

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya didominasi peran statistik.⁶⁰ Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif adalah salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subyek penelitian, obyek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).⁶¹

Penelitian kuantitatif digunakan penulis untuk mengetahui pengaruh antara variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel intervening pada KSU Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung.

⁶⁰Masyhuri & Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif* (Bandung: PTR Refika Aditama, 2008), hal. 47

⁶¹Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 3

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini mencari hubungan yang ditimbulkan dari variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap variabel terikat loyalitas anggota (Y) melalui variabel perantara kepuasan anggota (Z).

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶² Menurut Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁶³ Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁶⁴ Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi tersebut.

⁶² Sandu Siyoto & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 63

⁶³ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 3

⁶⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal

Penentuan jenis populasi ini didasarkan atas alasan bahwa yang akan di uji, yang mempengaruhi loyalitas nasabah KSU Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Istiqomah Tulungagung. Populasi yang akan dijadikan obyek dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSU Syariah Al-Mizan sebanyak 181 anggota dan anggota BMT Istiqomah Tulungagung sebanyak 177 anggota.

2. Sampling Penelitian

Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* (sampling peluang atau random atau acak) yang merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (sampling acak sederhana) dimana teknik penarikan sampel dari semua anggota populasi yang dilakukan dengan cara acak, hingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besarnya untuk diambil sebagai sampel.⁶⁵

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat

⁶⁵ Supriyanto, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Indeks Anggota IKAPI, 2009), hal. 126

mewakili populasinya. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* atau dapat mewakili.⁶⁶ Sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada anggota KSU Al-Mizan Wlingi dan BMT Istiqomah Tulungagung..

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan sampel dilakukan dengan rumus Slovin dikarenakan jumlah populasi yang lebih dari 100 yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e^2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%⁶⁷

Berdasarkan data jumlah anggota keseluruhan di KSU Syariah Al-Mizan menunjukkan bahwa populasi penelitian sebesar 181 anggota pada akhir tahun 2018. Dan jumlah populasi di BMT Istiqomah Tulungagung sebesar 177 anggota. Jadi, dengan jumlah populasi 181 dan 177 anggota maka untuk ukuran sampel penelitian ini dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% adalah

⁶⁶ Ibid., hal64

⁶⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 180

$$n = \frac{181}{1+181 (0.1)^2} = \frac{181}{2,81}$$

$n = 64,41$ dibulatkan sehingga $n = 64$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas ukuran sampel yang didapat 64 anggota, maka diasumsikan sampel tersebut sudah *representive*.

$$n = \frac{1188}{1+1188 (0.1)^2} = \frac{1188}{12,88}$$

$n = 92,23$ dibulatkan sehingga $n = 92$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas ukuran sampel yang didapat 1188 anggota, maka diasumsikan sampel tersebut sudah *representive*.

C. Definisi Konsep dan Operasional

Peneliti menetapkan secara teoritis dan operasional mengenai variabel dan indikator yang akan diteliti yaitu definisi konsep dan operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), secara konseptual adalah (a) bukti fisik (*tangible*) (b) keandalan (*reliability*) (c) daya tanggap (*responsiveness*) (d) jaminan dan kepastian (e) perhatian (*emphaty*) (*assurance*). Dan operasionalnya sebagai berikut:

$X_{1,1}$: saya merasa halaman parkir yang disediakan oleh lembaga nyaman dan memadai

$X_{1,2}$: petugas kebersihan KSU / BMT sangat menjaga tingkat kebersihan interior dan eksterior

$X_{1,3}$: karyawan KSU / BMT rapi dalam berpakaian

$X_{1,4}$: pelayanan dalam pembukaan rekening yang cepat dan tepat

X_{1.5} : kecepatan dalam pelayanan baik tabungan maupun pembiayaan

X_{1.6} : lembaga menyediakan waktu pelayanan yang memadai

X_{1.7} :karyawan KSU / BMT cepat dan tanggap dalam menangani keluhan setiap anggota

X_{1.8} :saya merasa KSU / BMT menjamin keamanan atas dana anggota

X_{1.9} : saya merasa pelayanan dengan sikap yang sopan, santun, ramah dan tidak deskriptif

X_{1.10} : karyawan KSU / BMT mendahulukan kepentingan anggotanya

2. Variabel Kualitas Produk (X₂), secara konseptual adalah : (a) kinerja (*performance*), (b) fitur (*features*), (c) keandalan (*reliability*), (d) kesesuaian (*conformance*), (e) daya tahan (*durability*), (f) kemampuan pelayanan (*service ability*), (g) estetika (*aeshetic*), (h) *fit and finish*. Dan operasionalnya sebagai berikut:

