

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kinerja *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (eksogen) adalah *switching barrier* (X) dengan sub variabel *organizational credibility*, *value congruency*, *lack of attractiveness of other alternatives*, *switching cost* dan *relational value*. Kemudian objek penelitian yang menjadi variabel terikat (endogen) adalah loyalitas nasabah (Y) yang meliputi *repeat purchase* (pembelian ulang), *refers to other* (merekomendasikan kepada orang lain), *immunity* (kekebalan), dan *Purchase Across Product Line and Service* (pembelian diluar lini produk atau jasa). Objek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera. Oleh karena itu akan diteliti pengaruh *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah

Penelitian ini dilakukan pada kurung waktu kurang dari satu tahun yaitu pada bulan Agustus 2013 sampai Desember 2013, maka penelitian ini menggunakan metode *cross sectional method*. Menurut Husain Umar (2008:45)

metode penelien *cross sectional* yaitu penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurung waktu tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang) dalam penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti di lapangan. Pengumpulan informasi dari subjek penelitian hanya dilakukan satu kali dalam satu periode waktu, sehingga penelitian ini merupakan *one-shot* atau *cross sectional* (Maholtra, 2009:101).

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian yang Digunakan**

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Menurut Sugiyono (2013:11) “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain”. Sedangkan Menurut Maholtra (2009:100) :

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama deskripsi dari sesuatu, biasanya karakteristik atau fungsi pasar. Penelitian deskriptif sangat berguna ketika mencari pertanyaan penelitian yang menggambarkan mengenai fenomena pasar, seperti menentukan frekuensi pembelian, mengidentifikasi hubungan atau membuat prediksi.

Penelitian deskriptif ini mempunyai maksud mengetahui gambaran secara keseluruhan mengenai pengaruh *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah pada nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:8) “Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan. Dimana pengujian hipotesis tersebut menggunakan perhitungan statistik”. Dalam penelitian ini akan diuji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data lapangan, mengenai pengaruh *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera.

### **1.2.2 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013:2). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang berarti cara-cara yang dilakukan itu diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis (Sugiyono, 2013:1).

Menurut Sugiyono (2013:11), yang dimaksud dengan metode survei adalah:

Metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes dan wawancara terstruktur.

Menurut Maholtra (2010:96), menyatakan bahwa “*Explanatory survey* dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan kedalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut”. *Explanatory survey* dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (empirik) melalui kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap penelitian.

Berdasarkan pengertian *explanatory survey* menurut ahli, maka metode penelitian ini dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (empirik) dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

### **3.2.3 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel ke dalam konsep teori dari variabel yang diteliti, indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan dan mengukur variabel. Berdasarkan objek peneliti yang telah dikemukakan di atas diketahui bahwa variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah *switching barrier* sebagai variabel independent atau variabel bebas (X). Variabel tersebut dicari bagaimana pengaruhnya terhadap

loyalitas nasabah sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y). Penjabaran operasionalisasi dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini.

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
<i>Switching Barrier</i> (X)	<i>Switching Barrier</i> adalah setiap faktor yang membuat sulit atau lebih mahal bagi pelanggan untuk berpindah ke layanan lainnya. Jones dalam (Fredy dan Roberto 2012:2)				
<i>Organizational Credibility</i> (X <sub>1</sub> )	<i>Organizational credibility</i> adalah faktor yang berhubungan dengan tingkat kepercayaan yang dimiliki pelanggan terhadap bank/perusahaan. (Valenzuela, 2012:12)	Keyakinan	Tingkat keyakinan nasabah dalam menanamkan dana investasinya pada asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	1
		Kepercayaan	Tingkat kepercayaan nasabah terhadap kinerja asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	2
		Keandalan	Tingkat	Interval	3

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
			kandalan asuransi pendidikan AJB Bumiputera dalam menangani keluhan nasabah		
		Kualitas pelayanan	Tingkat Kualitas pelayanan asuransi dalam memenuhi berbagai kebutuhan <i>financial</i> pendidikan nasabah	Interval	4
<i>Value Congruency (X<sub>2</sub>)</i>	<i>Value Congruency</i> adalah Faktor yang mengacu pada kongruensi nilai antar nasabah dan perusahaan (Valenzuela, 2012:12)	Kemampuan memahami kebutuhan	Tingkat Kemampuan asuransi pendidikan AJB Bumiputera dalam memahami kebutuhan nasabah	Interval	5
		Perhatian	Tingkat Perhatian perusahaan asuransi terhadap nasabah	Interval	6
		Keyakinan pemenuhan	Tingkat Keyakinan	Interval	7

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
		kebutuhan	nasabah terhadap asuransi bahwa asuransi pendidikan akan memenuhi kebutuhan nasabah		
		Pencairan dana jatuh tempo	Tingkat Pencairan dana jatuh tempo asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	8
<i>Lack of Attractiveness of Other Alternatives (X<sub>3</sub>)</i>	<i>Lack of Attractiveness of other alternativess</i> adalah persepsi pelanggan mengenai sejauh mana alternatif bersaing layak tersedia di pasar (Jones, Mothersbaugh & Beatty dalam Valenzuela 2012:4)	Reputasi	Tingkat Reputasi asuransi pendidikan AJB Bumiputera di bandingkan dengan asuransi pendidikan lainnya	Interval	9
		Kualitas produk	Tingkat Kualitas produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera dibandingkan dengan asuransi	Interval	10

