

BAB III

OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini memakai variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Pada variabel laten eksogen penelitian ini yaitu *compliance* (kepatuhan) (X1), *assurance* (jaminan) (X2), *reliability* (keandalan) (X3), *tangibles* (wujud fasilitas) (X4), *empathy* (empati) (X5), dan *responsiveness* (daya tanggap) (X6). Sedangkan pada variabel laten endogen penelitian ini yaitu kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI (Y). Tujuan penelitian ini yaitu mengkaji tingkat kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Subjek penelitian ini adalah nasabah pembiayaan mikro yang sedang atau telah mendapatkan pembiayaan di BSI.

3.2 Metode Penelitian

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian. Pendekatan kuantitatif diawali dengan pengembangan dari hipotesis untuk dilakukan pengujian secara kuantitatif sampai menghasilkan sebuah tesa baru (Ferdinand, 2014). Metode pengujian ilmiah seringkali menggunakan ilmu statistik dengan sifatnya menggunakan angka dan metode tersebut yaitu metode kuantitatif (Haryono, 2012). Metode penelitian kuantitatif yaitu metode yang bertujuan untuk menguji teori tertentu dengan dilakukan penelitian hubungan antar variabel (Kusumastuti et al., 2020).

3.3 Desain Penelitian

Penelitian ini masuk ke dalam jenis penelitian deskriptif dan kausalitas. Penelitian deskriptif memiliki fokus pada penjelasan secara sistematis mengenai fakta yang didapatkan saat penelitian dilakukan, tidak ada upaya menguji suatu hubungan dengan fakta, baik hubungan korelasi dan hubungan sebab-akibat (Abdullah, 2015). Penelitian deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk menggambarkan variabel-variabel yaitu *compliance* (kepatuhan) (X1), *assurance*

(jaminan) (X2), *reliability* (keandalan) (X3), *tangible* (wujud fasilitas) (X4), *empathy* (empati) (X5), *responsiveness* (daya tanggap) (X6), dan kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI (Y).

Pada penelitian kausalitas merupakan penelitian yang mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat antara beberapa konsep atau variabel atau strategi yang dikembangkan manajemen. Pada penelitian ini selain melihat deskripsi fenomena, diarahkan juga untuk menggambarkan hubungan sebab-akibat yang disebabkan oleh situasi yang digambarkan dengan variabel untuk menarik sebuah Kesimpulan (Ferdinand, 2014). Penelitian deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk melihat hubungan sebab-akibat yaitu pengaruh variabel *compliance* (kepatuhan) (X1), *assurance* (jaminan) (X2), *reliability* (keandalan) (X3), *tangible* (wujud fasilitas) (X4), *empathy* (empati) (X5), *responsiveness* (daya tanggap) (X6) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI (Y).

3.4 Definisi Operasional Variabel

Pada bagian ini akan diberikan penjelasan terkait operasionalisasi dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu *compliance* (kepatuhan) (X1), *assurance* (jaminan) (X2), *reliability* (keandalan) (X3), *tangible* (wujud fasilitas) (X4), *empathy* (empati) (X5), *responsiveness* (daya tanggap) (X6), terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI (Y).

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala
1.	<i>Compliance</i> (kepatuhan) merupakan kemampuan dalam menjalankan bisnis dengan penerapan prinsip-prinsip Islam dengan melakukan transaksi bisnis sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem suku bunga (Othman & Owen,	Operasional perbankan sesuai dengan prinsip syariah (Khaliq, 2019). <hr/> Bank menyediakan produk investasi bagi hasil sesuai syariah (Khaliq, 2019). <hr/> Bank tidak memberikan ataupun mengambil bunga dari nasabah (Khaliq,	Tingkat kepatuhan BSI dalam menjalankan prinsip-prinsip dalam hukum Islam pada semua jenis produknya. <hr/> Tingkat implementasi bagi hasil pembiayaan mikro di BSI. <hr/> Keyakinan pada BSI tidak memberikan maupun	Interval