X_{2.1}: saya merasa produk yang disediakan oleh lembaga sesuai dengan yang dibutuhkan oleh anggota

X_{2.2} : produk tabungan atau akad pembiayaan yang disediakan lembaga bervariasi atau beragam

X_{2.3} :teller di lembaga akan mengganti buku tabungan atau buku angsuran anggota yang rusak diganti yang baru

X_{2.4} : produk pembiayaan yang dimiliki oleh lembaga sesuai dengan teori yang ada dan dipraktikan di lapangan karena prinsip kejujuran yang ditanamkan

X_{2.5} : produk tabungan digunakan untuk jangka waktu yang lama

X_{2.6} : prinsip bagi hasil yang diterapkan sesuai dengan prinsip syariah

3. Variabel Kepuasan (Z), secara konseptual adalah: (a) harapan dan realita, (b) pembelian berulang, (c) merekomendasikan. Dan operasionalnya sebagai berikut:

Z₁ : produk tabungan atau akad pembiayaan di lembaga sesuai dengan yang diharapkan

Z₂ : buku tabungan atau pembiayaan dibuat sesuai dengan keinginan

Z₃ : bagi hasil yang diberikan sesuai akad

Z₄ : biaya administrasi sesuai dengan yang diharapkan

Z₅ : saya merasa bahwa pelayanan teller sangat ramah sehingga saya merasa nyaman

Z₆ : saya terus mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh lembaga

Z₇ : saya merasa bangga dan puas memiliki tabungan di lembaga sini

Z₈ : saya menyarankan kepada orang lain tentang produk dan pelayanan yang diberikan lembaga sini

Z₉ : saya menyarankan kepada orang lain jika mereka memerlukan lembaga keuangan syariah untuk mengelola dananya atau memerlukan pinjaman di lembaga sini

4. Variabel Loyalitas (Y)

secara konseptual adalah (a) melakukan pembelian ulang secara teratur (b) melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (c) merekomendasikan kepada orang lain (d) menunjukkan kekebalan dari

daya tarik produk sejenis dari pesaing. Dan operasionalnya sebagai berikut:

Y₁ : Saya akan terus mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh lembaga

Y₂ : saya ingin mencoba produk lain yang dimiliki oleh lembaga selain produk yang saya gunakan saat ini

Y₃ : saya akan menyarankan kepada teman, saudara dan kerabat kerja saya untuk menjadi anggota aktif di lembaga sini

Y₄ : saya merasa kenyamanan yang diberikan oleh lembaga sini sangat baik sehingga saya tidak berkenan untuk pindah ke koperasi lain atau lembaga keuangan lain.

D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Data merupakan sekumpulan fakta yang dikumpulkan menjadi satu wadah untuk digunakan sebagai tujuan tertentu. Data adalah bahan mentah yang perlu diolah, sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif, yang menunjukkan fakta. Data juga merupakan kumpulan fakta, angka, atau sega sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan.⁶⁸

⁶⁸Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hal. 37

Menurut cara pengumpulannya, data dapat dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung selanjutnya untuk data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain. Data sekunder yaitu data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari orang atau pihak lain, misalnya berupa laporan-laporan, buku-buku, atau karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data tersebut diperoleh secara langsung oleh peneliti di lapangan.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁶⁹

Variabel dalam penelitian ini terdapat 3 variabel penelitian, adapun variabel-variabel tersebut yaitu:

- 1) Variable bebas :
 - a) Kualitas pelayanan
 - b) Kualitas produk
- 2) Variabel terikat:
Loyalitas anggota
- 3) Variabel perantara:
Kepuasan anggota

⁶⁹Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal.109

3. Skala Pengukuran

Untuk menilai jawaban responden atau anggota peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala pengukuran merupakan dalam instrument yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.⁷⁰

Jawaban responden berupa pilihan dari empat alternative yang ada, yaitu:

Tabel 3.1
Skala *Likert*

No.	Jenis Jawaban	Bobot
1	Sangat Sejutu = SS	5
2	Setuju = S	4
3	Netral = N	3
4	Tidak Setuju = TS	2
5	Sangat Tidak Setuju = STS	1

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan data dengan kuesioner atau angket dan observasi langsung.

