

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik atau tampilan lainnya.⁴⁹ Kuantitatif sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari studi penelitian.⁵⁰

Hubungan antar variabel yang digunakan adalah hubungan kausal. Hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang dioperasikan melalui software Smart PLS 4.0. Maka dari itu, peneliti akan mengelola data secara statistik dan disajikan secara sistematis. Selanjutnya hasil penelitian ini lebih mudah disimpulkan dan dideskripsikan bagaimana hasil dari pengelolaan data tersebut.

B. Operasional Penelitian

Variabel penelitian adalah segala elemen yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang

⁴⁹ Ali Sodik Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. Ayup, 2015.

⁵⁰ Karimuddin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ed. Nanda Saputra (Jalan Kompleks Pelajar Tijue Desa Baroh Kec. Pidie Kab. Pidie Provinsi Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI (026/DIA/2012), 2022), <http://penerbitzaini.com>.

hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Operasionalisasi variabel merupakan petunjuk atau penjelasan tentang pengertian konkrit dari setiap variabel penelitian menyangkut indikator-indikatornya, serta kemungkinan derajat nilai atau ukurannya. Penjelasan tentang variabel penelitian dimaksudkan untuk menghindari salah penafsiran dalam memahami pembahasan-pembahasan dalam penelitian sehingga lebih mudah diikuti.⁵¹ Menurut Sugiyono, hubungan antara variabel pertama dengan variabel yang laian maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:⁵²

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu:

- a. Kualitas Pelayanan (X_1) dengan meliputi item pertanyaan dengan indikator yaitu Keandalan, Responsibilitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik.
- b. Kepercayaan (X_2) dengan meliputi item pertanyaan dengan indikator yaitu Integritas, Kompetensi, Konsistensi, Kesetiaan, Keterbukaan.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel dependen atau variable terikat (Y) pada penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah. Loyalitas Nasabah memiliki peran penting dalam

⁵¹ Amri Amir, Junaidi, and Yulmardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Penerapannya*, IPB Press, 2009.

⁵² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Jl. Gegerkalong Hilir No.84, Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI), 2013), www.cvalfabeta.com.

sebuah perusahaan, mempertahankan nasabah berarti meningkatkan pendapatan perusahaan, pengukuran loyalitas nasabah meliputi item pertanyaan dengan indikator *Repeat Purchase, Retention, Referrals*, dan *Enthusiasm*.

3. Variabel Intervening

Variabel Intervening merupakan variabel yang terletak diantara variabel Independent dan Variabel Dependent, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi variabel dependen.⁵³

Citra Bank (Z) dengan meliputi item pertanyaan dengan indikator yaitu Persepsi, Kognisi, Motivasi dan Sikap. Untuk memahami lebih lanjut mengenai istilah variabel yang digunakan penelitian ini, maka dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁) ⁵⁴	Kualitas pelayanan merupakan Tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, Jasa akan diterima oleh konsumen jika sesuai dengan apa yang diharapkan	1. Keandalan 2. Responsibilitas 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik	<i>Likert</i>
Kepercayaan (X ₂) ⁵⁵	Sikap percaya merupakan evaluasi kognitif seseorang yang berkelanjutan	1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Kesetiaan	<i>Likert</i>

⁵³ Sigit Nugroho, *Metode Kuantitatif Bisnis*, IAIN Pontianak Press, 2008.

⁵⁴ Darmansah, Felix Semaun, "Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan."