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
			pendidikan lainnya		
		Manfaat program	Tingkat Manfaat program asuransi pendidikan AJB Bumiputera dibandingkan dengan asuransi lainnya	Interval	11
<i>Switching Cost</i> (X <sub>4</sub> )	<i>Switching cost</i> adalah biaya yang terjadi ketika pindah ke penyedia jasa lain, termasuk waktu, uang, dan biaya psikologis. (Dick dan Basu dalam Lupiyoandi dan Hamdani, 2013:273).	Kehilangan manfaat	Tingkat Kehilangan manfaat program yang dirasakan nasabah apabila beralih	Interval	12
		Ketidaknyaman anan	Tingkat Ketidaknyama nan nasabah untuk mempelajari asuransi baru apabila beralih ke asuransi lain	Interval	13
		Kesulitan	Tingkat Kesulitan nasabah berpindah pada asuransi lainnya karena reputasi	Interval	14

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
			asuransi pendidikan AJB Bumiputera yang baik		
		Kesulitan	Kesulitan nasabah berpindah pada asuransi lainnya karena kualitas asuransi AJB Bumiputera yang baik	Interval	15
<i>Relational Value (X<sub>5</sub>)</i>	<i>Relational Value</i> adalah faktor ini mengacu pada hubungan pribadi antara pelanggan dan karyawan. Pelanggan ingin diperlakukan yang baik oleh karyawan. (Valenzuela 2012:12)	Kepedulian	Kepedulian karyawan terhadap nasabah	Interval	16
		Kedekatan	Kedekatan karyawan terhadap nasabah	Interval	17
		Komunikasi	Komunikasi yang dibangun karyawan terhadap nasabah	Interval	18
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambil keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus				

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
	terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. (Griffin, 2005:31)				
<i>Repeat purchase</i>	Melakukan pembelian ulang secara teratur. Griffin (2005:31)	Ketepatan	Tingkat Ketepatan waktu pembayaran premi asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	19
		Komitmen	Tingkat Komitmen pembayaran premi hingga masa kontrak berakhir	Interval	20
		Keteraturan	Tingkat Keteraturan pembayaran premi asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	21
<i>Refers to other</i>	Pelanggan secara teratur merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk di luar lini produk atau jasa. Griffin (2005:31)	Rekomendasi ke pihak lain	Tingkat Perekomendasi an produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera kepada orang lain	Interval	22
		Ajakan terhadap pihak lain	Tingkat ajakan orang lain untuk terus menggunakan	Interval	23

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
			jasa produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera		
		Penciptaan hal-hal positif	Tingkat penciptaan hal- hal positif kepada orang lain mengenai produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	24
<i>Immunity</i>	Pelanggan sudah tidak tertarik dengan produk lain. Griffin (2005:31)	Penolakan pada produk lain	Tingkat Penolakan terhadap produk asuransi pendidikan lain	Interval	25
		Keinginan untuk penggunaan jasa	Tingkat Keinginan untuk tetap menggunakan produk jasa asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	26
		Kebanggaan	Rasa bangga (senang) menggunakan produk asuransi pendidikan	Interval	27

Variabel/ Subvariabel	Konsep variabel/ subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No item
1	2	3	4	5	6
			AJB Bumiputera		
<i>Purchase across product line and service</i>	Pelanggan secara teratur membeli produk di luar produk lini atau jasa. Griffin (2005:31)	Pembelian diluar lini produk atau jasa	Tingkat Penggunaan produk asuransi di luar lini jasa asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Interval	28

Sumber : Berdasarkan hasil pengolahan data, referensi buku dan jurnal

### 3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Oleh karena itu, harus diproses terlebih dahulu untuk memperoleh informasi yang diperlukan bagi suatu penelitian. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2013:193) menjelaskan bahwa,

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen.

Maholtra (2009:120-121) mengungkapkan definisi-definisi data primer dan sekunder, antara lain:

- a. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Dalam penelitian

ini yang menjadi sumber data primer adalah kuisisioner yang disebar kepada sejumlah responden sesuai dengan target sasaran yang dianggap dapat mewakili seluruh populasi data penelitian, yaitu melalui survey pada nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera cabang Serang.

- b. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat serta tidak mahal. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang digunakan.

Untuk penelitian primer dapat diperoleh melalui hasil penelitian secara empirik melalui penyebaran kuisisioner kepada nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera cabang Serang sebagai responden. Sedangkan sumber data sekunder diantaranya diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, artikel majalah, internet dan berbagai sumber informasi lainnya. Untuk mengetahui jenis dan sumber data yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

<b>Jenis Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Kategori Data</b>
Pertumbuhan industri asuransi	Majalah SWA 1/XX 19-22 Januari 2014	Sekunder
Pertumbuhan polis di lembaga asuransi di Indonesia	Di olah berdasarkan sumber dari internet	Sekunder
Pertumbuhan asuransi di Kota Serang tahun 2010-	AJB Bumiputera, Prudential, Jiwasraya Cabang Serang, 2013	Primer

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jenis Data	Sumber Data	Katagori Data
2012		
Macam-macam asuransi AJB Bumiputera	AJB Bumiputera Cabang Serang, 2013	Primer
<i>Share Product</i> asuransi pendidikan di Kota Serang	AJB Bumiputera, Prudential, Jiwasraya Cabang Serang, 2013	Primer
Data keluar dan masuk nasabah produk pendidikan beasiswa berencana	AJB Bumiputera Cabang Serang, 2013	Primer
Strategi Mempertahankan pelanggan	AJB Bumiputera Cabang Serang, 2013	Primer
Tanggapan responden terhadap <i>switching barrier</i> asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Konsumen	Primer
Tanggapan responden terhadap loyalitas nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera	Konsumen	Primer

Sumber: Berdasarkan hasil Pengolahan Data 2013

### 3.2.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.2.5.1 Populasi

Kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data yang dikumpulkan digunakan untuk mengambil keputusan dalam menguji hipotesis. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:115).

Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Seorang peneliti harus menentukan secara jelas mengenai sasaran penelitiannya yang disebut dengan populasi sasaran (*target population*), yaitu populasi yang nantinya akan menjadi cakupan kesimpulan. Berdasarkan pengertian populasi menurut ahli, maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera cabang Kota Serang sebanyak 1.172.678 nasabah

### **3.2.5.2 Sampel**

Sugiyono (2013:116) menyatakan bahwa, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:131) mendefinisikan, “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Suatu penelitian tidak mungkin keseluruhan populasi diteliti. Hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga dan waktu. Maka dari itu peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang tidak diteliti atau representatif.

Menurut Ruth McNeil (2005:22), sampel memiliki beberapa pengertian, diantaranya:

1. Uraian tentang populasi yang memungkinkan untuk dicakup
2. Ukuran, sifat dan distribusi geografis yang terencana dan relevan
3. Rincian metode sampling dan metode pembobotan dalam penelitian
4. Populasi yang dapat merespon dengan baik

Pada penelitian ini, tidak mungkin semua populasi dapat diteliti oleh penulis, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu keterbatasan biaya, keterbatasan tenaga dan keterbatasan waktu yang tersedia. Oleh karena itu, peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti. Dalam rangka mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar seperti populasi dari nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera, dalam artian sampel tersebut harus representatif atau mewakili dari populasi tersebut.

Berdasarkan pengertian sampel yang dikemukakan di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera cabang Kota Serang. Dalam menentukan jumlah sampel digunakan pengambilan sampel dengan menggunakan simple random sampling dari Al Rasyid (1994:44), yaitu:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

(Harun Al Rasyid,1994:44)

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sedangkan  $n_0$  dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_0 = \left[ \frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})S}{\delta} \right]^2 \quad (\text{Harun Al Rasyid, 1994:44})$$

$N$  = Populasi

$n$  = Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit

$s$  = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Emperical Rule*

$\delta$  = *Bound of error* yang bisa ditolerir atau dikehendaki sebesar 5%

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari Jumlah populasi yang ada yaitu sebagai berikut:

- a. Distribusi skor berbentuk kurva distribusi
- b. Jumlah item = 28
- c. Nilai tertinggi skor responden : (28 x 7) = 196
- d. Nilai terendah skor responden : (28 x 1) = 28
- e. Rentang = Nilai tertinggi – Nilai terendah = 196 – 28 = 168
- f.  $S$  = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi (*populasi standar deviation*) diperoleh:

$$S = (0,21) (168) = 35,28$$

Diperoleh  $S=(0,21)$  berdasarkan pengamatan dari jawaban responden yang menjawab kuesioner yang berskala 1-7, responden lebih banyak menjawab dengan skor antara 6-7 sehingga arah kurva cenderung condong ke sebelah kanan

g. Dengan derajat kepercayaan = 95% dimana  $\alpha = 5\%$

$$Z\left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) = Z_{0,975} = 1,96$$

(lihat tabel Z, yaitu tabel normal baku akan diperoleh nilai 1,96)

Adapun perhitungan ukuran sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai  $n_0$  lebih dahulu, yaitu:

$$n_0 = \left[ \frac{Z\left(1 - \frac{\alpha}{2}\right)S}{\delta} \right]^2 = \left[ \frac{(1,96)(35,28)}{5} \right]^2 = \left[ \frac{69,15}{5} \right]^2 = n_0 = 191,27$$

Nilai  $n_0$  sudah diketahui yaitu sebesar 192 setelah itu kemudian dilakukan penghitungan untuk mencari nilai  $n$  untuk mencari jumlah sampel yang akan diteliti.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{192}{1 + \frac{192}{1.172.678}}$$

$$n = \frac{192}{1,00017}$$

$$n = 191,97$$

$$n = 192$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran sampel minimal dalam penelitian ini ditetapkan dengan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh ukuran sampel ( $n$ )

minimal sebesar 192. Menurut Winarmo Surakhmad (1998:100) bahwa “Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik”. Kemudian agar sampel yang digunakan representatif, maka pada penelitian ini ditentukan sampel yang berjumlah 200 nasabah.

### 3.2.5.3 Teknik *Sampling*

Sugiyono (2013:116) menyatakan bahwa, “Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel”. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:116), “Teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa, sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya”.

Sebuah teknik *sampling* dapat diklasifikasikan sebagai *non probabilitas* dan *probabilitas* (Naresh K. Maholtra, 2009:375). Sampel *probability* merupakan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel, sedangkan sampel *non probability* kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif. Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *Simple Random Sampling*, *Systematic Sampling*, *Stratification Sampling* dan *Cluster Sampling*. Sedangkan sampel *non probability* memiliki tiga jenis teknik penarikan yaitu *Convenience Sampling*, *Purposive Sampling*, *Snowball Sampling*.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability* yaitu *Simple Random Sampling*, karena semua populasi dari nasabah asuransi pendidikan AJB Bumiputera memiliki kesempatan untuk terpilih sebagai sampel secara acak oleh peneliti. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mark L. Bernson et al (2012:250) menyatakan “*In a simple random sample, every item from a frame has the same chance of selection as every other item*”. Oleh karena itu hak setiap subjek sama, maka penelitian terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel.

