

BAB III

OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel atau sesuatu yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian (Tersiana, 2021). Dalam penelitian ini, terdapat variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten endogen yaitu niat beralih (NB), empat variabel laten eksogen yaitu kualitas layanan (KL), daya tarik alternatif (DTA), biaya beralih (BB), dan pencarian variasi (PV). Adapun subjek penelitian ini adalah ASN yang menggunakan bank konvensional tetapi sudah memiliki opsi untuk beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuisisioner.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah proses yang harus dilalui peneliti untuk mencapai tujuan dengan memecahkan suatu permasalahan sehingga dapat mempermudah dalam menarik kesimpulan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode ilmiah yang menggunakan perhitungan statistik dan matematis untuk menganalisis serta menginterpretasikan data yang disajikan dalam bentuk angka atau bilangan (Sekaran & Bougie, 2017).

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah proses atau strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang sudah ditentukan sehingga menentukan arah berlangsungnya penelitian dengan baik dan benar. Adapun penelitian ini bersifat deskriptif dan kausalitas. Penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan suatu hasil penelitian untuk memberikan deksripsi, penjelasan, juga pengujian tentang kejadian yang sedang diteliti (Ramdhan, 2021). Penelitian deskriptif dilakukan untuk menggambarkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu tingkat kualitas layanan (KL), tingkat daya tarik alternatif (DTA), tingkat biaya beralih (BB), tingkat pencarian variasi (PV), dan niat beralih (NB).

Sementara itu, penelitian kausalitas adalah metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih (Alamsyahbana, 2023). Penelitian kausalitas digunakan untuk mencari ada atau tidaknya pengaruh dari variabel laten eksogen yaitu kualitas layanan (KL), daya tarik alternatif (DTA), biaya beralih (BB), dan pencarian variasi (PV) terhadap variabel laten endogen yaitu niat beralih (NB).

3.3.1 Definisi Operasional Variabel

Metode pengukuran variabel ditunjukkan oleh definisi operasionalnya. Pada bagian ini akan dipaparkan definisi operasional setiap variabel yang digunakan yang terdiri dari definisi konseptual, variabel, alat ukur yang digunakan dan penilaian alat ukur.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Layanan (X ₁)	Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa sesuai dengan harapan pelanggan (Ekaprana, Jatra, dan Giantari, 2020).	1. <i>Tangible</i> (Parasuraman, Zeithami, & Berry., 1985)	Mengacu pada aspek fisik, seperti penampilan fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi tertulis.	Interval
		2. <i>Reliability</i> (Parasuraman, Zeithami, & Berry., 1985)	Mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.	Interval
		3. <i>Responsiveness</i> (Parasuraman, Zeithami, & Berry., 1985)	Kesediaan dan kecepatan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan.	Interval
		4. <i>Assurance</i> (Parasuraman, Zeithami, & Berry., 1985)	Kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan dengan sikap sopan.	Interval

Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala
		5. <i>Emphaty</i> (Parasuraman, Zeithami, & Berry., 1985)	Kepedulian perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.	Interval
Daya Tarik Alternatif (X_2)	Daya tarik alternatif merupakan kemampuan penyedia layanan alternatif untuk menarik perhatian konsumen (Prasetio, Sudarto, dan Rahab, 2022).	1. Menyediakan layanan yang lebih baik (Mannan dkk., 2017)	Seberapa jauh responden menganggap penyedia layanan alternatif dapat menyediakan layanan perbankan yang lebih baik kepada responden.	Interval
		2. Lebih memenuhi kebutuhan (Mannan dkk., 2017)	Seberapa jauh responden menganggap penyedia layanan alternatif dapat lebih memenuhi kebutuhan perbankan responden.	Interval
		3. Sangat menarik (Mannan dkk., 2017)	Seberapa jauh responden menganggap penyedia layanan alternatif memiliki daya tarik.	Interval
Biaya Beralih (X_3)	Biaya beralih adalah biaya yang muncul ketika konsumen menginginkan untuk beralih dari suatu produk ke produk yang lain (Boenawan dan Kustijana, 2018).	1. <i>Financial switching cost</i> (Maelatusaadah, Rahayu, & Utama, 2018)	Kerugian pada sumber daya keuangan yang dapat diukur.	Interval
		2. <i>Procedural switching cost</i> (Maelatusaadah, Rahayu, & Utama, 2018)	Segala biaya yang berkaitan dengan waktu dan usaha.	Interval
		3. <i>Pshychological switching cost</i> (Maelatusaadah, Rahayu, & Utama, 2018)	Ketidaknyamanan psikologis karena hilangnya identitas dan	Interval

Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Ukuran	Skala
Pencarian Variasi (X ₄)	Pencarian variasi dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk mencoba produk lain, terlepas dari kepuasan dengan produk ada (Liao dkk., 2021).	1. Rasa ingin tahu (<i>curiosity</i>) (Ramadhani, Hakim, & Pratiwi, 2019)	Seberapa jauh responden ingin mencari informasi dan mencoba penyedia layanan lain yang berbeda dari yang sedang digunakan saat ini.	Interval
		2. Kebosanan (<i>boredom</i>) (Ramadhani, Hakim, & Pratiwi, 2019)	Seberapa jauh responden ingin mendapatkan pengalaman baru karena bosan dengan penyedia layanan yang digunakan saat ini.	Interval
Niat Beralih (Y)	Niat beralih adalah tingkat kepastian atau tingkat kemungkinan bahwa pelanggan akan beralih dari penyedia layanan mereka saat ini ke penyedia layanan baru (Bansal dkk., 2005).	1. Perhatian (Lucas & Britt, 2003)	Konsumen menunjukkan perhatian lebih terhadap suatu produk barang atau jasa.	Interval
		2. Ketertarikan (Lucas & Britt, 2003)	Perilaku konsumen ketika muncul rasa tertarik terhadap suatu produk barang atau jasa.	Interval
		3. Keinginan (Lucas & Britt, 2003)	Keinginan untuk mempunyai suatu produk barang atau jasa.	Interval
		4. Keyakinan (Lucas & Britt, 2003)	Timbul niat pada konsumen untuk mendapatkan suatu produk barang atau jasa.	Interval

3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan kelompok individu-individu, peristiwa, organisasi, hal-hal menarik, dan lain sebagainya untuk peneliti menggeneralisasikan hasil penelitian (Swarjana, 2022). Adapun kriteria populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN).
2. Menggunakan bank konvensional tetapi sudah memiliki opsi untuk beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll* di Indonesia.

Penulis memilih kriteria sampel ASN yang *payroll* di bank konvensional karena berdasarkan masalah yang telah dipaparkan salah satu cara meningkatkan *market share* keuangan syariah di Indonesia adalah dengan menjangkau nasabah syariah Aparatur Sipil Negara (ASN). Selain itu, penulis memilih kriteria ASN yang sudah memiliki opsi bank syariah karena salah satu syarat ASN dapat beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll* adalah dengan adanya Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang dilakukan antara instansi/lembaga dengan bank syariah.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih melalui proses tertentu dengan tujuan mengkaji sifat-sifat tertentu dari populasi induk (Swarjana, 2022). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi dengan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

Teknik *non-probability sampling* digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini, artinya tidak setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Selanjutnya, jenis sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan seleksi khusus atau pertimbangan tertentu (Siyoto & Siddik, 2015).

Adapun alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dan untuk menentukan ukuran sampel penelitian ini akan merujuk pada Hair dkk. (2017) yaitu sebagai berikut:

1. 10 kali jumlah terbesar dari indikator formatif mengukur satu kontruksi, atau
2. 10 kali jumlah terbesar jalur struktural yang diarahkan pada kontruksi tertentu dalam model struktural.

Berdasarkan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam menentukan perolehan minimal sampel dilakukan dengan mengambil jumlah indikator terbanyak kemudian dikalikan sepuluh. Adapun indikator terbanyak terdapat pada variabel kualitas layanan dengan sepuluh indikator, sehingga jumlah minimal sampel dirumuskan pada formula berikut:

$$(V1 + V2 + V3 \dots) \times 10 = n$$

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

Vn = Jumlah indikator tiap variabel

Dari metode tersebut didapatkan perolehan sampel minimum sebagai berikut:

$$(5) \times 10 = 50$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode yang dikemukakan oleh Hair dkk. (2017) maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 50 responden. Adapun untuk menghitung jumlah sampel maksimal maka dihitung melalui total indikator dari setiap variabel, yaitu variabel variabel niat beralih terdapat empat indikator, variabel kualitas layanan terdapat lima indikator, daya tarik alternatif terdapat tiga indikator, biaya beralih terdapat tiga indikator, dan pencarian variasi dengan dua indikator. Sehingga perolehan sampel maksimal adalah sebagai berikut:

$$(4 + 5 + 3 + 3 + 2) \times 10 = 170$$

Dari perhitungan di atas, maka jumlah sampel maksimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 170 responden. Adapun pada penelitian ini penulis menggunakan jumlah keseluruhan sampel terakhir yang didapatkan yaitu sebanyak 186 responden. Menurut Hair dkk. (2017) semakin banyak jumlah sampel yang digunakan maka hasil penelitian akan semakin baik.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Pengumpulan data akan dilakukan dengan cara menyebarkan angket/kuesioner

kepada responden. Penyebaran kuisisioner/angket akan dilakukan melalui *google-form*.