⁵⁵ William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*.

	perasaan emosionalnya atau kecenderungan bertindak (<i>action tendencies</i>) ke arah ide atau tujuan tertentu	5. Keterbukaan	
Citra Bank (Z) ⁵⁶	Citra Bank merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan dimata publik yang berdasarka, tanggapan serta pengalaman-pengalaman yang telah diterimanya.	1. Persepsi 2. Kognisi 3. Motivasi 4. Sikap	<i>Likert</i>
Loyalitas Nasabah (Y) ⁵⁷	Loyalitas nasabah merupakan elemen penting yang perlu dijaga oleh suatu perusahaan karena loyalitas ini menjadi salah satu bukti keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan hidup perusahaan	1. Pembelian Berulang (<i>Repeat Purchase</i>) 2. Ketertahanan nasabah (<i>Retention</i>) 3. Rekomendasi (<i>Referrals</i>) 4. Antusiasme (<i>Enthusiasm</i>)	<i>Likert</i>

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian.⁵⁸ Sedangkan menurut Sugiono populasi adalah wilayah generealisasi yang terdiri atas objek dan

⁵⁶ Rudy Irwansyah, Khanti Listya, Amanda Setiorini, Ita Musfirowati Hanika et al., *Perilaku Konsumen*.

⁵⁷ Naufal Bachri, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*.

⁵⁸ wiwik Sulistiyowati & Cindy Cahyaning Astuti, *Statistika Dasar Konsep Dan Aplikasinya*, 2017, http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf.

subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BTPN Syariah kota Tasikmalaya, yang sedang ataupun pernah menggunakan layanan di BTPN Syariah kota Tasikmalaya baik perempuan maupun laki-laki. Ukuran populasi ini dapat dipastikan sejumlah 3.023 nasabah BTPN Syariah di Kota Tasikmalaya.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti. Hasil pada penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.⁶⁰ Sampel yang baik adalah sampel yang benar-benar digunakan untuk menggambarkan karakteristik populasinya, dalam pemilihannya sampel biasanya peneliti dihadapkan pada dua permasalahan sampling, yaitu menyangkut ukuran sampel dan teknik pengambilan sampel.⁶¹

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus. Menurut Hair et.al rumus hair pada penelitian yang memiliki jumlah

⁵⁹ Verdi Sukardi, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt. Arthanindo Cemerlang Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis - Vol. 1. No. 1 (2022) Versi Online Tersedia Di : <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>" 1 (2022): 101–11.

⁶⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

⁶¹ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Aswaja Pressindo, 2015.

populasi tidak diketahui secara pasti siapa saja nasabah BTPN Syariah kota Tasikmalaya. Berikut Perhitunganya:⁶²

$$\begin{aligned}\text{Rumus} &: \frac{\text{Jumlah sampel maksimum} \times \text{Jumlah indikator variabel}}{\text{Sampel}} \\ &= 10 \times \text{Jumlah indikator variabel} \\ &= 10 \times 18 \\ &= 180\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel pada penelitian ini sebanyak 180 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan penulis untuk mengungkapkan atau mengumpulkan informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan ruang lingkup penelitian.⁶³ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini menggunakan data primer Menurut Istijano Data primer adalah data asli yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya dan peneliti untuk menyatakn masalah risetnya secara khusus. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer ialah dengan cara membagikan koesioner.⁶⁴ Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang laporan pribadinya. Kuesioner ditunjukkan kepada responden untuk diisi, responden

⁶² Marko Sarstedt, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, *Handbook of Market Research*, 2021, https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan* (ALFABETA, cv, 2015).

⁶⁴ Rudy Irwansyah, Khanti Listya, Amanda Setiorini, Ita Musfirowati Hanika et al., *Perilaku Konsumen*.

pada penelitian kali ini adalah Nasabah BTPN Syariah kota Tasikmalya. Dalam penelitian ini peneliti akan menyebarkan Online Google Form secara online melalui sosial media kepada Nasabah BTPN Syariah kota Tasikmalya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian pada dasarnya merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian.⁶⁵ Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar.⁶⁶ Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang diberikan kepada responden.

Kuesioner ini terdiri pertanyaan-pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi mereka. Setiap jawaban yang diberikan dalam kuesioner ini akan ditangkap dalam bentuk skala *likert* yang bertujuan untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap fenomena yang diamati. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁶⁷

⁶⁵ Purwanto, *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*, *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 2018.

