

BAB III

OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten eksogen setara dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten eksogen, yaitu kepuasan nasabah (X1), daya tarik alternatif (X2), norma subjektif (X3), dan religiositas (X4). Sedangkan variabel laten endogen setara dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten endogen, yaitu niat beralih (Y). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah nasabah bank konvensional yang berdomisili di provinsi Jawa Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April tahun 2022.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai variabel-variabel penelitian dalam situasi tertentu. Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah dengan data dalam bentuk angka atau bilangan yang kemudian diolah serta di analisis menggunakan perhitungan statistika atau matematika (Sekaran & Bougie, 2017).

Dalam penelitian ini digunakan metode survei yang merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data berupa angka-angka. Oleh karena itu, penelitian kali ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif.

3.3 Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan kausalitas. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data serta menjelaskan karakteristik kejadian, situasi, dan orang (Sekaran & Bougie, 2017). Penelitian deskriptif dilakukan untuk menggambarkan mengenai variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan variabel tingkat kepuasan nasabah (X1), tingkat daya

tarik alternatif (X2), tingkat norma subjektif (X3), tingkat religiositas (X4), dan niat beralih (Y).

Tujuan utama dari penelitian kausalitas adalah untuk mengetahui adanya hubungan sebab akibat yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen (Silalahi, 2012). Adapun variabel yang akan dijelaskan pengaruhnya, yaitu kepuasan nasabah (X1), daya tarik alternatif (X2), norma subjektif (X3), religiositas (X4), dan niat beralih (Y).

Penerapan metode survei juga digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengambil sampel dan populasi digunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu tingkat kepuasan nasabah (X1), tingkat daya tarik alternatif (X2), tingkat norma subjektif (X3), tingkat religiositas (X4), dan niat beralih (Y).

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel/ Definisi	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber Data	No. Kuesioner
1	Kepuasan nasabah (X1) merupakan perasaan senang atau kecewa seorang nasabah yang timbul karena membandingkan hasil kinerja dan ekspektasi kinerja yang mereka harapkan Ritonga dkk., (2020). Referensi indikator: Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2015, hlm. 101)	Kesesuaian harapan.	Tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan.	Interval	Nasabah bank konvensional.	KN1-KN3
		Minat berkunjung kembali.	Kesediaan nasabah untuk melakukan pembelian ulang atau berkunjung kembali.			KN4-KN5
		Kesediaan Merekomendasikan.	Kesediaan nasabah untuk merekomendas		KN6-KN8	

Disya Allifah Vakhroh, 2022

**NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING**

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

			ikan produk atau jasa yang telah digunakannya kepada keluarga atau teman.			
2	<p>Daya tarik alternatif (X2) merupakan persepsi atau pandangan dari sisi nasabah terhadap ukuran kompetensi dari penyedia jasa alternatif yang tersedia (Calvo-Porrall dkk., 2015).</p> <p>Referensi indikator: Jishim dkk., (2017, hlm. 146)</p>	Memenuhi kebutuhan nasabah.	Tingkat persepsi nasabah mengenai seberapa jauh penyedia jasa alternatif mampu memenuhi kebutuhan nasabah lebih baik.	Interval	Nasabah bank konvensional.	DA1-A3
		Kemenarikan penyedia jasa.	Tingkat persepsi nasabah mengenai kemenarikan penyedia jasa alternatif.			DA4-DA6
3	<p>Norma subjektif (X3) merupakan keyakinan nasabah terhadap kepercayaan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku dan motivasi nasabah untuk mengikuti keyakinan tersebut (Kusuma & Hermawan, 2020).</p> <p>Referensi indikator: Fishbein dan Ajzen (dalam Ariyanto (2017, hlm. 585)</p>	<i>Normative belief</i> (keyakinan normatif).	Tingkat keyakinan seseorang mengenai setuju atau tidak setuju terhadap orang lain di lingkungannya .	Interval	Nasabah bank konvensional.	NS1-NS3
		<i>Motivation to Comply</i> (keinginan untuk mengikuti).	Tingkat motivasi yang ada di dalam diri seseorang untuk memenuhi keyakinan normatif.			NS4-NS6