⁷⁰Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal.47-48

- a. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan alternative jawaban yang tersedia, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya.⁷¹
- b. Observasi atau pengamatan langsung adalah pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur⁷²

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah seperangkat alat yang dipergunakan untuk membantu penginderaan penelitian/dalam mengamati suatu fenomena. Instrumen penelitian selain menunjuk pada alat ukur yang dipergunakan, juga ukuran yang dipakai dalam penelitian. Kegunaan instrumen penelitian untuk mengukur fenomena yang diamati.⁷³

⁷¹ Eko Nugroho, *Pinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*, (Malang: UB Press, 2018), hal.19

⁷² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif,*, hal. 19

⁷³ Supriyanto, *Metodologi Riset Bisnis ...*, hal. 105

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Analisis validitas yaitu mengukur valid atau tidaknya suatu data.⁷⁴ Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur alat itu.

Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebut bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument (bias pernyataan maupun pertanyaan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel.⁷⁵

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.⁷⁶ Jadi dalam berbagai waktu hasil yang diukur tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Uji reliabilitas menunjukkan hasil

⁷⁴Nasutuon, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal 74

⁷⁵Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal.96

⁷⁶Nasutuon, *Metode Research...* hal,76

pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.⁷⁷ Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Triton mengemukakan bahwa skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliable.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan normal jika residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya.⁷⁸ Jika terbukti data yang diuji

⁷⁷Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0...* hal. 97

⁷⁸Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), hal 69

berdistribusi normal, maka digunakan uji parametric. Sedangkan jika data tidak berdistribusi normal maka digunakan metode statistik non parametric.⁷⁹

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas kolmogrov-smirnov yaitu: Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) > 0,05. Sebaliknya, data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) < 0,05.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel ini tidak *ortogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol.

Multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Batas dari *tolerance value* $\leq 0,10$ atau $VIF \leq 10$, sehingga terjadi problem multikolinieritas. Jika terjadi multikolinieritas akan menimbulkan akibat sebagai berikut:

1. Standar *error* koefisien regresi yang diperoleh menjadi besar. Semakin besar standar *error* maka semakin erat kolinieritas antar variabel bebas.

⁷⁹Sofyan Siregar, *Statistik Pramaterik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal 37

2. Standar *error* yang besar mengakibatkan *confident interval* untuk penduga parameter semakin melebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, yakni menerima hipotesis yang salah.⁸⁰

b. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas adalah uji yang menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian dari *residual* untuk pengamatan pada model regresi linear. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedasitas. Pada uji kali ini peneliti menggunakan metode melihat pola titik-titik Scatterplots Regresi.

Metode ini yaitu dengan cara melihat grafif Scatterplot antara standardized predicted value (ZPRED) dengan studentized residual (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya)

4. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis sebagai preposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua atau lebih variabel yang dikenal sebagai hipotesis kausal.

- a. Uji t (t-test)

⁸⁰Imam Ghozali, *Statistik Nonparametrik*, (Semarang: BP UNDIP, 2005), hal 105

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1) Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut table.

Apabila nilai statistic t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t table, kita menerima hipotesis alternative yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

2) Jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

b. Uji F (hitung)

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan criteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a

2) Jika nilai signifikan $\hat{\alpha} < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berate bahwa ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi $\hat{\alpha} > 0,05$ maka H_0 diterima yang berate bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

5. Analisis Jalur (*Path analyze*)

Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Anggota.

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan alat analisis yang digunakan untuk menelusuri pengaruh (baik langsung maupun tidak langsung). Dalam analisis jalur ada kecenderungan model dalam keamatan hubungan membentuk model pengaruh yang bersifat hubungan sebab-akibat. Analisis jalur sebenarnya merupakan pengembangan korelasi yang diurai menjadi beberapa interpretasi akibat yang diimbulkannya. Lebih lanjut, analisis jalur mempunyai kedekatan dengan regresi berganda, dengan kata lain, analisis jalur merupakan kepanjangan dari analisis regresi berganda.⁸¹

Analisis jalur ingin menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel independen dan dependen sekaligus sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel intervening atau variabel antara. Disamping itu analisis jalur juga dapat mengukur hubungan

⁸¹Jonathan Sarwono, *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi offset, 2007), hal. 2

langsung antar variabel dalam model. Hubungan langsung antara variabel independen terhadap dependen dapat dilihat pada koefisien beta. Hubungan tidak langsung adalah seberapa besar pengaruh independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening.

Pengaruh langsung (*direct effect*)

1) Jalur 1

$$X_1 \rightarrow Y$$

2) Jalur 2

$$X_2 \rightarrow Y$$

3) Jalur 3

$$X_1 \rightarrow Z$$

4) Jalur 4

$$X_2 \rightarrow Z$$

Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*)

1) Jalur 1

$$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

2) Jalur 2

$$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$