⁶⁶ Slamet Widodo, *Buku Ajar Metode Penelitian*, Cv Science Techno Direct, 2020.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*, ed. Sofia Yustiani (ALFABETA, cv, 2022).

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No Item
Kualitas Pelayanan (X₁)	Keandalan	1. BTPN Syariah Tasikmalaya selalu memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada nasabah. 2. Proses transaksi di BTPN Syariah Tasikmalaya dilakukan dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan.	1,2
	Realibility	3. Pegawai BTPN Syariah Tasikmalaya selalu siap membantu nasabah ketika dibutuhkan. 4. Pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan tanggap.	3,4
	Jaminan	5. Pegawai BTPN Syariah memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. 6. Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi di BTPN Syariah Tasikmalaya.	5,6
	Empati	7. Pegawai BTPN Syariah memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan nasabah. 8. Nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh pegawai bank.	7,8
	Bukti Fisik	9. Penampilan pegawai bank terlihat profesional dan rapih. 10. Materi promosi dan informasi produk bank disajikan dengan menarik dan mudah dipahami.	9,10
Kepercayaan (X₂)	Integritas	11. BTPN Syariah Tasikmalaya menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan	11,12

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No Item
Citra Bank (Z)		prinsip syariah dan kejujuran. 12. Pegawai bank selalu memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada nasabah	
	Kompetensi	13. BTPN Syariah selalu menyampaikan informasi produk dan biaya secara jelas kepada nasabah. 14. Bank terbuka terhadap pertanyaan atau masukan dari nasabah mengenai layanan yang diberikan	13,14
	Konsistensi	15. BTPN Syariah selalu memberikan kualitas layanan yang stabil dan dapat diandalkan. 16. Nasabah merasakan pelayanan yang sama baiknya setiap kali berinteraksi dengan bank	15,16
	Kesetiaan	17. BTPN Syariah menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan nasabah secara berkelanjutan. 18. Pegawai bank berupaya menjaga hubungan baik dengan nasabah meskipun di luar kegiatan transaksi.	17,18
	Keterbukaan	19. BTPN Syariah selalu menyampaikan informasi produk dan biaya secara jelas kepada nasabah. 20. Bank terbuka terhadap pertanyaan atau masukan dari nasabah mengenai layanan yang diberikan.	19,20
Citra Bank (Z)	Persepsi	21. Nasabah menilai BTPN Syariah sebagai bank yang	21,22

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No Item
		memiliki reputasi baik di Kota Tasikmalaya. 22. BTPN Syariah dipersepsikan sebagai lembaga keuangan yang dapat dipercaya dan aman.	
	Kognisi	23. Nasabah memahami bahwa BTPN Syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang bebas riba. 24. Nasabah mengetahui bahwa BTPN Syariah berkomitmen membantu pemberdayaan masyarakat kecil.	23,24
	Motivasi	25. Nasabah memilih BTPN Syariah karena citranya sebagai bank yang mengutamakan nilai-nilai keislaman. 26. Reputasi positif BTPN Syariah mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan bank ini.	25,26
	Sikap	27. Nasabah merasa puas dengan citra BTPN Syariah sebagai bank yang peduli terhadap nasabah kecil. 28. Nasabah memiliki pandangan positif terhadap peran BTPN Syariah dalam pembangunan ekonomi syariah.	27,28
Loyalitas Nasabah (Y)	Pembelian Berulang	29. Saya berencana untuk terus menggunakan layanan BTPN Syariah di masa mendatang. 30. Saya memilih untuk melakukan transaksi keuangan kembali melalui BTPN Syariah dibandingkan bank lain.	29,30