4	<p>Religiositas (X4) merupakan komitmen seseorang terhadap agama yang dianutnya dalam bentuk peribadatan, keyakinan, dan pengetahuan yang termanifestasi dalam ucapan dan perilakunya (Jaenudin & Tahrir, 2019).</p> <p>Referensi indikator: Glock dan Stark (dalam Putra & Satwika (2021, hlm. 232))</p>	Keyakinan.	Sejauh mana tingkat keyakinan dari seorang yang beragama terhadap sifat fundamental dari kebenaran ajaran agama yang dianutnya.	Interval dan ordinal	Nasabah bank konvensional.	R1-R2
		Pengetahuan.	Tingkat pengetahuan seseorang terhadap ajaran-ajaran agama yang dianut, serta upaya untuk memahaminya .			R3-R4
		Pengamalan.	Tingkatan seseorang dalam berperilaku yang dimotivasi oleh ajaran-ajaran agamanya.			R5-R6
5	<p>Niat beralih (Y) merupakan kecenderungan pada berubahnya perilaku nasabah untuk beralih dari penyedia jasa lama ke penyedia jasa alternatif yang lebih menarik dan disukai berdasarkan persepsi nasabah (Nguyen dkk., 2021).</p> <p>Referensi indikator: Haryanto dan Chairy (dalam Jannah & Widodo (2018, hlm. 45))</p>	Intensi sebagai harapan.	Tingkat harapan-harapan yang muncul pada diri seseorang untuk melakukan sesuatu.	Interval	Nasabah bank konvensional.	NB1-NB2
		Intensi sebagai keinginan.	Tingkat keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku.			NB3-NB4
		Intensi sebagai rencana.	Tingkat rencana seseorang untuk melakukan suatu perilaku.			NB5-NB6

Disya Allifah Vakhroh, 2022

**NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING**

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

--	--	--	--	--	--	--

3.5 Populasi dan Sampel

Sekaran dan Bougie (2017) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan kejadian, hal-hal menarik, dan kelompok orang yang ingin peneliti investigasi. Populasi pada umumnya sering diartikan sebagai sekumpulan data atau objek yang ditentukan melalui kriteria tertentu untuk mengidentifikasi suatu fenomena. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pada bank konvensional.

Sedangkan sampel menurut Sekaran dan Bougie (2017) merupakan bagian dari populasi. Sampel ini terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, tidak semua elemen populasi menjadi sampel penelitian. Hanya beberapa saja yang diambil. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu dengan menggunakan jenis *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan proses pengambilan sampel yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti atau mereka merupakan satu-satunya pihak yang memilikinya (Sekaran & Bougie, 2017).

Dalam penelitian ini, kriteria sampel yang dibutuhkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Muslim.
2. Masyarakat yang merupakan nasabah bank konvensional.
3. Berusia 17 – 41 tahun.
4. Berdomisili di provinsi Jawa Barat.

Penulis memilih kriteria sampel yang merupakan nasabah muslim pada perbankan konvensional karena kriteria tersebut berkaitan dengan fenomena dan masalah yang telah dipaparkan bahwa masih banyak masyarakat muslim yang menjadikan bank konvensional sebagai pilihannya dibandingkan dengan perbankan syariah.

Lalu, penulis memilih kriteria sampel yang berusia 17-41 tahun karena 60% nasabah bank merupakan kalangan generasi Y dan gen Z selama lima tahun terakhir

(Liputan6.com, 2020). Gen Z merupakan generasi yang lahir pada tahun 1997-2012 atau saat ini berusia 9-24 tahun. Namun, syarat minimal usia menjadi nasabah, yaitu 17 tahun. Maka, minimal usia responden pada penelitian ini, yaitu 17 tahun. Gen Y merupakan generasi yang lahir pada tahun 1981-1996 atau saat ini berusia 25 hingga 41 tahun. Maka, maksimal usia responden pada penelitian ini, yaitu 41 tahun (Aziz, 2021).

Kemudian, penulis memilih cakupan penelitian pada ruang lingkup Provinsi Jawa Barat karena distribusi kantor layanan bank dan ATM masih terpusat di pulau Jawa. Jumlah kantor layanan bank dan mesin ATM di pulau Jawa, yaitu 1.000 km² per-unit tahun 2020 (Rizaty, 2021). Lalu, Provinsi Jawa Barat lah yang penduduknya didominasi oleh gen Z dan gen Y sebesar 53,95% dari seluruh total penduduk (Maulana, 2021).

