

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yakni menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana jenis penelitian ini peneliti melakukan penelitian menggunakan data dan informasi yang didapatkan secara langsung dari lapangan dan sumbernya¹. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi dan data yang dikumpulkan melalui kuesioner dari responden mengenai Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif Sebagai Variabel Intervening.

Metode dari teknik pengumpulan data dilakukan langsung ke lokasi yakni pabrik Kertas Energi Mulia Jepara dengan pengisian langsung yang dilakukan oleh karyawan produksi pabrik tersebut. Penyebaran kuesioner yang telah di cetak memudahkan dalam proses pengisiannya, apalagi saat pengisian ini hanya dilakukan saat waktu jam istirahat. Sehingga hanya memakan waktu kurang lebih 15 menit.

Pendekatan penelitian merupakan suatu rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Pendekatan Kuantitatif memusatkan perhatian gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif².

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 14-15.

² V.Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Ekonomi dan Bisnis*, ed. Mona (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022), 39.

B. *Setting Penelitian*

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di salah satu pabrik area Jepara yakni berada di daerah Tegal Sambi Jepara, Kecamatan Tahunan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan pada tanggal 24 April 2024. Waktu pelaksanaan penelitian ini dikerjakan dari awal pembuatan proposal disusun sampai pada diterima usulan penelitian sampai selesai

C. *Populasi dan Sampel Penelitian*

1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdapat obyek atau subyek yang berkualitas memiliki karakteristik tertentu, sehingga peneliti mempelajari kemudian menarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut³. Pengambilan populasi dari penelitian ini adalah nasabah bank dan karyawan pabrik Kertas Energi Mulia Jepara.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang digunakan untuk penelitian. Jika jumlah populasi besar, dan peneliti tidak dapat menyertakan semua yang ada dalam populasi, contoh karena keterbatasan waktu, dan juga tenaga, penulis bisa memakai sebagian sampel yang terdapat pada populasi tersebut⁴. Persyaratan jumlah data PLS yakni dapat menggunakan sampel yang ukurannya kecil. Ukuran sampel kecil dengan syarat minimal adalah 5 atau 10 kali dari besarnya indikator formatif yang paling banyak digunakan untuk mengukur 1 variabel laten atau hanya dengan menggunakan 20 data dapat menggunakan PLS dengan tepat⁵. Pengukuran sampel dalam penelitian ini yaitu berdasarkan dari jumlah 18 indikator dengan jumlah responden 100

³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, 80.

⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2022), 76.

⁵ Jonathan Sarwono dan Umi Narimawati, *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi (Partial Least Square SEM)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 13.

orang. 100 responden ini di dapat melalui perhitungan dengan rumus lemeshow yakni :

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi 0,5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Perhitungan sampel pada penelitian ini :

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P (1 - P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\ n &= 96,04 = 100 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang telah dihitung adalah 96, akan tetapi dibulatkan menjadi 100 dikarenakan jumlah objek yang diteliti adalah karyawan pabrik dimana bagian produksi terdapat banyak karyawan di dalamnya, sehingga dibulatkan menjadi 100 agar mempermudah penyebaran kuesioner dalam satu *line* produksi.

D. Identifikasi Variabel

Variable berarti kualitas yang mana peneliti mempelajari dan melakukan penarikan kesimpulan dari variabel yang ada. Menurut Sugiono, Variabel penelitian yaitu suatu hal yang sudah diputuskan oleh seorang peneliti dimana berhubungan dengan penelitiannya untuk dipelajari dan akan mendapatkan informasi mengenai segala hal yang

dibahas, yang akhirnya dapat ditarik kesimpulan⁶. Identifikasi Variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen merupakan suatu variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan dan munculnya variabel dependen (terikat)⁷. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah *customer relationship management* (X1), kualitas layanan mobile banking (X2).

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi ataupun sebagai akibat dari terdapatnya variabel bebas⁸. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan nasabah (Y).

3. Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel antara yang dipengaruhi oleh variabel bebas tetapi mempengaruhi variabel tergantung. Variabel intervening juga dikenal sebagai variabel perantara atau mediator, merujuk pada satu variabel yang berada di antara variabel dependent dan independent dalam suatu hubungan atau model penelitian⁹. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif (Z).

E. Definisi Variabel Operasional

Definisi operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, *instrument*, serta sumber pengukuran dari mana.

⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), 38.

⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian. Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 61.

⁸ Masrukhin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Kudus: STAIN Kudus, 2009), 142.

⁹ <https://uptjurnal.umsu.ac.id/variabel-intervening-dalam-penelitian/> diakses pada 15 Desember 2023.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Customer Relationship Management</i> (X1)	Proses membangun dan memelihara hubungan baik pada pelanggan yang menguntungkan dengan memberikan nilai dan kepuasan pelanggan yang tinggi.	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sumber Daya Manusia - Proses - Teknologi - Pengetahuan dan pemahaman 	Likert
Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2)	Sebuah layanan yang diberikan dari pihak bank melalui aplikasi pada handphone dengan tujuan agar memudahkan nasabah dalam bertransaksi,.	<ul style="list-style-type: none"> - Efisien - Ketersediaan layanan sistem - Pemenuhan - Privasi 	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah dikatakan sebagai kebahagiaan ataupun kekesalan seorang individu ketika membagikan pertimbangan perfoma (hasil) produk yang bersangkutan melalui kinerja	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pembelian Kembali - Menyebarkan informasi kepada lainnya (WOM) - Turut dalam penciptaan citra merk - Memutuskan untuk melakukan pembelian di perusahaan yang sama 	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	yang diharapkan.		
Minat Terkait Produk Pembiayaan (Z)	Minat adalah sebuah keinginan yang datang dengan sendirinya, tanpa adanya paksaan oleh orang lain untuk mengikuti suatu tujuan tertentu	<ul style="list-style-type: none"> - Tertarik untuk mencari informasi mengenai produk - Mempertimbangkan untuk membeli - Tertarik untuk mencoba - Ingin mengetahui produk - Ingin memiliki produk 	Likert

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data di lapangan, maka peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yg dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden¹⁰. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Dalam penelitian ini bentuk kuesioner yang digunakan adalah pernyataan tertutup.

Dalam penelitian kali ini, dilakukan penyebaran kuesioner yang telah di cetak dan diserahkan langsung pada karyawan produksi PT. Kertas Energi Mulia dengan pengisian yang diisi secara langsung oleh para karyawan tersebut. Pemilihan penyebaran dengan mencetak langsung kuesioner tersebut adalah memudahkan para karyawan untuk mengisi, melihat waktu yang diberikan juga terbatas. Jika pengisian kuesioner dilakukan melalui link *google form* maka diprediksi nantinya hanya sedikit responden yang mengisinya. Pengisian kuesioner dilakukan pada saat jam istirahat dengan waktu kurang lebih 15 menit.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 142.

Penelitian ini menggunakan skala likert, yakni skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek dan fenomena tertentu.¹¹ Pertanyaan identitas dan pertanyaan variabel pada kuesioner dimasukkan ke dalam skala *likert* skor 1- 5 dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju : skor 5
- b. Setuju : skor 4
- c. Ragu-ragu : 3
- d. Tidak Setuju : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor 1.¹²

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Arti validitas merupakan kebenaran dan keabsahan instrument penelitian yang digunakan. Setiap penelitian harus dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya.¹³ Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software PLS (Partial Least Square). Pada proses ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksudkan. Dalam hal ini setiap item yang ada pada variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Dengan menggunakan software PLS ini dapat dilihat convergent validity dari nilai standardizided loading factor, dikatakan valid jika memiliki nilai 0,50 samapai 0,60 dengan nilai ideal lebih besar dari 0,70.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Hasil analisis tersebut akan diperoleh melalui cronbach's alpha, variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha > 0.60. pada analisis

¹¹ Sofiyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, 50.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kuaalitatif dan R&D*, 93.

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 52.

dengan PLS uji reliabilitas dapat menggunakan *composite reliability*. Nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 walaupun 0,6 masih dapat diterima. Suatu indikator dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik jika *composite reliability* lebih besar atau sama dengan 0,7.

H. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 3. PLS adalah seperangkat metode analisis yang powerful, sering disebut sebagai soft modelling sebab meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Square*) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak ada masalah *multicollinearities* antar variabel eksogen¹⁴. Berikut tahapan-tahapannya :

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dengan memspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan setiap indikator atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Berikut beberapa cara untuk mengukur model pengukuran ini:

a. *Convergent validity*

Convergent validity menggunakan indikator reflektif dilihat dari korelasi antar skor item atau skor konstruksinya. Indikator individu dianggap *reliable* jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70. Namun pada penelitian pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima¹⁵.

b. *Discriminant Validity*

Untuk mengetahui apakah konstruk memiliki *discriminant* yang memadai, maka dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai *loading factor* pada konstruk yang dituju

¹⁴ Imam Ghozali, *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris*, 5.

¹⁵ Gangga Anuraga, *Structural Equation Modelling – Partial Least Square untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat di Jawa Timur, Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya*, (2017): 259.

harus lebih besar daripada nilai *loading factor* dengan konstruklainnya. Metode pengukuran ini dapat dilihat dari *cross loading factor* dan *fornell larcke*¹⁶.

c. Uji Reliability

Uji ini bertujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam menentukan composite reliability dapat dilihat apabila nilai composite reliability lebih dari 0,7 maka memiliki reliabilitas yang tinggi¹⁷. Sedangkan *Cronbach alpha* digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas dari suatu variabel dengan kriteria nilai sebagai berikut¹⁸:

Tabel 3. 2 Tabel nilai Cronbach Alpha

Nilai Cronbach alpha	Tingkat Keandalan
0.00 – 0.20	Kurang andal
> 0.20 – 0.40	Agak Andal
> 0.40 – 0.60	Cukup Andal
> 0.60 – 0.80	Andal
> 0.80 – 1.00	Sangat Andal

Sumber data primer smart pls (2024)

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural menggunakan aplikasi PLS. Langkah awal yang digunakan adalah dengan cara mengetahui nilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model dari model struktural ini¹⁹. Perubahan nilai R-

¹⁶ Imam Ghozali, *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris*, 35.

¹⁷ Imam Ghozali, *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris*, 71.

¹⁸ Laras Sitoayu, Rachmanida Nuzrina dan Nanda Aula Rumana, *Aplikasi SPSS untuk Analisis Data Kesehatan Bonus Analisis dengan SEM* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2020), 75.

¹⁹ Rinda Noviyanti, Nurhasanah, "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMPETENSI NELAYAN DI TELUK BANTEN: MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (PLS-SEM)," *Jurnal Marine Fisheries*, Vol. 10, No. 1, (2019).

Square memiliki fungsi untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah berpengaruh atau tidak. Model structural dievaluasi menggunakan R-square dan F-square untuk konstruksi dependen.

a. R-square

R-square adalah nilai yang hanya dimiliki oleh variabel endogen. Uji R-square membantu dalam menunjukkan berapa besar pengaruh semua variabel eksogen terhadap variabel endogen. Perubahan nilai R-square dapat dipakai untuk menjabarkan besarnya pengaruh dari variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen. R-square berada diantara 0 dan 1 sekaligus menunjukkan berapa besar pengaruh kombinasi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Semakin mendekati nilai 1 maka semakin besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

b. F-Square

Fungsi F-square yakni uji tambahan yang dipakai untuk guna 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
- 4) Nilai kurang dari 0,02 dapat diabaikan atau dianggap tidak ada pengaruh²⁰

3. Uji Hipotesis

Pengujian dengan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode analisis data PLS (*Partial Least Square*) yakni berdasarkan pada bootstrapping yang dipakai saat memolah model struktural yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Uji hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran atas suatu pernyataan

²⁰ Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM), 2021).

secara statistik apakah suatu pernyataan tersebut akan diterima atau ditolak²¹. Kemungkinan penggunaan metode *bootsrapping* mengakibatkan berlakunya data terdistribusi bebas (*Distribution Free*), jadi tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (sampel minimum 30). Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melihat nilai probabilitas dan statistik. Uji statistik pada metode ini menggunakan statistik t atau uji t. Nilai probabilitas, nilai P-Value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,5. Nilai t-tabel untuk alpha 5%. Sehingga kriteria penerimaan hipotesis adalah ketika T-Statistik lebih besar dari T-Tabel.



²¹ Gangga Anuraga, dkk, "PELATIHAN PENGUJIAN HIPOTESIS STATISTIKA DASAR DENGAN SOFTWARE R, " *Jurnal BUDIMAS*, Vol. 03, No. 02, (2021) : 328.