Mayoritas responden pada penelitian ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui linked in dikarenakan media sosial linked in memfasilitasi penggunaanya untuk dapat mencari seseorang sesuai dengan profesi yang diinginkan. Selain itu, kuesioner juga disebar melalui keluarga dan relasi keluarga yang memiliki kerabat sebagai ASN, grup facebook dan telegram, serta twitter untuk mendapatkan responden penelitian. Adapun hambatan dalam mencari responden pada penelitian ini yaitu untuk mendapatkan sampel di luar Pulau Jawa. Hal ini dikarenakan banyak dari ASN di luar Pulau Jawa utamanya tidak memiliki akun linked in dan melalui media lainnya pun cukup sulit untuk di *reach out*.

2. Studi Pustaka

Data dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada atau yang disebut dengan studi pustaka. Studi pustaka diperoleh melalui buku, jurnal, laporan, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah penelitian

3.3.3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang berfungsi membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan (Siyoto & Siddik, 2015). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan angket atau kuesioner. Selanjutnya, skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *numerical scale*. *Numerical scale* hampir sama dengan skala *semantic differential*, dengan perbedaan bahwa angka pada skala lima poin atau tujuh poin disediakan kemudian terdapat kata sifat bipolar di kedua ujungnya (Sekaran & Bougie, 2017).

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

Sangat Rendah	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Tinggi
Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju

Sumber: Sekaran dan Bougie (2017)

3.3.3.2.1 Uji Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Saadah, 2021). Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama (Saadah, 2021). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Statistical Product and Service Solution V.29* (SPSS) dengan teknik *corrected item total correlation*.

Azwar (2010) memaparkan bahwa untuk mengetahui apakah butir-butir soal kuesioner untuk variabel-variabel tersebut valid atau tidak, maka cukup memperhatikan nilai yang ada dalam tabel “*Corrected Item-Total Corelation*”. Dalam uji validitas, nilai *corrected item total correlation* ini disebut juga sebagai *r* hitung. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *r* hitung > *r* tabel maka butir soal kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika nilai *r* hitung < *r* tabel maka butir soal kuesioner dinyatakan tidak valid.

Adapun nilai *r* tabel untuk $\alpha = 0,05$, $n = 30$, $df = n-2 = 30-2 = 28$, adalah 0,374. Hasil data uji validitas dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan

No	<i>Corrected Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
KL1	0,803	0,374	Valid
KL2	0,742	0,374	Valid
KL3	0,726	0,374	Valid
KL4	0,715	0,374	Valid
KL5	0,683	0,374	Valid
KL6	0,741	0,374	Valid
KL7	0,686	0,374	Valid
KL8	0,779	0,374	Valid
KL9	0,561	0,374	Valid
KL10	0,690	0,374	Valid

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas pada instrumen dari variabel kualitas layanan pada Tabel 3.3 diketahui bahwa nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel pada seluruh

pernyataan. Indikator dengan kategori tertinggi terdapat pada indikator nomor KL1 mengenai sejauh mana kelengkapan sarana pada bank konvensional penyalur gaji. Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid dan lolos uji validitas.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Daya Tarik Alternatif

No	<i>Corrected Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
DTA1	0,851	0,374	Valid
DTA2	0,702	0,374	Valid
DTA3	0,826	0,374	Valid
DTA4	0,841	0,374	Valid
DTA5	0,894	0,374	Valid
DTA6	0,735	0,374	Valid

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen dari variabel daya tarik alternatif pada Tabel 3.4 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada seluruh pernyataan. Indikator dengan kategori tertinggi terdapat pada indikator nomor DTA 5 mengenai sejauh mana layanan penyaluran gaji pada bank syariah memiliki daya tarik. Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid dan lolos uji validitas.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Biaya Beralih

No	<i>Corrected Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
BB1	0,544	0,374	Valid
BB2	0,439	0,374	Valid
BB3	0,677	0,374	Valid
BB4	0,737	0,374	Valid
BB5	0,727	0,374	Valid
BB6	0,637	0,374	Valid