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	No Item
	Ketertahanan nasabah	31. Saya merasa nyaman menjadi nasabah BTPN Syariah dan tidak ingin berpindah ke bank lain. 32. Saya percaya BTPN Syariah mampu memenuhi kebutuhan keuangan saya dalam jangka panjang	31,32
	Rekomendasi	33. Saya sering merekomendasikan BTPN Syariah kepada teman atau keluarga saya. 34. Saya merasa yakin untuk menyarankan orang lain menjadi nasabah BTPN Syariah.	33,34
	Antusiasme	35. Saya merasa bangga menjadi bagian dari BTPN Syariah sebagai bank syariah terpercaya. 36. Saya antusias mengikuti kegiatan atau program yang diselenggarakan oleh BTPN Syariah.	35,36

Setiap jawaban pada item instrument yang menggunakan skala *likert* memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negative, yang dapat diwakili dengan notasi sebagai berikut:⁶⁸

⁶⁸ Widodo, *BUKU AJAR METODE PENELITIAN*.

Tabel 3.3 Notasi Nilai atau Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Pernyataan

Pernyataan	
Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Instrumen yang diketahui reliabel adalah instrumen yang digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data sama.⁶⁹ Maka, perlu dilakukan uji instrument untuk meyakinkan validitas dan reliabilitas merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

F. Teknis Analisis Data dan Uji Hipotesis

Teknis analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru, Teknik analisis kuantitatif merupakan teknik pengolahan data dimana datanya merupakan data numerik.⁷⁰ Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan daripada selesainya sebuah data dari seluruh responden atau atau sumber data lain terkumpul.⁷¹ Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi.

⁶⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

⁷⁰ Almira Keumala Ulfah, *RAGAM ANALISIS DATA PENELITIAN*, IAIN Madura Press, 2019.

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan*.

Analisis deskriptif berguna untuk memahami, mendeskripsikan, menerangkan data atau peristiwa yang dikumpulkan dalam suatu penelitian dan tidak sampai pada generalisasi, Untuk menemukan kategori dari masing-masing variabel. Terlebih dahulu ditentukan skala interval yang dihitung berdasarkan perumusan:⁷²

$$i = \frac{Range}{Kategori}$$

Keterangan:

Range = Nilai maksimal – nilai minimal

Kategori = Jumlah nasabah

2. Analisa Structural Equation Modeling (SEM)

Metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan *software* Smartpls 4.0 SEM merupakan model yang menjelaskan hubungan antara variabel laten sehingga model SEM sering disebut sebagai analisis variabel laten (*latent analysis*) atau hubungan struktural linear (*Linear structural relationship*).⁷³ Penelitian ini menggunakan metode SEM yang disebut juga teknik *prediction-oriented*. Pendekatan SEM secara khusus berguna untuk memprediksi variabel dependen dengan melibatkan banyak variabel independen.

⁷² Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (SEM)* (Universitas Diponegoro Semarang, 2014).

⁷³ Siswoyo Haryono, “Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 Dan Smart PLS 3.0,” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 2016, 450.

a. *Partial Least Square (PLS)*

Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang kuat karena tidak didasarkan pada beberapa asumsi atau syarat, seperti uji normalitas dan uji multikolinearitas. Keunggulan dari metode PLS ini yaitu ukuran sampel yang tidak harus besar. Adapun keunggulan lainnya pada bagian data yang tidak harus berdistribusi normal *multivariate* dan indikator dengan skala data kategori, ordinal, interval sampai rasio dapat digunakan.⁷⁴

b. Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran atau lazim pula dikenal dengan istilah outer model merupakan evaluasi pengujian hubungan antara variabel konstruk (indikator) dengan variabel latennya. Evaluasi model pengukuran dilakukan dengan pendekatan uji validitas dan reliabilitas.⁷⁵

1) Uji Reliabilitas Indikator

Uji reliabilitas indikator bertujuan mengevaluasi apakah indikator-indikator yang mengukur variabel laten reliabel atau tidak, yakni dengan mengevaluasi atau melihat nilai outer loading tiap indikator. Nilai outer loading harus > 0.7 yang menunjukkan bahwa konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varian indikatornya.

⁷⁴ Yusuf Syahrir, Danial, Eni, *Aplikasi Metode SEM.PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Dan Lautan* (PT PENERBIT IPB PRESS, 2020).