Sedangkan ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu pada Barclay, Higgins, dan Thompson (dalam Hair dkk., 2017, hlm. 39) yang menunjukkan ukuran sampel harus sama dengan lebih besar dari:

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

Berdasarkan keterangan tersebut diketahui perolehan minimal sampel melihat dari jumlah indikator terbesar pada variabel yang ada dan sampel yang diambil dihitung menggunakan 10 kali dari total indikator yang ada pada setiap variabel, indikator terbesar yaitu dari variabel kepuasan nasabah, dimana jumlah indikatornya adalah delapan sehingga dimasukkan ke formula di bawah ini:

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

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

Vn = Jumlah indikator tiap variabel

Dari metode tersebut didapatkan perolehan minimal sampel sebagai berikut:

$$(8) \times 10 = 80$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Hair dkk., (2017), maka minimal sampel yang dibutuhkan, yaitu sebanyak 80 responden, dan sampel

Disya Allifah Vakhroh, 2022

**NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING**

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

dihitung dari 10 kali dari total indikator. Pada variabel kepuasan nasabah terdapat delapan indikator. Sedangkan pada variabel daya tarik alternatif, norma subjektif, religiositas, dan niat beralih terdapat enam indikator. Sehingga untuk mendapatkan perolehan maksimal sampel dimasukkan ke dalam formula dibawah ini:

$$(8 + 6 + 6 + 6 + 6) \times 10 = 320$$

Maka jumlah sampel maksimal dalam penelitian ini dilihat pada indikator sebesar 32 dikali 10, yaitu 320 sampel.

3.6 Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai instrumen dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian.

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Angket/kuesioner, yaitu penyebaran sejumlah pertanyaan tertulis dengan tujuan untuk memperoleh informasi/data dari responden penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah dari bank konvensional. Kuesioner disebar melalui media sosial dalam bentuk *google form*.
2. Studi kepustakaan, yaitu teknik mengumpulkan data dengan melakukan penelaahan dan pemahaman berbagai sumber literatur yang relevan seperti jurnal, buku, *website*, laporan, serta literatur jenis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3.6.2 Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah melalui angket/kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya oleh penulis, dan responden akan menuliskan jawaban mereka, biasanya disajikan alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran & Bougie, 2017).

Kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan dengan menggunakan skala *semantic differential* (diferensial semantik). Skala *semantic differential* digunakan

untuk menilai sikap responden terhadap objek, iklan, merek atau individu tertentu. Respon tersebut dapat diplot untuk menghasilkan ide menarik dari persepsi mereka. Hal ini diperlakukan sebagai skala interval (Sekaran & Bougie, 2017).

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

Pernyataan Kiri	Rentang Jawaban	Pernyataan Kanan
Tidak Menarik	1 2 3 4 5 6 7	Sangat Menarik
Tidak Puas	1 2 3 4 5 6 7	Sangat Puas

Sumber: Sekaran dan Bougie (2017)

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menilai seberapa baik suatu instrumen pada penelitian ataupun proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Statistical Product and Service Solution V.21* (SPSS) dengan teknik *corrected item total correlation*.

Azwar (dalam Purwanto, 2018, hlm. 91) memaparkan bahwa untuk mengetahui apakah butir-butir soal kuesioner untuk variabel-variabel tersebut valid atau tidak, maka kita 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. Sementara, 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 pengujian dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

No	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
KN1	Apakah pelayanan yang diberikan bank konvensional sesuai dengan pelayanan yang anda inginkan?	0,527	0,374	Valid
KN2	Apakah produk yang diberikan bank konvensional sesuai dengan produk yang anda inginkan?	0,676	0,374	Valid
KN3	Apakah fasilitas yang diberikan bank konvensional sesuai dengan fasilitas yang anda harapkan?	0,689	0,374	Valid
KN4	Apakah anda berminat untuk berkunjung kembali ke bank konvensional karena pelayanan yang diberikan?	0,846	0,374	Valid
KN5	Apakah anda berminat untuk berkunjung kembali ke bank konvensional karena fasilitas penunjang yang diberikan?	0,830	0,374	Valid
KN6	Apakah anda bersedia untuk merekomendasikan bank konvensional kepada orang lain karena pelayanannya?	0,884	0,374	Valid
KN7	Apakah anda bersedia untuk merekomendasikan bank konvensional kepada orang lain karena fasilitas penunjangnya?	0,873	0,374	Valid
KN8	Apakah anda bersedia untuk merekomendasikan bank konvensional kepada orang lain karena produk yang ditawarkannya?	0,813	0,374	Valid
DA1	Apakah produk pada bank syariah mampu memenuhi kebutuhan anda lebih baik?	0,869	0,374	Valid
DA2	Apakah pelayanan pada bank syariah mampu memenuhi kebutuhan anda lebih baik?	0,861	0,374	Valid
DA3	Apakah fasilitas penunjang pada bank syariah mampu memenuhi kebutuhan anda lebih baik?	0,898	0,374	Valid
DA4	Bagaimana tingkat kemenarikan pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah?	0,857	0,374	Valid
DA5	Bagaimana tingkat kemenarikan produk yang ditawarkan oleh bank syariah?	0,857	0,374	Valid
DA6	Bagaimana tingkat kemenarikan fasilitas penunjang yang ditawarkan oleh bank syariah?	0,765	0,374	Valid
NS1	Tingkat dorongan dari keluarga terdekat untuk berpindah dari bank konvensional menuju bank syariah.	0,617	0,374	Valid
NS2	Tingkat dorongan dari rekan kerja/teman terdekat untuk berpindah dari bank konvensional menuju bank syariah.	0,526	0,374	Valid