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen dari variabel biaya beralih pada Tabel 3.5 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada seluruh pernyataan. Indikator dengan kategori tertinggi terdapat pada indikator nomor BB4 mengenai waktu yang dibutuhkan untuk membandingkan atau mempelajari layanan penyaluran gaji jika harus beralih ke bank syariah. Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid dan lolos uji validitas.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pencarian Variasi

No	<i>Corrected Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
PV1	0,684	0,374	Valid
PV2	0,663	0,374	Valid
PV3	0,530	0,374	Valid
PV4	0,737	0,374	Valid

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen dari variabel biaya beralih pada Tabel 3.6 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada seluruh pernyataan. Indikator dengan kategori tertinggi terdapat pada indikator nomor PV1 mengenai sejauh mana responden memiliki keinginan untuk mengeksplorasi layanan penyaluran gaji yang ditawarkan bank syariah Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid dan lolos uji validitas.

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Niat Beralih

No	<i>Corrected Item-Total Corelation</i>	R Tabel	Keterangan
NB1	0,803	0,374	Valid
NB2	0,857	0,374	Valid
NB3	0,916	0,374	Valid
NB4	0,732	0,374	Valid
NB5	0,860	0,374	Valid
NB6	0,862	0,374	Valid
NB7	0,905	0,374	Valid
NB8	0,902	0,374	Valid

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen dari variabel biaya beralih pada Tabel 3.7 diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada seluruh pernyataan. Indikator dengan kategori tertinggi terdapat pada indikator nomor NB3 mengenai tingkat ketertarikan untuk menggunakan layanan penyaluran gaji di bank syariah. Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid dan lolos uji validitas.

Setelah melakukan uji validitas, instrumen harus melewati uji reliabilitas. Uji reliabilitas variabel penelitian dilakukan pada *Statistical Product and Service Solution V.29* (SPSS) dengan metode *split-half*. Adapun dasar keputusan uji reliabilitas:

1. Jika nilai koefisien *guttman split-half* > r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan reliabel.
2. Jika nilai koefisien *guttman split-half* < r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel.

Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Guttman Split-Half</i>	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	0,793	0,7	Reliabel
Daya Tarik Alternatif	0,886	0,7	Reliabel
Biaya Beralih	0,797	0,7	Reliabel
Pencarian Variasi	0,888	0,7	Reliabel
Niat Beralih	0,847	0,7	Reliabel

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen pada Tabel 3.8 diketahui bahwa nilai *guttman split-half* lebih besar dari r tabel pada seluruh variabel. Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan reliabel. Setelah melewati kedua pengujian yakni uji validitas dan uji reliabilitas, penelitian dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu:

3.3.4 Teknik Analisis Data

3.3.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul secara objektif, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Siyoto & Siddik, 2015). Analisis deskriptif bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana tingkat kualitas layanan, tingkat daya tarik alternatif, tingkat biaya beralih, tingkat pencarian variasi dan niat beralih nasabah. Langkah yang dilakukan untuk mengolah data tersebut adalah sebagai berikut (Sekaran & Bougie, 2017):

1. *Editing* (Pemeriksaan)

Proses pengeditan dilakukan dengan melakukan verifikasi ulang atas informasi yang telah diisi oleh responden. Pemeriksaan dilakukan dengan cara mengevaluasi kelengkapan dan kejelasan pengisian kuesioner secara menyeluruh.

2. *Coding* (Proses Pemberian Identitas)

Langkah selanjutnya adalah menentukan klasifikasi data melalui tahap pengkodean. *Coding* adalah langkah dalam menentukan klasifikasi respon dari sampel ke dalam beberapa kategori. Klasifikasi tersebut dilakukan dengan pemberian kode atau tanda pada setiap jawaban.

3. *Scoring* (Proses Pemberian Angka)

Scoring adalah tahapan berupa pemberian poin untuk setiap pilihan berdasarkan poin yang dipilih oleh responden. Pemberian poin setiap soal didasarkan pada skala semantik diferensial dan nilainya diselaraskan untuk setiap kategori jawaban.

4. *Tabulating* (Proses Pembuatan Tabel)

Tahap *tabulating* adalah tahap yang mana data dari instrumen pengumpulan data dimodifikasi dan dimasukkan dalam bentuk tabel data. Pada langkah selanjutnya, data yang telah ditabulasi diverifikasi atau pengujiannya dilakukan dengan menggunakan alat pengolah data.