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala
	2001).	2019).	mengambil bunga dari nasabah.	
2.	<i>Assurance</i> (jaminan) merupakan pengetahuan dan sikap sopan yang ditunjukkan oleh staf Bank Syariah serta kemampuan komunikasi baik secara lisan maupun tulisan yang dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah (Othman & Owen, 2001).	<p>Kemudahan nasabah dalam mengakses informasi rekening (Abdel et al., 2021).</p> <p>Kemampuan karyawan bank memberikan nasihat keuangan (Abdel et al., 2021).</p> <p>Kemampuan karyawan untuk menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah (Abdel et al., 2021).</p> <p>Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang instrumen dalam perbankan syariah (Abdel et al., 2021).</p>	<p>Nasabah dapat dengan mudah mengakses rekening yang ada di BSI.</p> <p>BSI menyediakan jasa konsultasi untuk nasabah pembiayaan mikro.</p> <p>Karyawan BSI bersikap sopan dan ramah kepada nasabah.</p> <p>Tingkat pengetahuan karyawan BSI tentang produk pembiayaan mikro.</p>	Interval
3.	<i>Reliability</i> (keandalan) merupakan penilaian dari nasabah terhadap kemampuan yang dimiliki oleh perbankan syariah pada layanan yang akurat kepada nasabah (Othman & Owen, 2001).	<p>Staf bank memberikan kenyamanan pada nasabah (Khaliq, 2019).</p> <p>Fasilitas pelayanan bank yang aman (Khaliq, 2019).</p> <p>Produk yang disediakan bank lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (Khaliq, 2019).</p>	<p>Karyawan BSI memberikan kenyamanan pada layanan nasabah untuk bertransaksi.</p> <p>BSI menawarkan layanan yang aman.</p> <p>Produk yang disediakan BSI lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.</p>	Interval
4.	Tingkat <i>tangibles</i> (wujud fasilitas) merupakan penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap kemampuan dari perbankan syariah dalam memberikan wujud baik dari fasilitas dan staf bank (Othman & Owen, 2001).	<p>Banyaknya jumlah kantor cabang yang buka pada bank (Othman & Owen, 2001).</p> <p>Penampilan luar fisik gedung (Othman & Owen, 2001).</p> <p>Kecepatan dan efisiensi dalam transaksi (Othman & Owen, 2001).</p> <p>Jam buka operasi dan partisi konter di Bank</p>	<p>Jumlah kantor cabang yang buka di BSI.</p> <p>BSI memiliki penampilan fisik luar gedung yang bagus.</p> <p>Tingkat efisiensi transaksi di BSI.</p> <p>BSI memiliki jam operasional yang</p>	Interval

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala
		dan cabang-cabangnya (Othman & Owen, 2001).	cukup dalam melayani nasabah.	
5.	Tingkat <i>empathy</i> (empati) merupakan penilaian yang diberikan nasabah kepada bank terhadap kemampuan membangun relasi yang baik dengan nasabah (Othman & Owen, 2001).	Terjaga kerahasiaan nasabah (Khaliq, 2019). Lokasi bank yang mudah dan terjangkau oleh nasabah (Khaliq, 2019). Biaya layanan yang terjangkau untuk nasabah (Khaliq, 2019).	BSI menjaga kerahasiaan nasabah. Lokasi BSI yang mudah dan terjangkau oleh nasabah. Biaya layanan BSI terjangkau untuk nasabah.	Interval
6.	Tingkat <i>responsiveness</i> (daya tanggap) merupakan penilaian yang diberikan nasabah terkait kemampuan kecepatan pelayanan dari perbankan terhadap nasabahnya (Othman & Owen, 2001).	Pengetahuan tentang bisnis pelanggan atau kesediaan untuk membantu (Othman & Owen, 2001). Mampu memenuhi kebutuhan (Othman & Owen, 2001). Cara karyawan memperlakukan pelanggan (Othman & Owen, 2001).	BSI memahami kegiatan usaha dari nasabah. BSI mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Kenyaman nasabah dengan cara karyawan BSI melayani.	Interval
7.	Kepuasan Konsumen (Y) merupakan evaluasi konsumen ketika alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau ada di atas harapan pelanggan; sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2005).	Produk dan layanan bank selalu memenuhi harapan (Othman & Owen, 2001). Nasabah puas terhadap hubungan secara langsung dengan pegawai (Othman & Owen, 2001). Nasabah puas pada kualitas pelayanan yang diberikan (Othman & Owen, 2001).	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan mikro BSI yang sesuai dengan yang diharapkan. Saya merasa puas terhadap hubungan secara langsung dengan karyawan BSI. Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan BSI.	Interval

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan gabungan dari seluruh elemen dalam bentuk peristiwa, hal, atau orang dengan karakteristik yang serupa dan menjadi pusat

perhatian untuk seorang peneliti yang dilihat sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Anggota yang ada pada populasi berupa objek yang hidup maupun mati dengan sifat yang dapat diukur serta diamati (Radjab & Jam'an, 2017).