Disya Allifah Vakhroh, 2022

**NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING**

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

No	Indikator	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
NS3	Tingkat dorongan dari <i>role model</i> yang dijadikan acuan untuk berpindah dari bank konvensional menuju bank syariah.	0,705	0,374	Valid
NS4	Tingkat motivasi untuk mengikuti apa yang disarankan oleh rekan kerja/teman terdekat.	0,763	0,374	Valid
NS5	Tingkat motivasi untuk melakukan apa yang disarankan oleh keluarga.	0,667	0,374	Valid
NS6	Tingkat motivasi untuk mengikuti apa yang disampaikan oleh orang yang menjadi acuan atau <i>role model</i> .	0,673	0,374	Valid
R1	Tingkat pengetahuan mengenai praktik bunga pada bank konvensional dan terdapat unsur riba sehingga diharamkan dalam ajaran Islam.	0,620	0,374	Valid
R2	Tingkat pengetahuan mengenai bank syariah sebagai bank yang berlandaskan pada <i>Al-Qur'an</i> dan <i>Hadist</i> .	0,650	0,374	Valid
R3	Saya akan merasa tenang jika memilih untuk menggunakan bank syariah	0,558	0,374	Valid
R4	Saya mendirikan shalat fardhu lima waktu.	0,773	0,374	Valid
R5	Saya menjauhi larangan Allah dengan cara memilih bank syariah.	0,554	0,374	Valid
R6	Saya meyakini serta menjalankan rukun Islam dan rukun iman.	0,729	0,374	Valid
NB1	Tingkat harapan anda terhadap produk bank syariah yang lebih baik dari bank konvensional.	0,691	0,374	Valid
NB2	Tingkat harapan anda terhadap pelayanan bank syariah yang lebih baik dari bank konvensional.	0,827	0,374	Valid
NB3	Niat anda untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah.	0,823	0,374	Valid
NB4	Tingkat kemungkinan anda akan pindah ke bank syariah.	0,880	0,374	Valid
NB5	Rencana anda untuk berhenti menggunakan bank konvensional.	0,698	0,374	Valid
NB6	Rencana anda untuk membuat rekening di bank syariah.	0,829	0,374	Valid

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengujian pada Tabel 3.3, diketahui bahwa seluruh indikator dari variabel kepuasan nasabah (X1), daya tarik alternatif (X2), norma subjektif (X4), dan niat beralih (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan lolos uji validitas.

Disya Allifah Vakhroh, 2022

NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING

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

Setelah melakukan uji validitas, instrumen harus melewati uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat bahwa instrumen penelitian dapat menghasilkan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali (Angga Hidayat & Sadewa, 2020). Uji reliabilitas variabel penelitian dilakukan pada *Statistical Product and Service Solution V.21* (SPSS) dengan metode *split-half*. Adapun dasar keputusan uji reliabilitas (Raharjo, 2019):

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.

Selanjutnya mengenai kriteria pengujian reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel dengan melihat nilai dari koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $>$ 0,7 maka instrumen dinyatakan reliabel (Ghozali, 2018). Berikut merupakan hasil dari pengujian reliabilitas.