### **3.2.6 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik penelitian sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, yaitu suatu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, situs *website*, dan majalah untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari strategi *switching barrier* dan loyalitas nasabah.
2. Kuisisioner dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan secara *offline* kepada responden nasabah produk asuransi pendidikan beasiswa berencana AJB Bumiputera cabang Serang. Dalam kuisisioner ini penulis mengemukakan beberapa pertanyaan yang mencerminkan

pengukuran indikator pada variabel *switching barrier* dan loyalitas nasabah. Kemudian memilih alternatif jawaban yang telah disediakan pada masing-masing alternatif jawaban yang tepat. Kuisisioner yang disebar oleh peneliti di sebar secara umum kepada nasabah.

Langkah-langkah penyusunan kuisisioner adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun kisi-kisi angket atau daftar pertanyaan
  - b) Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban. Jenis instrumen yang digunakan dalam angket merupakan instrumen yang bersifat tertutup, yaitu seperangkat alat tulis dan disertai dengan alternatif jawaban yang disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia.
  - c) Menetapkan pemberian skor untuk setiap item pertanyaan. Pada penelitian ini setiap pendapat responden atas pertanyaan diberi nilai dengan skala Interval
3. Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari strategi *switching barrier*, dan loyalitas nasabah. Studi literatur tersebut didapat dari berbagai sumber, yaitu : a) Perpustakaan Unpar, Unpad, b) Skripsi, c) Jurnal Ekonomi dan Bisnis, d) Media cetak (majalah) dan e) Media Elektronik (Internet)

#### 4. Wawancara

Wawancara yaitu dengan melakukan pertanyaan secara lisan dalam pertemuan tatap muka langsung terhadap individu atau kelompok yang sedang diteliti, dalam hal ini wawancara dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a. Wawancara terstruktur, yang digunakan apabila telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang diperoleh
- b. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dengan pengumpulan datanya.

Wawancara digunakan sebagai teknik komunikasi secara langsung, wawancara dilakukan kepada nasabah, agen dan manajer AJB Bumiputera cabang Serang

#### **3.2.7 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, diperlukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik. Untuk menguji layak atau tidaknya instrumen penelitian (kuesioner) yang disebarakan kepada responden dilakukan dua tahap pengujian yakni uji validitas dan realibilitas. Keberhasilan mutu hasil penelitian dipengaruhi oleh data

yang *valid* dan *reliabel*. Oleh karena itu dibutuhkan instrumen penelitian yang *valid* dan *reliabel*.

Data *valid* berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrument yang *reliable* adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrument yang *valid* dan *reliable* dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi *valid* dan *reliable* (Sugiyono, 2013:172-173).

Penelitian ini menggunakan data interval yaitu data yang menunjukkan jarak antara satu dengan yang lain dan mempunyai bobot yang sama serta menggunakan skala pengukuran *semantic defferential*. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu *software* komputer program SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) 21.0 *for windows*.

### **3.2.7.1 Hasil Pengujian Validitas**

Penelitian mengenai pengaruh *switching barrier* terhadap loyalitas nasabah produk asuransi pendidikan beasiswa berencana AJB Bumiputera cabang Serang dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel *switching barrier* (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), dengan menafsirkan data yang terkumpul dari responden melalui kuisioner

Menurut Sugiyono (2013:361) menyatakan bahwa validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk menguji bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Selanjutnya, Malhotra (2009:316) mengemukakan “Validitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan benar dalam apa yang sedang diukur bukan kesalahan sistematis atau acak”.

Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuisioner yang valid dan mana yang tidak. Hal ini dilakukan dengan mencari korelasi setiap item pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk hasil jawaban responden yang mempunyai skala pengukuran interval. Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus Korelasi *Product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2013:248})$$

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item
- Y = Skor Total
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam distribusi Y

n = Banyak responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung}$  lebih kecil atau sama dengan  $r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS

21.0 for windows. Besarnya koefisiensi korelasi diinterpretasikan dengan menggunakan Tabel 3.3 di bawah ini

**TABEL 3.3**  
**INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI**

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
Antara 0,700 sampai dengan 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,500	Tinggi
Antara 0,500 sampai dengan 0,400	Agak Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,300	Sedang
Antara 0,300 sampai dengan 0,200	Agak Tidak Tinggi
Antara 0,200 sampai dengan 0,100	Tidak Tinggi
Antara 0,100 sampai dengan 0,000	Sangat Tidak Tinggi

Sumber: Suharsimi Arikunto (2010:245)

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisa tes ini adalah teknik korelasi biasa, yakni korelasi antara skor-skor tes yang divalidasikan dengan skor-skor tes tolak ukurnya dari peserta yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan terhadap taraf signifikan tertentu, artinya adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan, diuji dengan rumus statistik t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2013:257)

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan harga t tabel dengan dk = n-2 dan taraf signifikansi a = 0,05
2. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka soal tersebut tidak valid

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari *switching barrier* sebagai variabel X, loyalitas nasabah

sebagai variabel Y. Jumlah pertanyaan untuk variabel X adalah 18 terdapat 1 pertanyaan yang tidak valid, sedangkan untuk item pertanyaan Variabel Y berjumlah 10 item. Lalu dilakukan *drop out* pada 1 item yang tidak valid dan dilakukan uji validitas ulang, berikut Tabel 3.4 dan 3.5 hasil validitas.