Sampel yaitu bagian dari populasi yang didalamnya terdiri dari beberapa anggota populasi yang membentuk sebuah perwakilan (Ferdinand, 2014). Terdapat beberapa prosedur penentuan sampel yaitu peneliti mengidentifikasi populasi target, memilih kerangka sampel, menentukan metode pemilihan sampel, merencanakan prosedur pemilihan unit sampel, menentukan ukuran sampel, menentukan unit sampel, dan pelaksanaan penelitian di lapangan (Radjab & Jam'an, 2017). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *non-probability sampling* dengan menggunakan jenis *purposive sampling*.

Teknik *non-probability sampling* digunakan apabila tidak diketahui besaran pasti populasi. Pada teknik *non-probability sampling*, elemen yang ada pada populasi tidak memiliki probabilitas yang ada di dalam subjek sampel yang dipilih oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Alasan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *non-probability sampling* karena jumlah pasti dari populasi tidak diketahui secara pasti tetapi penulis memahami bahwa kelompok pada sasaran tertentu memiliki informasi yang dapat memenuhi kriteria yang ditentukan oleh penulis (Ferdinand, 2014). Beberapa kriteria yang diajukan oleh penulis untuk memilih responden dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pelaku UMKM sebagai nasabah BSI yang pernah dan/atau sedang mendapatkan pembiayaan mikro.
2. Berdomisili di Jawa Barat.

Alasan penulis memilih responden di Jawa Barat dikarenakan Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan jumlah pembiayaan UMKM terbesar yang mendapatkan penyaluran yang diberikan oleh Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Estimasi jumlah populasi pada penelitian ini tidak dapat dipastikan, sehingga penulis tidak mengetahui informasi secara tepat dan akurat mengenai jumlah populasi. Maka

penulis menentukan jumlah sampel menurut Hair et. al (2017) yang bergantung dari jumlah indikator yang digunakan oleh penulis, yaitu:

1. 10 kali dari jumlah terbesar indikator formatif yang digunakan untuk mengukur satu konstruk atau;
2. 10 kali dari jumlah terbesar jalur struktural yang diarahkan pada konstruksi tertentu dalam model struktural.

Berdasarkan rumus yang diberikan oleh Hair et. al (2017) maka penulis dapat menentukan jumlah minimal sampel. Indikator terbesar diperoleh dari variabel *tangibles* dan *empathy*, dengan total indikatornya sebesar 4, maka jika diformulasikan sebagai berikut (Hair et al., 2017):

$$(V_1+V_2+\dots+V_n) \times 10 = N$$

Keterangan:

V_n = indikator setiap variabel

N = ukuran sampel

Maka dapat diperoleh jumlah minimal sampel sebagai berikut:

$$(4) \times 10 = 40$$

Dengan demikian, jumlah minimal pada sampel penelitian ini adalah 40 sampel. Lalu untuk menentukan jumlah maksimal pada sampel dihitung dengan 10 kali dari jumlah terbesar jalur struktural yang diarahkan pada konstruksi tertentu dalam model struktural. Pada penelitian ini pertanyaan yang diajukan sebanyak 23 pertanyaan. Maka jumlah maksimal pada sampel dapat diperoleh menggunakan formula sebagai berikut:

$$(23) \times 10 = 230$$

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan formula menggunakan metode Hair et al. (2017) mengenai minimal dan maksimal sampel, maka dapat ditemukan bahwa penelitian ini harus mengambil sampel minimal sebanyak 40 orang responden dan maksimal sebanyak 230 orang responden. Responden yang diambil ialah nasabah UMKM yang pernah dan/atau sedang mendapatkan pembiayaan mikro dari BSI serta tersebar di 13 (tiga belas) kantor cabang BSI di Jawa Barat. Penulis juga akan mempertimbangan keterbatasan waktu serta biaya yang dikeluarkan dalam menentukan ukuran sampel.

3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sekaran (2000) kualitas dari instrumen dan teknik pengumpulan data memperlihatkan kualitas data suatu penelitian (Pujihastuti, 2010). Bagian ini mengenai penjelasan tahapan dalam menguji instrument penelitian dan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data.

3.6.1 Instrumen Penelitian

Menurut Kusumastuti et al. (2020) instrumen penelitian digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian untuk mengukur variabel yang diamati. Penelitian ini memilih cara penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan sebuah alat yang dapat mengumpulkan informasi data primer dengan metode survei (Pujihastuti, 2010). Metode kuesioner atau angket yaitu sebuah teknik peneliti untuk mengumpulkan data baik secara langsung maupun tidak langsung yang berisi tentang instrumen mengenai pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti secara sistematis lalu responden harus menjawab sesuai dengan persepsinya (Kusumastuti et al., 2020).