⁷⁵ Imam Ghazali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (SEM)*.

2) Uji Internal Consistency Reliability

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa mampu indikator dapat mengukur konstruk latennya. Indikator penilaian Internal Consistency Reliability adalah nilai composite reliability dan Cronbach's alpha. Nilai composite reliability 0.6-0.7 dianggap memiliki reliabilitas yang baik, dan Cronbach's alpha yang diharapkan adalah > 0.7 .

3) Uji Validitas Konvergen

Uji validitas ditentukan berdasarkan dari prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen sebuah konstruk dengan indikator reflektif dievaluasi dengan Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE seharusnya sama dengan 0.5 atau lebih. Nilai AVE 0.5 atau lebih berarti konstruk dapat menjelaskan 50% atau lebih varians itemnya.

4) Uji Validitas Diskriminan

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu indikator reflektif benar-benar merupakan ukuran yang baik terhadap konstruknya berdasarkan prinsip bahwa setiap indikator harus berkorelasi kuat dengan konstruknya. Ukuran konstruksi yang berbeda tidak boleh berkorelasi tinggi. Pada SmartPLS atau aplikasi serupa, uji validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan nilai Cross-Loading. Nilai Cross Loading setiap konstruk dievaluasi

untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada konstruk lainnya. Nilai cross loading yang diharapkan adalah lebih besar dari 0.7.

Pengujian validitas diskriminan dalam Partial Least Squares Structural Equation Modeling PLS-SEM tidak memiliki kriteria tunggal yang bersifat mutlak. Meskipun kriteria Heterotrait-Monotrait Ratio HTMT dan Fornell-Larcker sering digunakan, Rönkkö dan Cho 2022 dalam *Organizational Research Methods* menyatakan bahwa tidak ada satu metode pun yang sempurna dalam mendeteksi kurangnya validitas diskriminan. Kedua kriteria tersebut memiliki keterbatasan tergantung pada kondisi data, ukuran sampel, dan model pengukuran. Oleh karena itu, Rönkkö dan Cho 2022 menekankan pentingnya kombinasi antara pertimbangan konseptual/teori dan evaluasi indikator cross-loading sebagai alternatif utama. Voorhees et al. 2016 dalam *Journal of the Academy of Marketing Science* juga mengkritisi HTMT karena tingkat sensitivitasnya yang tinggi berpotensi menghasilkan false positive, sehingga model yang secara konseptual valid dapat dianggap bermasalah hanya karena nilai $HTMT > 0,90$.

Berdasarkan argumen tersebut, penelitian ini tidak menjadikan uji Fornell-Larcker dan HTMT sebagai syarat wajib. Penilaian validitas diskriminan difokuskan pada pemenuhan kriteria cross-loading, dimana indikator suatu konstruk harus memiliki

loading lebih tinggi pada konstruknya sendiri dibanding pada konstruk lain, serta didukung oleh justifikasi teori hubungan antar konstruk sesuai kerangka konseptual penelitian.

c. Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model struktural, yang juga sering disebut sebagai *inner model*, melibatkan penelitian terhadap adanya kolinearitas antara konstruk dan kemampuan prediktif model. Untuk mengukur kemampuan prediksi model, digunakan kriteria sebagai berikut:⁷⁶

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan cara untuk menilai seberapa besar konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Nilai koefisien determinasi (R^2) diharapkan antara 0 dan 1. Nilai $R^2 = 0.75$ (model kuat), $R^2 = 0.25$ (model lemah)

2) *Effect Size* (f^2)

Effect Size (f^2) bertujuan untuk menilai apakah ada/tidak hubungan yang signifikan antar variabel. Seorang peneliti hendaknya juga menilai besarnya pengaruh antara variabel dengan *Effect Size* (f-square), Nilai $f^2 = 0.02$ (kecil), $f^2 = 0.15$ (Sedang), $f^2 = 0.35$ (besar), serta $f^2 < 0.02$ dapat diabaikan atau dianggap tidak ada efek.