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Guttman Split-Half</i>	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0,843	0,7	Reliabel
Daya Tarik Alternatif	0,905	0,7	Reliabel
Norma Subjektif	0,899	0,7	Reliabel
Religiositas	0,775	0,7	Reliabel
Niat Beralih	0,870	0,7	Reliabel

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengujian pada Tabel 3.4, diketahui bahwa pada seluruh variabel kepuasan nasabah (X1), daya tarik alternatif (X2), norma subjektif (X4), dan niat beralih (Y) memiliki nilai *guttman split-half* lebih besar dari nilai r tabel sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Setelah dari kedua pengujian yakni validitas dan reliabilitas, penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul terkait dengan variabel yang digunakan yang dilihat dari nilai distribusi frekuensi dan rata-rata (*mean*). Berikut merupakan tahapan dalam menyiapkan data untuk dilakukan analisis statistik deskriptif (Sekaran & Bougie, 2017):

1. Pengkodean
Langkah pertama dalam penyusunan data adalah pengkodean data dengan memberikan nomor pada setiap respons atau jawaban dari responden sehingga dapat dimasukkan ke dalam *database*. Dalam penelitian ini, pengkodean langsung ditampilkan pada setiap pertanyaan yang diberikan kepada responden, ditunjukkan oleh nomor 1 hingga 7.
2. Entri Data
Setelah setiap respons diberikan kode, selanjutnya dimasukkan ke dalam *database*. Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif dibantu oleh *software* SPSS. Maka data yang sudah diberikan kode di input ke dalam *software* SPSS.
3. Mengedit Data
Setelah data di input ke dalam *database*, langkah selanjutnya adalah dilakukan pengeditan data. Pengeditan data berkaitan dengan mendeteksi dan mengoreksi data termasuk juga penghilangan data yang tidak logis, tidak konsisten, atau tidak ilegal dalam informasi yang diberikan oleh responden. Misalnya, jawaban kosong, jika ada maka harus ditangani dengan cara tertentu, dan data yang tidak konsisten harus diperiksa dan ditindaklanjuti.
4. Transformasi Data
Transformasi data yaitu proses setelah mengedit data, yang bertujuan untuk mengubah representasi numerik asli dari nilai kuantitatif ke nilai lain. Data yang ditransformasi pada proses ini biasanya diubah untuk menghindari masalah pada tahap selanjutnya dari proses analisis data.

Setelah itu, dilakukan rancangan analisis deskriptif. Analisis ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Siregar, 2013):

1. Menentukan jumlah Skor Kriteria (SK):

$$SK = ST \times JB \times JR$$
 Keterangan
 - a. SK = Skor Kriteria
 - b. ST = Skor Tertinggi/Nilai Tertinggi
 - c. JB = Jumlah Bulir/Jumlah Pertanyaan
 - d. JR = Jumlah Responden

Disya Allifah Vakhroh, 2022

NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIIONAL KE BANK SYARIAH BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING

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

2. Membandingkan jumlah skor hasil angket dengan jumlah skor kriterium, untuk mencari jumlah skor hasil angket menggunakan rumus:

$$\sum X_1 = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$
 Keterangan:
 - a. X_1 = Jumlah skor hasil angket variabel X
 - b. $X_1 - X_n$ = Jumlah skor angket masing-masing responden
3. Membuat daerah kategori kontinum

Menentukan skor kontinum tertinggi dan terendah

 - a. Skor tertinggi: $K = ST \times JB \times JR$
 - b. Skor Terendah: $K = SR \times JB \times JR$
 - c. Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan dengan rumus:

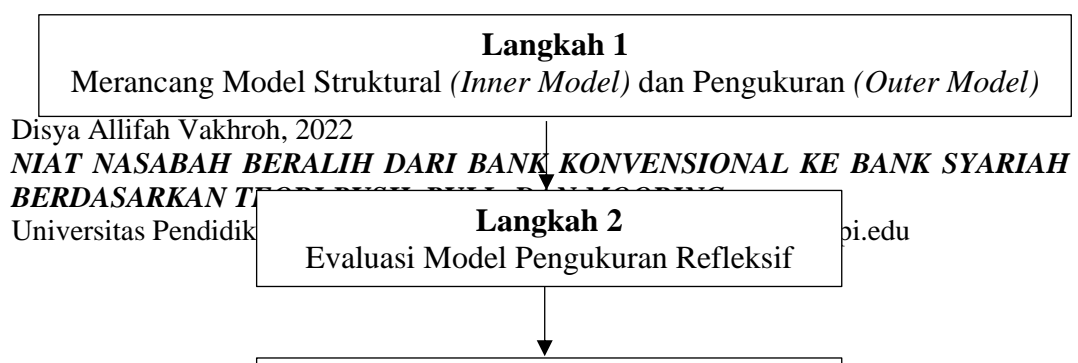
$$R = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{3}$$
4. Selanjutnya menentukan tingkatan daerah, seperti: kontinum tinggi, sedang, dan rendah dengan cara menambahkan selisih (R) dari mulai kontinum tinggi sampe rendah.