Langkah selanjutnya ialah mengkategorikan setiap variabel sebelum data dianalisis lebih lanjut untuk menjawab setiap rumusan hipotesis. Kategori variabel dibagi menjadi tiga yaitu rendah, sedang, tinggi. Adapun untuk pengkategorian variabel yang digunakan dengan rumus sebagai berikut (Siregar, 2013):

1) Menentukan jumlah Skor Kriteria (SK):

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Keterangan

SK = Skor Kriteria

ST = Skor Tertinggi/Nilai Tertinggi

JB = Jumlah Bulir/Jumlah Pertanyaan

JR = Jumlah Responden

2) Membandingkan jumlah skor hasil angket dengan jumlah skor kriteria, untuk mencari jumlah skor hasil angket menggunakan rumus:

$$\sum X_1 = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$

Keterangan:

X_1 = Jumlah skor hasil angket variabel X

$X_1 - X_n$ = Jumlah skor angket masing-masing responden

- 3) Membuat daerah kategori kontinum
 a. Menentukan skor kontinum tertinggi dan terendah

Skor tertinggi: $K = ST \times JB \times JR$

Skor Terendah: $K = SR \times JB \times JR$

- b. Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan dengan rumus:

$$R = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{3}$$

- 4) Selanjutnya menentukan tingkatan daerah, seperti: kontinum tinggi, sedang, dan rendah dengan cara menambahkan selisih (R) dari mulai kontinum rendah sampai tinggi.

Pemaknaan kategori tinggi, sedang, dan rendah dari setiap variabel dapat dijelaskan pada tabel-tabel berikut. Adapun pemaknaan responden dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah pada variabel tingkat kualitas layanan dapat dijelaskan pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9
Makna Kategori Variabel Tingkat Kualitas Layanan

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel tingkat kualitas layanan adalah responden yang merasa bahwa tingkat layanan yang diberikan bank konvensional penyalur gaji mulai dari aspek fisik, kemampuan memberikan layanan secara terpercaya, dan kecepatan dalam memberikan bantuan sangat sesuai dengan harapan responden. Selain itu, responden merasa bank konvensional penyalur gaji sangat memberikan rasa aman dan kepedulian kepada responden sebagai nasabah.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel tingkat kualitas layanan adalah responden yang merasa bahwa tingkat layanan yang diberikan bank konvensional penyalur gaji mulai dari aspek fisik, kemampuan memberikan layanan secara terpercaya, dan kecepatan dalam memberikan bantuan cukup sesuai dengan harapan responden. Selain itu, responden merasa bank konvensional penyalur gaji cukup memberikan rasa aman dan kepedulian kepada responden sebagai nasabah.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel tingkat kualitas layanan adalah responden yang merasa bahwa tingkat layanan yang diberikan bank konvensional penyalur gaji mulai dari aspek fisik, kemampuan memberikan layanan secara terpercaya, dan kecepatan dalam memberikan bantuan kurang sesuai dengan harapan responden. Selain itu, responden merasa bank konvensional penyalur gaji kurang memberikan rasa aman dan kepedulian kepada responden sebagai nasabah.

Berikutnya, pemaknaan responden dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah pada variabel tingkat daya tarik alternatif dapat dijelaskan pada Tabel 3.10.

Tabel 3.10
Makna Kategori Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel tingkat daya tarik alternatif merupakan responden yang memandang layanan <i>payroll</i> yang ditawarkan bank syariah sangat memiliki daya tarik. Kemudian, responden juga memandang bank syariah lebih memenuhi kebutuhan perbankan responden serta memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan bank konvensional penyalur gaji yang sedang digunakan saat ini.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel tingkat daya tarik alternatif merupakan responden yang memandang layanan <i>payroll</i> yang ditawarkan bank syariah cukup memiliki daya tarik. Kemudian, responden juga memandang bank syariah cukup memenuhi kebutuhan perbankan responden serta memiliki kualitas yang cukup baik dibandingkan bank konvensional penyalur gaji yang sedang digunakan saat ini.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel tingkat daya tarik alternatif merupakan responden yang memandang layanan <i>payroll</i> yang ditawarkan bank syariah kurang memiliki daya tarik. Kemudian, responden juga memandang bank syariah kurang memenuhi kebutuhan perbankan responden serta memiliki kualitas yang rendah dibandingkan bank konvensional penyalur gaji yang sedang digunakan saat ini.