Kegunaan kuesioner untuk mendapatkan informasi pribadi seperti sikap, pendapat, serta yang harapan yang diinginkan oleh responden (Pujihastuti, 2010). Menurut Uma Sekaran (1992) terdapat beberapa prinsip penulisan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, yaitu (Sugiyono, 2017):

1. Isi dan tujuan pertanyaan harus teliti dan setiap pertanyaan skala pengukuran dan jumlah itemnya cukup untuk mengukur sebuah variabel yang diteliti.
2. Bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan kemampuan berbahasa dari responden karena bahasa yang digunakan harus memperhatikan jenjang pendidikan responden, keadaan sosial budaya, dan *frame of reference* dari responden.
3. Tipe dan bentuk pertanyaan yang diajukan terdapat dibagi menjadi 2 (dua) tipe yaitu pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka pertanyaan yang mengharapkan responden memberikan jawaban secara

tertulis dengan bentuk uraian tentang sesuatu hal. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan peneliti dapat dengan mudah melakukan analisis data.

Penelitian ini menggunakan bantuan dari platform *google form* untuk responden mengisi kuesioner dan akan disebarakan melalui media sosial dan bantuan dari pegawai BSI yang bekerja di divisi pembiayaan mikro dengan cakupan daerah Jawa Barat.

Skala yang dipakai pada penelitian ini adalah skala *semantic differential*. Skala ini dicetuskan oleh Osgood, Suci dan Tannenbaum pada 1975. Skala *semantic differential* memiliki kegunaan untuk menilai sikap dari responden terhadap objek tertentu, seringkali skala ini diperlakukan sebagai skala interval (Sekaran & Bougie, 2016). Pada skala ini terdapat penilaian bipolar dengan tujuh poin menggunakan kata sifat yang berlawanan. Keuntungan pada skala ini dapat menunjukkan responden sangat jujur atau tidak jujur dan melihat posisi netral pada angka 4 dan pada prosedur responden tidak rumit untuk memberikan penilaian pada pertanyaan yang ada di dalam kuesioner (Al-hindawe, 1996). Berikut salah satu contoh penggunaan skala pengukuran *semantic differential* pada penelitian ini:

Tabel 3.2
Skala Pengukuran *Semantic Differential*

No	Pertanyaan Kiri	Rentang Jawaban							Pertanyaan Kanan
1.	Sangat rendah	1	2	3	4	5	6	7	Sangat tinggi

Sumber: Sekaran, U., & Bougie (2017)

3.6.2 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS (Kusnendi & Ciptagustia, 2023). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *software* SPSS 23 dengan memperhatikan nilai yang ada pada tabel “*Corrected Item-Total Correlation*” atau disebut sebagai nilai *r* hitung. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas ini yaitu:

1. Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel, maka pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka butir pertanyaan kuesioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel *Compliance* (Kepatuhan)

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
CO1	Tingkat kepatuhan BSI menjalankan prinsip-prinsip dalam hukum Islam pada semua jenis produknya.	0.653	0.361	Valid
CO2	Tingkat implementasi bagi hasil pembiayaan mikro di BSI	0.509	0.361	Valid
CO3	Keyakinan pada BSI tidak memberikan maupun mengambil bunga dari nasabah	0.486	0.361	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel *compliance* (kepatuhan) tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel *compliance* (kepatuhan) dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel *Assurance* (Jaminan)

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
AS1	Nasabah dapat dengan mudah mengakses rekening yang ada di BSI.	0.727	0.361	Valid
AS2	BSI menyediakan jasa konsultasi untuk nasabah pembiayaan mikro.	0.644	0.361	Valid
AS3	Karyawan BSI sopan dan ramah kepada nasabah.	0.722	0.361	Valid
AS4	Tingkat pengetahuan karyawan BSI tentang produk pembiayaan mikro.	0.707	0.361	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel *assurance* (jaminan) tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel *assurance* (jaminan) dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel *Reliability* (Keandalan)

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
REL1	Karyawan BSI memberikan kenyamanan pada layanan untuk nasabah bertransaksi.	0.659	0.361	Valid
REL2	BSI menawarkan layanan yang aman kepada nasabah.	0.691	0.361	Valid
REL3	Produk yang disediakan BSI lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.	0.638	0.361	Valid

Sumber: Lampran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel *reliability* (keandalan) tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel *reliability* (keandalan) dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel *Tangibles* (Wujud Fasilitas)