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

Partial Least Square atau PLS merupakan salah satu pendekatan baru yang diperkenalkan oleh Herman Wold. PLS merupakan metode analisis yang meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Square*) seperti data yang harus berdistribusi normal secara *multivariate* dan tidak adanya masalah multikolinearitas antar variabel laten eksogen (Ghozali, 2014).

Penulis menggunakan metode PLS karena tidak memerlukan asumsi data berdistribusi normal serta dapat digunakan meskipun ukuran sampelnya sedikit (Supandia & Mutmainatus, 2020). PLS merupakan permodelan yang dapat mengatasi tidak terpenuhinya normalitas *multivariate*, *distribution free*, dan dapat mengakomodasi model pengukuran yang bersifat reflektif dan formatif (Susanti & Kuntadi, 2016). Selain itu, PLS merupakan metode analisis yang *powerful* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar (Hamidiana dkk., 2016).

Analisis data dan pemodelan persamaan struktural dalam penelitian ini akan dibantu dengan menggunakan *software* SmartPLS, dengan langkah-langkah sebagai berikut (Ghozali, 2014):



Langkah 4
Pengujian Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Gambar 3.1
Tahapan Pengujian PLS-SEM

1. Merancang Model Struktural (*Inner Model*) dan Pengukuran (*Outer Model*)
Inner model atau dapat disebut juga sebagai *structural model*, *inner relation*, dan *substantive theory* berfungsi menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan *substantive theory*. Model persamaan dari *inner model* adalah sebagai berikut:

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

\mathcal{D} menggambarkan vektor variabel laten endogen (dependen), ξ adalah vektor variabel laten eksogen (independen), ζ adalah vektor variabel residual (*unexplained variance*). Pada dasarnya PLS ini mendesain model *recursive*, maka hubungan antar variabel laten, setiap variabel laten dependen \mathcal{D} , atau sering disebut dengan *causal chain system* dari variabel laten dapat dispesifikasikan berikut ini:

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

β_{ji} dan γ_{jb} adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan laten eksogen ξ dan \mathcal{D} sepanjang *range* indeks i dan b , dan ζ_j adalah *inner residual variabel*. Adapun variabel laten endogen dalam penelitian ini adalah niat

beralih, sedangkan variabel laten eksogennya adalah tingkat kepuasan nasabah, tingkat daya tarik alternatif, tingkat norma subjektif, dan tingkat religiositas.

Langkah selanjutnya setelah menentukan variabel laten sebagai variabel yang membangun dalam *inner model* adalah merancang *outer model*. Model yang sering disebut sebagai *outer relation* atau *measurement model* adalah model yang menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini, blok indikator yang digunakan adalah blok indikator refleksif dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} X &= \Lambda_x \xi + \epsilon_x \\ Y &= \Lambda_y \eta + \epsilon_y \end{aligned}$$

X dan Y dalam model tersebut adalah indikator atau manifest variabel untuk variabel laten eksogen dan endogen, ξ dan η , sedangkan Λ_x dan Λ_y adalah matrik *loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikatornya. Sementara itu, ϵ_x dan ϵ_y menggambarkan simbol kesalahan pengukuran atau *noise*.

Dalam penelitian ini, *outer model* dibangun berdasarkan indikator-indikator yang telah disebutkan sebelumnya, yang mana variabel laten endogen niat beralih dibangun oleh enam indikator (NB1, NB2, NB3, NB4, NB5, NB6), variabel laten eksogen tingkat kepuasan nasabah dibangun oleh delapan indikator (KN1, KN2, KN3, KN4, KN5, KN6, KN7, KN8), variabel laten eksogen tingkat daya tarik alternatif dibangun oleh enam indikator (DA1, DA2, DA3, DA4, DA5, DA6), variabel laten eksogen tingkat norma subjektif dibangun oleh enam indikator (NS1, NS2, NS3, NS4, NS5, NS6) dan variabel tingkat religiositas sebagai variabel laten eksogen dibangun oleh tujuh indikator (R1, R2, R3, R4, R5, R6).