**TABEL 3.4**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS SWITCHING BARRIER**

No	PERNYATAAN	r hitung	r tabel	KET
<b>SWITCHING BARRIER</b>				
<i>Organizational Credibility</i>				
1	Keyakinan nasabah dalam menanamkan dana investasinya pada asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,891	0,413	Valid
2	Kepercayaan nasabah terhadap kinerja asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,746	0,413	Valid
3	Kandalan asuransi pendidikan AJB Bumiputera dalam menangani keluhan nasabah	0,536	0,413	Valid
4	Kualitas pelayanan asuransi dalam memenuhi berbagai kebutuhan <i>financial</i> pendidikan nasabah	0,675	0,413	Valid
<i>Value Congruency</i>				
5	Kemampuan asuransi pendidikan AJB Bumiputera dalam memahami kebutuhan nasabah	0,809	0,413	Valid
6	Perhatian perusahaan asuransi terhadap nasabah	0,855	0,413	Valid
7	Keyakinan nasabah terhadap asuransi bahwa asuransi pendidikan akan memenuhi kebutuhan nasabah	0,878	0,413	Valid
8	Pencairan dana jatuh tempo asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,767	0,413	Valid
<i>Lack of Attractiveness of Other Alternatives</i>				
9	Reputasi asuransi pendidikan AJB Bumiputera di bandingkan dengan asuransi pendidikan lainnya	0,845	0,413	Valid

No	PERNYATAAN	r hitung	r tabel	KET
<b>SWITCHING BARRIER</b>				
10	Kualitas produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera dibandingkan dengan asuransi pendidikan lainnya	0,752	0,413	Valid
11	Manfaat program asuransi pendidikan AJB Bumiputera dibandingkan dengan asuransi lainnya	0,778	0,413	Valid
<b>Switching Cost</b>				
12	Kehilangan manfaat program yang dirasakan nasabah apabila beralih	0,504	0,413	Valid
13	Ketidaknyamanan nasabah untuk mempelajari asuransi baru apabila beralih	0,700	0,413	Valid
14	Kesulitan nasabah berpindah pada asuransi lainnya karena reputasi asuransi pendidikan AJB Bumiputera yang baik	0,493	0,413	Valid
<b>Relational Value</b>				
15	Kepedulian karyawan terhadap nasabah	0,892	0,413	Valid
16	Kedekatan karyawan terhadap nasabah	0,810	0,413	Valid
17	Komunikasi yang dibangun karyawan terhadap nasabah	0,755	0,413	Valid

Hasil Pengolahan Data 2013 (Menggunakan SPSS 2.1 *For Windows*)

Berdasarkan kuesioner yang diuji sebanyak 25 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas (df)  $n-2$  ( $20-2=23$ ), maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,413, dari tabel hasil pengujian validitas diketahui bahwa pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga pernyataan-pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur terhadap konsep yang seharusnya diukur.

Tabel 3.4 pada instrumen variabel *switching barrier* dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi *relational Value* dengan item pertanyaan kepedulian karyawan terhadap nasabah, bernilai 0,892, sedangkan

nilai terendah terdapat pada dimensi *switching cost* dengan item kesulitan nasabah berpindah pada asuransi lainnya karena reputasi asuransi pendidikan AJB Bumiputera yang baik bernilai 0,493 sehingga dapat ditafsirkan indeks korelasinya tinggi.

Hasil uji coba penelitian untuk variabel loyalitas nasabah berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 *for windows* menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor  $r_{hitung}$  lebih besar jika dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yang bernilai 0,413. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.5 yang disajikan sebagai berikut.

**TABEL 3.5**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS LOYALITAS NASABAH**

No	PERNYATAAN	r hitung	r tabel	KET
<b>Loyalitas Nasabah</b>				
<i>Repeat Purchase</i>				
1	Ketepatan waktu pembayaran premi asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,572	0,413	Valid
2	Komitmen pembayaran premi hingga masa kontrak berakhir	0,781	0,413	Valid
3	Keteraturan pembayaran premi asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,784	0,413	Valid
<i>Refers to Others</i>				
4	Perekomendasi produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera kepada orang lain	0,802	0,413	Valid
5	Mengajak orang lain untuk terus menggunakan jasa produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,856	0,413	Valid
6	Menciptakan hal-hal positif kepada orang	0,828	0,413	Valid

No	PERNYATAAN	r hitung	r tabel	KET
<b>Loyalitas Nasabah</b>				
	lain mengenai produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera			
<b><i>Immunity</i></b>				
7	Penolakan terhadap produk asuransi pendidikan lain	0,677	0,413	Valid
8	Keinginan untuk tetap menggunakan produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,895	0,413	Valid
9	Rasa bangga (senang) menggunakan produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,553	0,413	Valid
<b><i>Purchase Across Product or Service Lines</i></b>				
10	Penggunaan produk asuransi di luar lini jasa asuransi pendidikan AJB Bumiputera	0,486	0,413	Valid

Hasil Pengolahan Data 2013 (Menggunakan SPSS 2.1 *For Windows*)

Tabel 3.5 pada instrumen variabel kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator keinginan untuk tetap menggunakan produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera 0,896, sedangkan nilai terendah pada indikator penggunaan produk asuransi di luar lini jasa asuransi pendidikan AJB Bumiputera yang bernilai 0,486, maka dapat diinterpretasikan korelasinya relatif rendah.

### 3.2.7.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dipercaya dan reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Menurut Sugiyono (2013:183), “Reliabilitas adalah pengukuran yang berkali-kali menghasilkan data yang sama atau konsisten”. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:178):

Reliabilitas adalah menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu.

Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan sesuatu. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:172) “instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapakali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Jika suatu Instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh Instrumen tersebut dapat dipercaya juga. Perhitungan reliabilitas dalam pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Husein Umar, 2008:170})$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = Reliabilitas instrumen
- $K$  = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal
- $\sigma_t^2$  = Varian total
- $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir soal

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{n - 1}$$

(Husein Umar, 2008:172)

Keterangan:

- $N$  = Jumlah sampel  
 $N$  = Jumlah responden  
 $X$  = Nilai skor yang dipilih  
 $\sigma^2$  = Nilai varians

Hasil uji reliabilitas ditentukan oleh ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 for windows diketahui bahwa semua variabel reliabel, hal ini disebabkan r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel yang bernilai 0,413 hal ini dapat dilihat dalam Tabel 3.6 berikut ini.

**TABEL 3.6**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS**

No	Variabel	r hitung	r tabel	KET
1	<i>Switching Barrier</i>	0,956	0,413	Reliabel
2	Loyalitas Nasabah	0,928	0,413	Reliabel

Hasil Pengolahan Data 2013 (Menggunakan SPSS 2.1 For Windows)

### 3.2.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif yaitu untuk variabel yang bersifat kualitatif, dan verifikatif untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistika.

Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data. Pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengukur penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian. Kemudian analisis data dapat dilakukan setelah kuesioner seluruh responden terkumpul.

Hal yang akan diteliti yaitu *switching barrier* (X1) pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah (Y). Penelitian ini menggunakan pengukuran data berskala interval, yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan skala *semantic differential*. Menurut Husein Umar (2008:99), “Skala berusaha mengukur arti suatu objek atau konsep bagi responden. Skala ini mengandung unsur evaluasi (misalnya:bagus, buruk, jujur dan tidak jujur), unsur potensi (aktif, pasif, cepat dan lambat)”.

Rentang dalam penelitian ini yaitu sebanyak 7 angka seperti pada Tabel 3.7.

**TABEL 3.7**  
**SKOR ALTERNATIF JAWABAN**

Alternatif Jawaban	Setuju / Baik	Rentang Jawaban							Tidak Setuju / Tidak Baik
		7	6	5	4	3	2	1	
Positif		7	6	5	4	3	2	1	

Sumber: Modifikasi dari Husein Umar (2008:99)

### 3.2.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu diuji signifikasinya, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

- a. Analisis Deskriptif Variabel X (*Switching Barrier*)
- b. Analisis Deskriptif Variabel Y (Loyalitas nasabah)

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan pada Tabel 3.8 sebagai berikut.

**TABEL 3.8**  
**KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN**

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
2	1% - 25%	Sebagian Kecil
3	26% - 49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51% - 75%	Sebagian Besar
6	76% - 99%	Hampir Seluruhnya

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

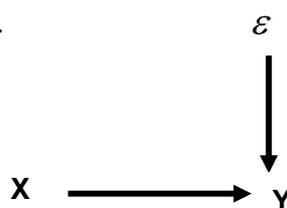
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
7	100%	Seluruhnya

Sumber: Moch Ali (1985:184)

### 3.2.8.2 Analisis Verifikatif Menggunakan *Path Analysis*

Analisis verifikatif dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel penelitian. Teknik analisis data yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan korelatif dalam penelitian ini yaitu teknik analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel eksogen dimensi *switching barrier* yang terdiri dari *organizational credibility*, *value congruency*, *lack of Attractiveness of other alternatives*, *switching cost*, *relational value* ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ , dan  $X_5$ ) terhadap variabel Y loyalitas nasabah yang dirasakan nasabah AJB Bumiputera produk asuransi pendidikan secara langsung maupun tidak langsung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggambar struktur hipotesis pada Gambar 3.1.



**GAMBAR 3.1**  
**STRUKTUR HUBUNGAN KAUSAL ANTARA X DAN Y**

Keterangan:

- X : *Switching Barrier*
- Y : Loyalitas nasabah
- $\varepsilon$  : Epsilon (Variabel lain)

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

→ : Hubungan kausalitas

Struktur hubungan Gambar 3.1 mengisyaratkan bahwa *switching barrier* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X (*Switching Barrier*) dan Y (Loyalitas Nasabah) yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan  $\epsilon$  namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara *Switching Barrier* (X) yang terdiri dari: *Organizational Credibility* ( $X_1$ ), *Value Congruency* ( $X_2$ ), *Lack of Attractiveness of other Alternatives* ( $X_3$ ) *Switching Cost* ( $X_4$ ) dan *Relational Value* ( $X_5$ ) terhadap variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