Kemudian, pemaknaan responden dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah pada variabel tingkat biaya beralih dapat dijelaskan pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11
Makna Kategori Variabel Tingkat Biaya Beralih

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel tingkat biaya beralih merupakan responden yang menganggap biaya yang dikeluarkan secara finansial akan sangat tinggi jika beralih dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan <i>payroll</i> . Selain itu, dibutuhkan banyak waktu dan usaha untuk mempelajari dan membandingkan layanan <i>payroll</i> pada bank syariah. Responden juga sangat sulit memutuskan hubungan/ikatan dengan bank konvensional yang sedang digunakan saat ini dalam layanan <i>payroll</i> .
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel tingkat biaya beralih merupakan responden yang menganggap biaya yang dikeluarkan secara finansial akan cukup tinggi jika beralih dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan <i>payroll</i> . Selain itu, dibutuhkan cukup waktu dan usaha untuk mempelajari dan membandingkan layanan <i>payroll</i> pada bank

Kategori	Makna
	syariah. Responden juga cukup sulit memutuskan hubungan/ikatan dengan bank konvensional yang sedang digunakan saat ini dalam layanan <i>payroll</i> .
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel tingkat biaya beralih merupakan responden yang menganggap biaya yang dikeluarkan secara finansial akan rendah jika beralih dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan <i>payroll</i> . Selain itu, dibutuhkan sedikit waktu dan usaha untuk mempelajari dan membandingkan layanan <i>payroll</i> pada bank syariah. Responden juga mudah memutuskan hubungan/ikatan dengan bank konvensional yang sedang digunakan saat ini dalam layanan <i>payroll</i> .

Selanjutnya, pemaknaan responden dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah pada variabel tingkat pencarian variasi dapat dijelaskan pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12
Makna Kategori Variabel Tingkat Pencarian Variasi

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel tingkat pencarian variasi merupakan responden yang sangat ingin mengetahui dan mencari informasi produk dan layanan penyedia alternatif lain. Selain itu, responden juga sangat ingin mendapatkan pengalaman baru dengan penyedia alternatif lain karena bosan dengan penyedia layanan yang digunakan saat ini.
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel tingkat pencarian variasi merupakan responden yang cukup ingin mengetahui dan mencari informasi produk dan layanan penyedia alternatif lain. Selain itu, responden juga cukup ingin mendapatkan pengalaman baru dengan penyedia alternatif lain karena bosan dengan penyedia layanan yang digunakan saat ini.
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel tingkat pencarian variasi merupakan responden yang kurang ingin mengetahui dan mencari informasi produk dan layanan penyedia alternatif lain. Selain itu, responden juga kurang ingin mendapatkan pengalaman baru dengan penyedia alternatif lain karena bosan dengan penyedia layanan yang digunakan saat ini.

Kemudian, pemaknaan responden dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah pada variabel niat beralih dapat dijelaskan pada Tabel 3.13.

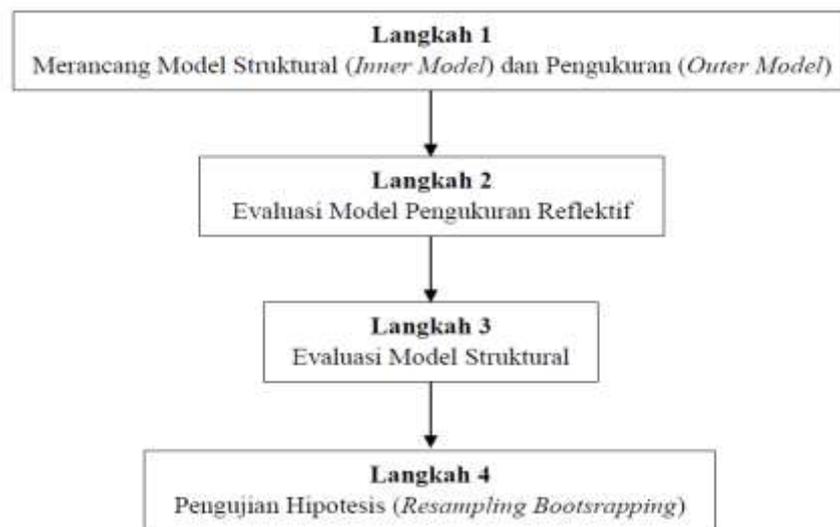
Tabel 3.13
Makna Kategori Variabel Niat Beralih

Kategori	Makna
Tinggi	Responden yang memiliki kategori tinggi pada variabel niat beralih merupakan responden yang sangat memiliki perhatian pada layanan <i>payroll</i> yang ditawarkan bank syariah. Selain itu responden juga sangat memiliki ketertarikan, keinginan, dan keyakinan untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan <i>payroll</i> .
Sedang	Responden yang memiliki kategori sedang pada variabel niat beralih merupakan responden yang cukup memiliki perhatian pada layanan <i>payroll</i> yang ditawarkan bank syariah. Selain itu responden juga cukup memiliki ketertarikan, keinginan, dan keyakinan untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan <i>payroll</i> .
Rendah	Responden yang memiliki kategori rendah pada variabel niat beralih merupakan responden yang kurang memiliki perhatian pada layanan <i>payroll</i> yang ditawarkan bank syariah. Selain itu responden juga kurang memiliki ketertarikan, keinginan, dan keyakinan untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan <i>payroll</i> .