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
TAN1	Jumlah kantor cabang yang buka di BSI.	0.789	0.361	Valid
TAN2	BSI memiliki penampilan fisik luar gedung yang bagus.	0.897	0.361	Valid
TAN3	Tingkat efisiensi transaksi di BSI.	0.592	0.361	Valid
TAN4	BSI memiliki jam operasional yang cukup dalam melayani nasabah.	0.916	0.361	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel *tangibles* (wujud fasilitas) tidak

menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel *tangible* (wujud fasilitas) dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel *Empathy* (Empati)

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
EMP1	BSI menjaga kerahasiaan nasabah.	0.646	0.361	Valid
EMP2	Lokasi BSI yang mudah dan terjangkau oleh nasabah.	0.679	0.361	Valid
EMP3	Biaya layanan BSI terjangkau untuk nasabah.	0.719	0.361	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.7 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel *empathy* (empati) tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel *empathy* (empati) dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
RES1	BSI memahami kegiatan usaha dari nasabah.	0.694	0.361	Valid
RES2	BSI mampu memenuhi kebutuhan nasabah.	0.635	0.361	Valid
RES3	Kenyamanan nasabah dengan cara karyawan BSI melayani.	0.654	0.361	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.8 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel *empathy* (empati) tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel *empathy* (empati) dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan

No	Item	Corrected Item- Total Correction	R Tabel	Keterangan
KEP1	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan mikro BSI yang sesuai dengan yang diharapkan.	0.654	0.361	Valid
KEP2	Saya merasa puas terhadap hubungan secara langsung dengan karyawan BSI.	0.809	0.361	Valid
KEP3	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan BSI.	0.686	0.361	Valid

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3.9 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuesioner yang ada pada variabel kepuasan tidak menunjukkan masalah dalam uji validitas. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa pertanyaan pada variabel kepuasan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang sedang diteliti.

Lalu setelah melalui uji validitas, instrumen pada penelitian harus melalui uji reliabilitas. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *split-half* pada *software* analisis data SPSS 23. Uji reliabilitas digunakan koefisien Conbrach's Alpha (C_α) dengan kriteria keputusan, kuesioner diindikasikan reliabel ketika variabel yang diukur jika koefisien C_α memiliki nilai tidak kurang dari 0.70 (Kusnendi & Ciptagustia, 2023).

Tabel 3.10
Hasil Pengujian Reliabilitas Seluruh Variabel

Variabel	Koefisien <i>Conbrach's</i> <i>Alpha</i>	Keterangan
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	0.724	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0.706	Reliabel
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0.759	Reliabel
<i>Tangible</i> (Wujud Fasilitas)	0.881	Reliabel
<i>Empathy</i> (Empati)	0.719	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0.750	Reliabel
Kepuasan	0.815	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Dari hasil pengujian pada tabel 3.10 dapat disimpulkan bahwa pada seluruh variabel *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (wujud fasilitas), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan kepuasan memiliki nilai koefisien C_α lebih besar dari 0.70 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Setelah uji validitas dan uji reliabilitas telah dilakukan, penelitian dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

3.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Sedangkan pada data sekunder didapatkan dari sumber-sumber yang sudah ada sebelum penelitian ini dilakukan.

Angket atau kuesioner berisi beberapa pertanyaan dari penulis kepada responden yang merupakan nasabah yang sudah maupun sedang mendapatkan pembiayaan mikro dari BSI. Jumlah minimum responden pada penelitian ini sebesar 40 orang. Penyebaran kuesioner menggunakan media sosial yaitu *Instagram*, *Whatsapp* dan *Facebook* dengan memberikan tautan *google form* yang berisi pertanyaan kepada responden.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan ialah analisis statistik deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Pada analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara umum terkait pertanyaan penelitian yang pertama dalam penelitian ini, sementara untuk analisis SEM-PLS bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua sampai ketujuh.

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian (Ferdinand, 2014). Menurut Sekaran &

Bougie (2017) dalam pengelolaan data penelitian terdapat beberapa prosedur dan tahapan yang dilakukan, diantaranya yaitu:

1. *Editing* bertujuan untuk memeriksa kembali kelengkapan dan kejelasan pada pengisian angket secara menyeluruh dengan pemeriksaan data yang telah diisi oleh responden.
2. *Coding* ialah memberikan klasifikasi hasil dari responden ke dalam beberapa kategori dengan diberikan kode berbentuk angka pada setiap jawaban.
3. *Scoring* bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner sesuai dengan ketentuan dengan memberikan nilai pada setiap pilihan yang dipilih oleh responden.
4. *Tabulating* ialah proses perubahan data yang dihasilkan dari instrumen menjadi beberapa tabel data untuk diuji secara sistematis.