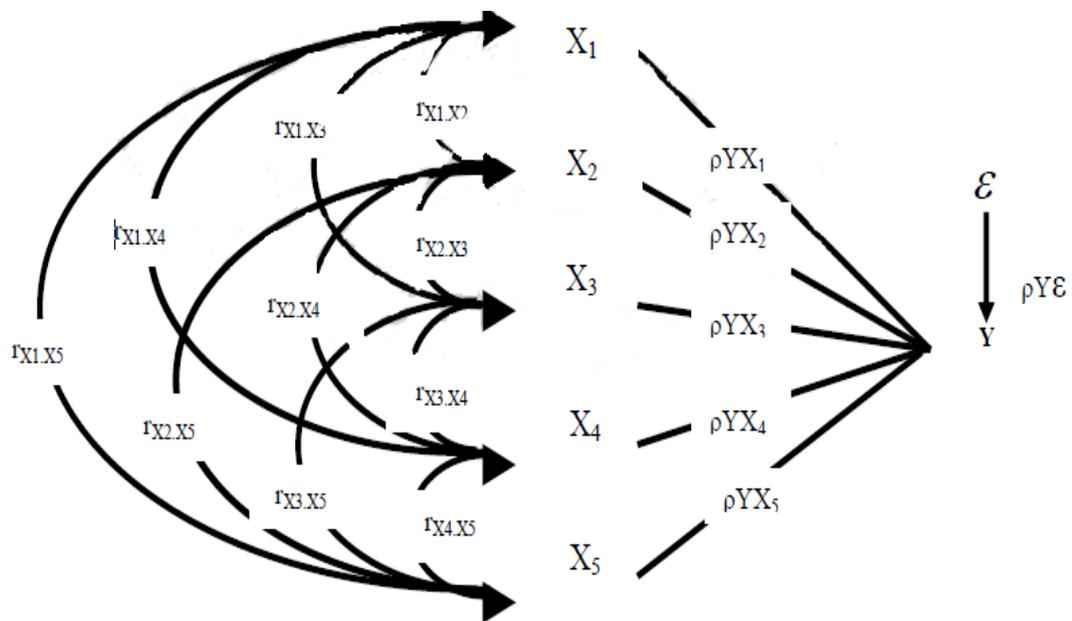
- a. Menggambar struktur hipotesis



**GAMBAR 3.2**  
**DIAGRAM JALUR HIPOTESIS**

- b. Selanjutnya diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling

dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat terlihat pada Gambar 3.3 berikut ini.



**GAMBAR 3.3**  
**DIAGRAM JALUR SUBSTRUKTUR HIPOTESIS**

Keterangan:

X1 = Sub variabel *Organizational Credibility*

X2 = Sub variabel *Value Congruency*

X3 = Sub variabel *Lack of Attractiveness of other alternatives*

X4 = Sub variabel *Switching Cost*

X5 = Sub variabel *Relational Value*

Y = variabel Loyalitas nasabah

→ = Hubungan kausalitas

↔ = Hubungan korelasional

$\epsilon$  = faktor lain (epsilon)

c. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$R_1 = \begin{matrix} & X_1 & X_2 & X_3 & X_4 & X_5 \\ \begin{matrix} \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \end{matrix} & \begin{matrix} \Gamma_{X_1X_1} & \Gamma_{X_1X_2} & \Gamma_{X_1X_3} & \Gamma_{X_1X_4} & \Gamma_{X_1X_5} \\ & \Gamma_{X_2X_2} & \Gamma_{X_2X_3} & \Gamma_{X_2X_4} & \Gamma_{X_2X_5} \\ & & \Gamma_{X_3X_3} & \Gamma_{X_3X_4} & \Gamma_{X_3X_5} \\ & & & \Gamma_{X_4X_4} & \Gamma_{X_4X_5} \\ & & & & \Gamma_{X_5X_5} \end{matrix} \end{matrix}$$

d. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R_1^{-1} = \begin{matrix} & X_1 & X_2 & X_3 & X_4 & X_5 \\ \begin{matrix} \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \end{matrix} & \begin{matrix} C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} & C_{1.5} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} & C_{2.4} & C_{2.5} \\ & & C_{3.3} & C_{3.4} & C_{3.5} \\ & & & C_{4.4} & C_{4.5} \\ & & & & C_{5.5} \end{matrix} \end{matrix}$$

e. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

$$\begin{matrix} \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \\ \rho \end{matrix} \begin{matrix} YX1 \\ YX2 \\ YX3 \\ YX4 \\ YX5 \end{matrix} = \begin{matrix} C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} & C_{1.4} & C_{1.5} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} & C_{2.4} & C_{2.5} \\ & & C_{3.3} & C_{3.4} & C_{3.5} \\ & & & C_{4.4} & C_{4.5} \\ & & & & C_{5.5} \end{matrix} \begin{matrix} \Gamma_{YX1} \\ \Gamma_{YX2} \\ \Gamma_{YX3} \\ \Gamma_{YX4} \\ \Gamma_{YX5} \end{matrix}$$

- f. Hitung  $R^2_y (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  terhadap  $Y$  dengan menggunakan rumus:

$$R^2_y (X_1, \dots, X_5) = [\rho_{YX1} \dots \rho_{YX5}] \begin{bmatrix} r_{YX1} \\ \dots \\ r_{YX5} \end{bmatrix}$$

- g. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel

**1. Pengaruh ( $X_1$ ) terhadap  $Y$**

Pengaruh langsung	$= \rho_{YX1} \cdot \rho_{YX1}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{1,2}$ )	$= \rho_{YX1} \cdot r_{X1,X2} \cdot \rho_{YX2}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{1,3}$ )	$= \rho_{YX1} \cdot r_{X1,X3} \cdot \rho_{YX3}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{1,4}$ )	$= \rho_{YX1} \cdot r_{X1,X4} \cdot \rho_{YX4}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{1,5}$ )	$= \rho_{YX1} \cdot r_{X1,X5} \cdot \rho_{YX5}$	
Pengaruh total ( $X_1$ ) terhadap $Y$	$= \frac{\dots}{\dots} + \dots$	+