3.3.4.2 Analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). Analisis PLS merupakan metode yang diperkenalkan oleh Herman O.A World dan digunakan sebagai teknik alternatif dalam analisis SEM ketika data yang digunakan tidak berdistribusi normal multivariat (Nurasiyah dkk., 2021). Alasan menggunakan SEM-PLS yaitu karena mampu menguji model penelitian yang kompleks dengan banyak konstruk dan indikator secara bersamaan dengan ukuran sampel yang kecil. Disamping itu, SEM-PLS memiliki kemampuan untuk menganalisis variabel-variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan juga memperhitungkan kesalahan pengukurannya (Sholihin & Ratmono, 2020).

Pengujian model struktural PLS ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SmartPLS 4 for windows*. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data menggunakan metode PLS (Ghozali, 2014):



Gambar 3.1
Tahapan Pengujian PLS-SEM

1. Merancang model struktural (*inner model*) dan pengukuran (*outer model*)

Inner model yang dikenal sebagai *structural model*, *inner reaction* dan *substantive theory* berperan dalam menjelaskan hubungan antar variabel laten berdasarkan *substantive theory*. Model persamaan dari *inner model* adalah sebagai berikut:

$$\mathbb{D} = \beta_0 + \beta\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

\mathbb{D} mewakili vektor variabel laten endogen (*dependen*), ξ adalah vektor variabel laten eksogen, ζ adalah vektor variabel residual (*unexplained variance*). Pada dasarnya PLS dirancang untuk memodelkan *recursive*, sehingga hubungannya antar variabel laten, termasuk variabel laten *dependen* \mathbb{D} , atau sering disebut dengan *causal chain system* dari variabel laten dapat dispesifikasikan berikut ini:

$$\mathbb{D}_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

β_{ji} dan γ_{jb} adalah koefisien jalur yang menghubungkan predictor endogen dengan laten eksogen ξ dan \mathbb{D} sepanjang *range* I dan b , dan ζ_j adalah *inner residual variabel*.

Adapun variabel laten dalam penelitian ini yaitu niat beralih, sedangkan untuk variabel laten eksogennya adalah kualitas layanan, daya tarik alternatif, biaya beralih dan pencarian variasi.

Langkah berikutnya adalah menentukan variabel laten sebagai variabel yang membangun dalam *inner model* adalah dengan merancang *outer model*. *Outer relation* atau *measurement model* adalah suatu model yang menunjukkan bagaimana

setiap blok indikator berkaitan dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini, digunakan blok indikator refleksif dengan persamaan sebagai berikut:

$$X = \Lambda_x \xi + \epsilon_x$$

$$Y = \Lambda_y \eta + \epsilon_y$$

X dan Y dalam model tersebut merujuk pada indikator atau manifes variabel untuk variabel laten eksogen dan endogen, ξ dan η , sedangkan Λ_x dan Λ_y merupakan *matriks loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikatornya. Selain itu, ϵ_x dan ϵ_y menggambarkan simbol kesalahan pengukuran atau *noise*.

2. Evaluasi model pengukuran reflektif

PLS tidak membuat asumsi adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, sehingga tidak perlu dilakukan teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter. Dalam model pengukuran dengan indikator refleksif, evaluasi dilakukan dengan cara *convergent* dan *discriminant validity* dari indikator dan *composite reliability* untuk blok indikator. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan itu *valid* dan *reliable*. Sehingga dalam evaluasinya akan menganalisis validitas, *reliabilitas* serta melihat tingkat prediksi setiap indikator terhadap variabel laten dengan menganalisis hal-hal berikut:

- a. *Convergent Validity*, yaitu suatu model ukur dengan refleksif indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksi individual ini dikatakan tinggi apabila nilainya lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun menurut Chin dikutip dalam (Ghozali, 2014) nilai *loading* 0,5-0,6 dianggap cukup baik untuk penelitian tahap awal.
- b. *Discriminant Validity*, uji ini dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk atau dengan kata lain melihat tingkat prediksi konstruk laten terhadap blok indikatornya. Untuk memprediksi baik tidaknya variabel laten terhadap blok indikatornya dapat dilihat pada nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted (AVE)*. Prediksi dikatakan memiliki nilai AVE yang baik jika nilai akar kuadrat AVE setiap variabel laten lebih besar dari korelasi antar variabel laten.