Setelah itu, terdapat langkah selanjutnya untuk memberikan kategori pada setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis data yang bertujuan untuk menjawab setiap rumusan hipotesis. Rumus kategorisasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Tabel 3.11
Rumus Kategorisasi

Skala	Kategori
$X > (\mu + 1.5\sigma)$	Sangat tinggi
$(\mu + 0.5\sigma) < X \leq (\mu + 1.5\sigma)$	Tinggi
$(\mu - 0.5\sigma) < X \leq (\mu + 0.5\sigma)$	Sedang
$(\mu - 1.5\sigma) < X \leq (\mu - 0.5\sigma)$	Rendah
$X \leq (\mu - 1.5\sigma)$	Sangat Rendah

Sumber: (Azwar, 2012)

Keterangan:

X = Skor Empiris

μ = Rata-rata Teoritis $\left(\frac{\text{Skor minimal} + \text{Skor maksimal}}{2} \right)$

σ = Simpangan Baku Teoritis $\left(\frac{\text{Skor minimal} - \text{Skor maksimal}}{6} \right)$

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

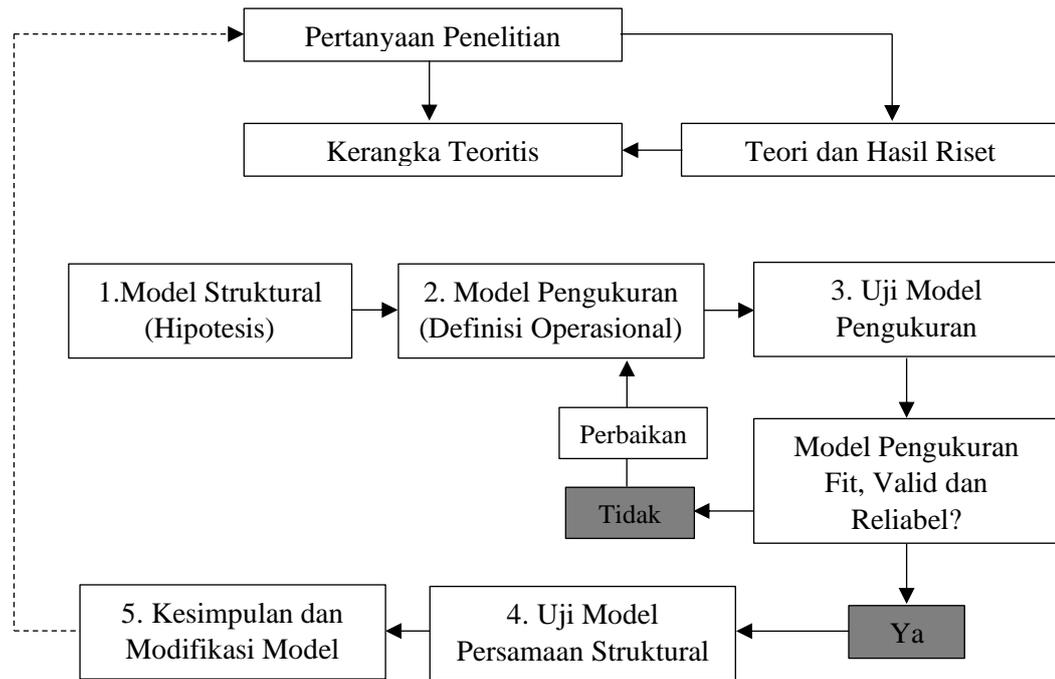
Analisis data bertujuan untuk mendapatkan segala informasi yang dijadikan acuan sebagai pengambilan keputusan untuk menguji kebenaran dari hipotesis pada penelitian ini. Setelah analisis data, hal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengolahan data. Penelitian ini menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS).

Istilah *Structural Equation Modeling* (SEM) tidak hanya pada satu teknik statistik, tetapi pada sekumpulan beberapa prosedur serta SEM digunakan untuk megkalisifikasikan teknik-teknik di bawah satu label (Kline, 2016). *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan salah satu teknik untuk penelitian analisis data multivariat yang sering digunakan oleh kalangan peneliti pada bidang ilmu sosial (Achjari, 2004).