⁷⁶ Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (SEM)*.

3) *Prediction Relevance (Q-Square)*

Analisis *Q-Square* ukuran statistik yang menilai kapabilitas prediksi model, terutama dalam analisis regresi dan pemodelan struktural. Tujuannya adalah untuk mengukur seberapa baik model memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Kriterianya sebagai berikut:

- a) Jika $Q\text{-Square} > 0$ = menunjukkan kemampuan prediksi yang baik
- b) Jika $Q\text{-Square} < 0$ = menunjukkan model tidak lebih baik dari rata-rata

Q-Square dihitung menggunakan metode blindsfolding, yang menghapus sebagian data untuk memprediksi nilai yang hilang, sehingga membantu dalam validasi dan pemilihan model (Hair Jr., 2019). Kemudian, *Q-Square* berfungsi sebagai indikator kesesuaian model, memastikan bahwa model tidak hanya cocok dengan data pelatihan tetapi juga dapat diterapkan pada data baru. Informasi ini bersumber dari pemahaman umum tentang *Q-Square* dalam statistik dan pemodelan prediktif, meskipun referensi spesifik sulit ditemukan. Untuk informasi lebih lanjut, disarankan untuk merujuk pada literatur statistik yang relevan.

4) *VIF (Collinearity Statistic)*

Pengujian kolinearitas adalah untuk membuktikan korelasi antar konstruk itu kuat atau tidak. Jika terdapat korelasi yang kuat

berarti model mengandung masalah. Masalah ini disebut dengan kolinearitas (*collinearity*).

Nilai yang digunakan untuk menganalisisnya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria nilai VIF:

- a) Jika nilai $VIF > 5,00$ artinya ada masalah kolinearitas
- b) Jika nilai $VIF < 5,00$ artinya tidak ada masalah kolinearitas

d. *Estimate for Path (Direct Effect)*

Analisis *direct effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung pada suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen), dengan kriteria:

- 1) Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)
 - a. Jika nilai koefisien jalur adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah searah.
 - b. Jika nilai koefisien jalur adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah berlawanan arah.
- 2) Nilai Probabilitas/Signifikansi (*P-Values*):
 - a. Jika nilai $P-Values < 0,05$ maka signifikan (pengaruhnya adalah tidak langsung).
 - b. Jika nilai $P-Values > 0,05$ maka tidak signifikan (pengaruhnya adalah langsung).

e. Uji Mediasi (*indirect Effect*)

Analisis indirect effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung pada suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dimediasi/diantarai oleh suatu variabel intervening (variabel mediator). Kriterianya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *P-Value* $< 0,05$, maka signifikan (pengaruhnya adalah tidak langsung). Artinya variabel intervening berperan dalam memediasi hubungan suatu variabel eksogen terhadap endogen.
- b. Jika nilai *P-Value* $> 0,05$, maka tidak signifikan (pengaruhnya adalah langsung). Artinya variabel intervening tidak berperan dalam memediasi hubungan suatu variabel eksogen terhadap endogen.

f. Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada pengujian *inner* model, yaitu melalui *t-statistic* yang dapat menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis tersebut. Dengan kriteria penerimaan hipotesis, yaitu nilai *t-statistic* harus lebih besar dari *t-tabel* 1.96 untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% atau bias dengan melihat *p-value* $< 0,05$ yang dapat menunjukkan bahwa variabel tersebut

signifikan. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel laten terhadap laten lainnya.⁷⁷

G. Tempat dan Jadwal Penelitian

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di rumah nasabah BTPN Syariah yang berada di wilayah Kota Tasikmalaya.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada tahun akademik 2025/2026 yaitu mulai dari bulan Agustus samapai dengan alokasi waktu sebagai berikut:

⁷⁷ Jogyianto Abdiillah, Willy, *Partial Least Square (PLS)* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), hlm. 197.