2. Evaluasi Model Pengukuran Refleksif

Model evaluasi dalam PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non-parametrik. Hal ini karena PLS tidak mengasumsikan adanya

distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Sehingga dalam evaluasi ini akan menganalisis validitas, reliabilitas serta melihat tingkat prediksi setiap indikator terhadap variabel laten dengan menganalisis hal-hal berikut:

- a. *Convergent Validity* yaitu pengujian yang dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Dapat dilihat dari nilai *outer loading* dan nilai AVE. Ketentuan untuk nilai *outer loading* dikatakan tinggi apabila nilainya lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun menurut Chin dikutip dalam Ghozali (2014) mengungkapkan bahwa untuk penelitian tahap awal nilai *loading* 0,5 - 0,6 dianggap cukup baik. Selanjutnya untuk nilai AVE harus di atas 0.50, yang mana nilai tersebut mengungkapkan bahwa setidaknya faktor laten mampu menjelaskan setiap indikator sebesar setengah dari *variance*.
- b. *Discriminant Validity*, uji ini dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk atau dengan kata lain melihat tingkat prediksi konstruk laten terhadap blok indikatornya. Untuk melihat baik tidaknya prediksi variabel laten terhadap blok indikatornya dapat dilihat pada nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE). Prediksi dikatakan memiliki nilai AVE yang baik apabila nilai akar kuadrat AVE setiap variabel laten lebih besar dari korelasi antar variabel laten.
- c. Reliabilitas (*Reliability*), pengujian ini dilakukan untuk mengukur internal konsistensi atau mengukur reliabilitas model pengukuran dan nilainya harus di atas 0.70. *Composite reliability* merupakan uji alternatif lain dari *cronbach's alpha*, apabila dibandingkan hasil pengujiannya maka *composite reliability* lebih akurat daripada *cronbach's alpha*.

3. Evaluasi Model Struktural

Disya Allifah Vakhroh, 2022

**NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING**

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

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

- a. Analisis *R-Square* (R^2) untuk variabel laten endogen yaitu hasil *R-square* sebesar 0.67, 0.33 dan 0.19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah” (Ghozali, 2014). Uji ini bertujuan untuk menjelaskan besarnya 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* yaitu pengujian ada tidaknya 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 diduga terdapat multikolinearitas.
- c. Analisis F^2 (*effect size*) yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui tingkat prediktor variabel laten. Chin dikutip dalam Sholihah (2015) nilai F^2 sebesar 0.02, 0.15 dan 0.35 mengindikasikan prediktor variabel laten memiliki pengaruh yang lemah, moderat atau kuat pada tingkat struktural.
- d. Analisis *Q-Square Predictive Relevance* yaitu analisis untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) memiliki nilai *predictive relevance* yang baik, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Rumus untuk mencari nilai *Q-Square* adalah sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2)$$

- e. Analisis *Goodness of Fit* (GoF), berbeda dengan SEM berbasis kovarian, dalam SEM-PLS pengujian GoF dilakukan secara manual karena tidak

Disya Allifah Vakhroh, 2022

NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIIONAL KE BANK SYARIAH BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING

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

termasuk dalam *output SmartPLS*. Menurut Tenenhaus dalam Hussein (2015) kategori nilai GoF yaitu 0.1, 0.25 dan 0.38 yang dikategorikan kecil, medium dan besar. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

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. 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. Berikut adalah rumusan hipotesis yang diajukan:

a. Hipotesis Pertama

$H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

$H_a : \beta > 0$, artinya tingkat kepuasan nasabah berpengaruh negatif terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

b. Hipotesis Kedua

$H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat daya tarik alternatif tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

$H_a : \beta > 0$, artinya tingkat daya tarik alternatif berpengaruh positif terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

c. Hipotesis Ketiga

$H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat norma subjektif tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

$H_a : \beta > 0$, artinya tingkat norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

d. Hipotesis Keempat

$H_0 : \beta = 0$, artinya tingkat religiositas tidak berpengaruh terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.

$H_a : \beta > 0$, artinya tingkat religiositas berpengaruh positif terhadap niat beralih nasabah bank konvensional ke bank syariah.