Alat ini diklasifikasikan sebagai SEM dengan basis kovarian serta secara teoritis memiliki syarat seperti normalitas data dan jumlah minimum indikator reflektif. Lalu *Partial Least Square* (PLS) merupakan alat analisis data multivariat generasi kedua dengan model penelitian yang mengandung lebih dari satu variabel endogen, data tidak normal multivariat, jumlah responden yang dapat digunakan terbatas serta pertanyaan formatif dan/atau reflektif (Achjari, 2004).

Dalam penelitian ini SEM-PLS digunakan untuk memprediksi model, tidak berpaku pada banyak uji asumsi dan dapat digunakan dengan sampel yang berjumlah kecil. PLS dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh dari indikator dalam variabel laten secara spesifik.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menganalisis dan menggunakan SEM menurut Kusnendi & Ciptagustia (2023) adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Prosedur Aplikasi SEM

Sumber: Kusnendi & Ciptagustia (2023)

1. Merumuskan model struktural

Model struktural merupakan hipotesis penelitian. Pada tahapan ini sering disebut sebagai spesifikasi model, dimana terdapat perumusan model struktural dalam bentuk diagram statistik dan/atau persamaan matematik tertentu yang dapat menunjukkan dengan jelas variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Dalam menguji model struktural maka dirumuskan definisi operasional konsep, konstruk atau variabel laten yang diteliti. Bentuk umum pada model struktural dinyatakan dalam persamaan berikut:

$$\eta_i = \gamma_i \xi_i + \beta_i \eta_i + \zeta_i$$

Berikut beberapa pengertian dari simbol-simbol yang ada pada rumus di atas, ξ_i (ξ_i) merupakan variabel laten eksogen, η_i merupakan variabel laten endogen, γ_i (γ_i) merupakan koefisien regresi variabel laten eksogen, β_i (β_i) merupakan koefisien regresi variabel laten endogen, dan ζ_i (ζ_i) menunjukkan kesalahan pada persamaan struktural.

2. Merumuskan model pengukuran

Pada tahapan ini terdapat bentuk umum persamaan model pengukuran dengan rumus sebagai berikut.

- a. X-Model, model pengukuran variabel laten eksogen (ξ_i): $X_i = \lambda_i \xi_i + \delta_i$
- b. Y-Model, model pengukuran variabel laten endogen (η_i): $Y_i = \lambda_i \eta_i + \epsilon_i$

Pada rumus di atas, λ_i menampilkan koefisien bobot faktor, δ_i (delta) menampilkan kesalahan pengukuran variabel laten eksogen, dan ϵ_i (epsilon) menampilkan kesalahan pengukuran variabel laten endogen. Pada bentuk diagram statistik, model pengukuran diberi rumus dalam format model pengukuran faktor ganda.

3. Menguji model pengukuran

Pada tahapan ini meliputi dua hal, yaitu menguji kesesuaian global (*global fit testing*) serta menguji koefisien bobot faktor masing-masing indikator (*local fit testing*). Uji kesesuaian global dilakukan dengan statistik uji *chi-square* (χ^2), serta statistik uji *absolute fit indices* dan *incremental fit indices*. Menguji koefisien bobot faktor masing-masing indikator, menguji validitas, dan realibilitas.

Pada uji validitas meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen merujuk pada koefisien bobot pada setiap indikator, sedangkan validitas diskriminan merujuk pada validitas model pengukuran untuk mengukur variabel laten. Model pengukuran dapat dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Setiap indikator signifikan secara statistik memiliki nilai koefisien bobot faktor (*factor loadings*) dalam angka sesuai dengan standar. Model diindikasikan memiliki validitas diskriminan yang memadai apabila nilai *outer loading* pada semua indikator lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai *cross loadings* antara indikator yang sama dengan variabel lain.
- b. Nilai AVE (*Average Variance Extracted*) tidak kurang dari 0.50.
- c. Pada validitas diskriminan memiliki nilai yang memadai dengan nilai akar AVE pada masing-masing model pengukuran lebih besar dari nilai korelasi antara variabel laten yang diteliti dan/atau pada nilai HTMT lebih kecil dan 0.85 atau lebih kecil dari 0.90.

Pada uji reliabilitas, uji ini merujuk pada konsistensi internal model pengukuran dalam mengukur variabel laten yang diukur. Kriteria untuk mengukur reliabilitas adalah model pengukuran terindikasi memiliki realibilitas apabila

model mampu menghasilkan nilai *Composite Reliability* (CR) atau nilai *Maximal Reliability* (MR) minimal sebesar 0.60 atau 0.70.

