

Setelah data hasil kuesioner terkumpul, dilakukan analisis SEM dengan menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) versi 4. Ini dilakukan dalam dua langkah. Yaitu: Pertama, menilai outer model atau model pengukuran. Kedua, menilai inner model atau model struktural.

### 1. Uji Outer Model (Evaluasi Measurement)

Evaluasi outer kodel adalah evaluasi terhadap alat yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian. Evaluasi ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat pengumpul data (measuement). Berikut ini norma yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas measurement.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

a. *Convergent Validity*

*Convergent Validity* adalah indikator yang mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan individual item realibility, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya, nilai yang diharapkan  $> 0.7$  akan tetapi nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*.<sup>10</sup>

b. *Discriminant Validity*

Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.<sup>11</sup>

c. *Composite Reliability*

*Composite Reliability* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Bila suatu alat dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat tersebut reliabel. Nilai reliabilitas komposit (pc) dari perubah laten adalah nilai yang mengukur kestabilan dan kekonsistenan dari pengukuran reliabilitas gabungan. Data yang memiliki *Composite Reliability*  $> 0,7$  mempunyai reliabilitas yang tinggi. Akan tetapi nilai 0,6-0,7 masih bisa diterima.<sup>12</sup>

d. Uji Kolinearitas Model

Nilai yang digunakan untuk menganalisis yaitu dengan melihat nilai Variance Inflation Fctor (VIP), dengan ketentuan :

---

<sup>10</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

<sup>11</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

<sup>12</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

- 1) Nilai  $VIF > 5,00$  berarti ada masalah kolinearitas.
- 2) Nilai  $VIF < 5,00$  tidak berarti ada masalah kolinearitas.<sup>13</sup>

## 2 Uji Inner Model (Evaluasi Model Struktural)

Model struktural (inner model) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori entitas. Model struktural dievaluasi menggunakan R-squared dan F-square untuk konstruksi dependen.<sup>14</sup>

### a. *R-Square* ( $R^2$ )

*R-square* merupakan nilai yang hanya dimiliki oleh variabel endogen (variabel terikat). Uji *R-square* membantu menunjukkan seberapa besar pengaruh seluruh variabel eksogen (variabel bebas) terhadap variabel endogen (variabel terikat). Perubahan nilai *R-squared* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh suatu variabel laten eksogen tertentu terhadap apakah variabel laten endogen mempunyai pengaruh yang besar atau tidak. *R-squared* berada di antara 0 dan 1 dan menunjukkan seberapa besar pengaruh kombinasi variabel eksogen terhadap nilai variabel endogen. Semakin mendekati 1 maka semakin kuat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model tersebut kuat, sedang, atau lemah.<sup>15</sup>

### b. *F-Square* ( $F^2$ )

Fungsi *F-Square* adalah uji tambahan yang digunakan untuk melihat besaran atau kekuatan pengaruh variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen).

- 1) Nilai  $F^2$  0,02: terdapat pengaruh kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.
- 2) Nilai  $F^2$  0,15: terdapat pengaruh sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
- 3) Nilai  $F^2$  0,35: terdapat pengaruh besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

---

<sup>13</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

<sup>14</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

<sup>15</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

- 4) Nilai kurang dari 0,02 bisa dabaikan atau dianggap tidak ada efek.<sup>16</sup>

### 3 Uji Hipotesis

Setelah hipotesis ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengujinya. Uji hipotesis dilakukan untuk mengungkap arah hubungan antara variabel endogen dan eksogen. Penelitian ini menggunakan metode bootstrapping dan aplikasi SmartPLS versi 3 untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menguji hasil t-statistik dan p-value. Bootstrapping adalah metode pengambilan sampel berulang (resampling) yang menggunakan metode berbasis resampling untuk menghitung uji statistik dengan menggunakan pengambilan sampel berulang dari sampel data asli.<sup>17</sup>

Dalam menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi, yaitu original sample, t-statistics, dan p values. Nilai original sample digunakan untuk melihat arah dari pengujian hipotesis, jika pada original sample menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif, dan jika nilai original sample negatif berarti arahnya negatif. Kemudian t-statistics digunakan untuk menunjukkan signifikansi. Untuk menguji menggunakan t-statistics maka harus diketahui apakah hipotesis memiliki arah atau tidak. Pada p values ini, tingkat signifikansi statistik yang dipakai untuk menerima atau menolak suatu hipotesis adalah 5%. Artinya, tingkat kepercayaan yang diperlukan untuk menolak hipotesis adalah 0,05 jika dipilih 5% untuk signifikansi. Selain itu, kemungkinan membuat pilihan yang benar adalah 95%, sedangkan kemungkinan membuat pilihan yang salah adalah 5% dalam penelitian ini.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

<sup>17</sup> Joseph F. Hair Jr, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, ed. if applicable and The Author 2021 (Cham, Switzerland, 2021).

<sup>18</sup> Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).