**2. Pengaruh ( $X_2$ ) terhadap  $Y$**

Pengaruh langsung	$= \rho_{YX2} \cdot \rho_{YX2}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{2,1}$ )	$= \rho_{YX2} \cdot r_{X2X1} \cdot \rho_{YX1}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{2,3}$ )	$= \rho_{YX2} \cdot r_{X2X3} \cdot \rho_{YX3}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{2,4}$ )	$= \rho_{YX2} \cdot r_{X2X4} \cdot \rho_{YX4}$	
Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_{2,5}$ )	$= \rho_{YX2} \cdot r_{X2X5} \cdot \rho_{YX5}$	
Pengaruh total ( $X_2$ ) terhadap $Y$	$= \frac{\dots}{\dots} + \dots$	+

**3. Pengaruh ( $X_3$ ) terhadap  $Y$**

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &&= \rho_{YX3} \cdot \rho_{YX3} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{3,1}) &&= \rho_{YX3} \cdot r_{X3,X1} \cdot \rho_{YX1} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{3,2}) &&= \rho_{YX3} \cdot r_{X3,X2} \cdot \rho_{YX2} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{3,4}) &&= \rho_{YX3} \cdot r_{X3,X4} \cdot \rho_{YX4} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{3,5}) &&= \rho_{YX3} \cdot r_{X3,X5} \cdot \rho_{YX5} \\
&&&\underline{\hspace{10em}} + \\
&\text{Pengaruh total } (X_3) \text{ terhadap } Y &&= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

4.

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &&= \rho_{YX4} \cdot \rho_{YX4} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{4,1}) &&= \rho_{YX4} \cdot r_{X4,X1} \cdot \rho_{YX1} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{4,2}) &&= \rho_{YX4} \cdot r_{X4,X2} \cdot \rho_{YX2} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{4,3}) &&= \rho_{YX4} \cdot r_{X4,X3} \cdot \rho_{YX3} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{5,3}) &&= \rho_{YX4} \cdot r_{X4,X5} \cdot \rho_{YX5} \\
&&&\underline{\hspace{10em}} + \\
&\text{Pengaruh total } (X_4) \text{ terhadap } Y &&= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

5.

$$\begin{aligned}
&\text{Pengaruh langsung} &&= \rho_{YX5} \cdot \rho_{YX5} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{5,1}) &&= \rho_{YX5} \cdot r_{X5,X1} \cdot \rho_{YX1} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{5,2}) &&= \rho_{YX5} \cdot r_{X5,X2} \cdot \rho_{YX2} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{4,3}) &&= \rho_{YX5} \cdot r_{X5,X3} \cdot \rho_{YX3} \\
&\text{Pengaruh tidak langsung melalui } (X_{5,3}) &&= \rho_{YX5} \cdot r_{X5,X4} \cdot \rho_{YX4} \\
&&&\underline{\hspace{10em}} + \\
&\text{Pengaruh total } (X_5) \text{ terhadap } Y &&= \dots\dots\dots
\end{aligned}$$

h. Menghitung variabel lain ( $\epsilon$ ) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_{Y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X1, X2, \dots, X4)}}$$

i. Keputusan penerimaan atau penolakan  $H_0$

Rumusan Hipotesis operasional:

$$H_0 : \rho_{YX1} = \rho_{YX2} = \rho_{YX3} = \rho_{YX4} = \rho_{YX5} = 0$$

Ha : Sekurang-kurangnya ada sebuah  $\rho_{YXi} \neq 0$ ,  $i = 1, 2, 3, 4$  dan  $5$

j. Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YXi} \rho_{YXi}}{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{YXi} \rho_{YXi}}$$

Hasil  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan tabel distribusi *F-Snedecor*, apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{x_u x_i} - P_{x_u x_j}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{x_u(x_1 x_2 \dots x_k)})(C_{ii} + C_{jj} - 2C_{ij})}{n - k - 1}}}$$

$t$  mengikuti distribusi *t-Student* dengan derajat kebebasan  $n-k-1$ .

### 3.2.9 Pengujian Hipotesis

Kebenaran suatu hipotesis dibuktikan melalui data-data yang terkumpul, secara statistik hipotesis diartikan sebagai pertanyaan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (Sugiyono, 2013:221).

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka,  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

$H_1$  ditolak artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka,  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

$H_1$  diterima artinya X berpengaruh terhadap Y

Khairunnisa, 2014

*Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2013:188) ialah:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Secara statistik hipotesis yang akan diuji berada pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan  $n-k-1$  serta berada pada uji pihak kanan. Serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0: \rho \leq 0$  artinya tidak terdapat pengaruh antara *switching barrier* dengan loyalitas nasabah.

$H_a: \rho > 0$  artinya terdapat pengaruh positif antara *switching barrier* dengan loyalitas nasabah.

1.  $H_0: \rho \leq 0$  : *Organizational credibility* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a: \rho > 0$  : *Organizational credibility* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

2.  $H_0: \rho \leq 0$  : *Value congruency* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a: \rho > 0$  : *Value congruency* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

3.  $H_o: \rho \leq 0$  : *Lack of attractiveness of other alternatives* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a: \rho > 0$  : *Lack of attractiveness of other alternatives* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

4.  $H_o: \rho \leq 0$  : *Switching cost* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a: \rho > 0$  : *Switching cost* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

5.  $H_o: \rho \leq 0$  : *Relational value* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a: \rho > 0$  : *Relational value* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Adapun untuk membantu dalam pengolahan data dan pengujian hipotesis, dapat menggunakan bantuan *software microsoft excel* dan *SPSS (Statistical Product for Service Solution)*. Selanjutnya untuk mengetahui koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y maka digunakan klasifikasi koefisien korelasi yang disajikan pada Tabel 3.9 berikut ini :

**TABEL 3.9**  
**PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN**  
**INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2013:25)