- c. *Average Variance Extracted (AVE)*, yaitu pengujian untuk menilai rata-rata *communality* pada setiap variabel laten dalam model refleksif. Nilai AVE harus di atas 0.50, yang mana nilai tersebut mengungkapkan bahwa setidaknya faktor laten mampu menjelaskan setengah dari *variance* pada setiap indikator.
 - d. *Composite Reliability*, pengujian ini digunakan untuk mengukur internal konsistensi atau mengukur reliabilitas model pengukuran dan nilainya harus lebih besar dari 0.70. *Composite reliability* adalah alternatif pengujian lain dari *cronbach's alpha*, dan apabila dibandingkan maka *composite reliability* memberikan hasil pengujian yang lebih akurat daripada *cronbach's alpha*.
3. Evaluasi model struktural

Model struktural atau *inner model* dianalisis untuk memastikan model struktural yang dibangun *robust* dan akurat. Model ini dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter. Penjelarasannya adalah sebagai berikut:

- a. Analisis *R-Square* (R^2) untuk variabel laten endogen menunjukkan sebesar 0.67, 0.33 dan 0.19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah”. Tujuan dari uji ini adalah untuk menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independen. Interpretasinya yaitu perubahan nilai *R-Square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*.
- b. Analisis *Multicollinearity* dilakukan untuk menguji apakah ada multikolinearitas dalam model PLS-SEM yang dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai *tolerance* < 0.20 atau nilai *VIF* > 5 maka ada kecurigaan adanya multikolinearitas.
- c. Analisis F^2 untuk *effect size*, dilakukan untuk mengetahui tingkat prediktor variabel laten. Nilai F^2 sebesar 0.02, 0.15 dan 0.35 menunjukkan prediktor variabel laten memiliki pengaruh yang lemah, medium atau besar pada tingkat struktural.

- d. Analisis *Q-Square Predictive Relevance*, digunakan untuk mengukur seberapa baik model dan juga estimasi parameternya menghasilkan nilai observasi. Jika nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan model memiliki nilai *predictive relevance* yang baik, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.
- e. Analisis *Goodness of Fit* (GoF), dalam SEM-PLS pengujian GoF dilakukan secara manual karena tidak termasuk dalam *output* SmartPLS. Kategori nilai GoF yaitu 0.1, 0.25 dan 0.38 yang dikategorikan kecil, medium dan besar. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$GoF = \sqrt{AVE} \times \sqrt{R^2}$$

4. Pengujian hipotesis (*resampling bootstrapping*)

Tahap selanjutnya pada pengujian PLS-SEM adalah melakukan uji statistik atau uji t dengan menganalisis pada hasil *bootstrapping* atau *path coefficients*. Uji hipotesis dilakukan untuk membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka hipotesis diterima. Kemudian, pada penelitian ini tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% sehingga nilai t-tabel yang digunakan adalah 1,96. Kemudian kriteria untuk menarik kesimpulannya ialah sebagai berikut:

- a. Jika nilai t-statistik $< 1,96$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika nilai t-statistik $\geq 1,96$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Selain itu, untuk melihat uji hipotesis dalam PLS-SEM dapat dilihat dari nilai *p-value*, apabila nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima dan begitu pun sebaliknya. Adapun, rumusan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis Pertama

$H_0 : \gamma \leq 0$, artinya kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat beralih.

$H_A : \gamma > 0$, artinya kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap niat beralih.

b. Hipotesis Kedua

$H_0 : \gamma \leq 0$, artinya daya tarik alternatif tidak berpengaruh terhadap niat beralih.

$H_A : \gamma > 0$, artinya artinya daya tarik alternatif berpengaruh positif terhadap niat beralih.

c. Hipotesis Ketiga

$H_0 : \gamma \leq 0$, artinya biaya beralih tidak berpengaruh terhadap niat beralih.

$H_A : \gamma > 0$, artinya biaya beralih berpengaruh negatif terhadap niat beralih.

d. Hipotesis Keempat

$H_0 : \gamma \leq 0$, artinya pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap niat beralih.

$H_A : \gamma > 0$, artinya artinya pencarian variasi berpengaruh positif terhadap niat beralih.