4. Perbaikan model pengukuran

Apabila hasil dari uji model pengukuran menghasilkan model tidak fit dengan data dan/atau terdapat koefisien bobot faktor yang tidak valid, maka model pengukuran perlu diperbaiki. Perbaikan model dilakukan dengan menggunakan indeks modifikasi, yaitu dengan cara membuat kovarians antara kesalahan pengukuran kepada konstruk yang sama. Perbaikan model harus terus dilakukan sampai model memperoleh tingkat kesesuaian global dan lokal yang memadai.

5. Menguji Model Struktural

Model struktural bertujuan untuk memberikan kepastian model struktural yang dibuat *robust* dan akurat. Model ini diberikan evaluasi dengan menggunakan *R-square* kepada konstruk dependen, lalu *Stone-Geisser Q-square test* untuk melakukan *predictive relevance* dan uji t serta uji signifikansi dari koefisien parameter. Berikut penjelasan tiap komponen yang ada pada evaluasi model struktural:

a) Analisis *R-square* (R^2)

Analisis ini digunakan untuk variabel laten pada hasil *R-square* melebihi 0,7 dapat dikategorikan kuat (Sarwono et al., 2015) dan menurut Ghozali (2014) hasil *R-square* sebesar 0,67 dapat dikategorikan sebagai substansial. Pengujian ini untuk memberikan penjelasan terkait besaran proporsi variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh semua variabel independen. Pada interpretasinya perubahan pada nilai *R-square* untuk memberikan nilai terkait pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen yang memiliki pengaruh yang *substantive*. Rumus untuk pengujian ini adalah $R^2 = \sum \beta_j^2 h_{cor}(X_j, Y)$.

b) Analisis *Multicollinearity*

Pada analisis ini terdapat pengujian mengenai ada atau tidaknya multikolinieritas pada sebuah model PLS-SEM dilihat dari nilai *variance Inflation Factor* (VIF). Pada nilai *tolerance* jika melebihi 0,20 atau nilai pada VIF melebihi 5 maka diduga terdapat multikolinieritas.

- c) Analisis F^2
Analisis ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat pada prediktor variabel laten yang memiliki pengaruh baik lemah, medium atau besar pada tingkat struktural.
- d) Analisis *Q-Square Predictive Relevance*
Analisis ini mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model serta estimasi parameter penelitian. Jika nilai *Q-Square* melebihi 0 (nol) maka nilai *predictive relevance* menunjukkan baik. Sedangkan pada nilai *Q-Square* kurang dari 0 (nol) maka kurang nilai *predictive relevance* pada model penelitian tersebut. Rumus yang dipakai pada analisis ini adalah
- $$Q^2 = 1 - (1 - R1^2)(1 - R2^2)$$
- e) Analisis *Goodness of Fit (GoF)*
Analisis ini merupakan kriteria dari model struktural secara umum. Pada pengujian GoF dilakukan secara manual karena analisis ini tidak masuk ke dalam *output* SmartPLS. Kategori nilai GoF terdiri dari 0,1; 0,25; 0,38 dengan pemberian kategori mulai dari kecil, medium dan besar. Rumus yang digunakan pada analisis ini adalah $GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$.
6. Membuat kesimpulan statistik dan modifikasi model
Pada tahapan ini, dilakukan uji statistik atau uji t dengan tujuan untuk menganalisis hasil *bootstrapping* atau *path coefficients*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Jika t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel, maka hipotesis diterima. Lalu untuk melihat uji hipotesis di PLS-SEM dilihat nilai *p-value*, jika nilai dari *p-value* kurang dari 0,05 maka hipotesis dapat diterima, sedangkan jika nilai dari *p-value* lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut beberapa rumusan hipotesis yang penulis ajukan pada penelitian ini:
- a) Hipotesis Pertama
 $H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat *compliance* (kepatuhan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
 $H_1 : \beta > 0$, artinya tingkat *compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.

- b) Hipotesis Kedua
 $H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
 $H_1 : \beta > 0$, artinya tingkat *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
- c) Hipotesis Ketiga
 $H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat *reliability* (keandalan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
 $H_1 : \beta > 0$, artinya tingkat *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
- d) Hipotesis Keempat
 $H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat *tangibles* (wujud fasilitas) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
 $H_1 : \beta > 0$, artinya tingkat *tangibles* (wujud fasilitas) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
- e) Hipotesis Kelima
 $H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat *empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
 $H_1 : \beta > 0$, artinya tingkat *empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
- f) Hipotesis Keenam
 $H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.
 $H_1 : \beta > 0$, artinya tingkat *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan mikro BSI.