

## BAB 4

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini digambarkan sebagai berikut : Pertama, menguraikan hal – hal apa saja yang mempengaruhi keinginan dan perilaku berpindah seseorang terhadap penyedia jasa yang digunakannya. Dalam hal ini yang diteliti adalah hal-hal yang mempengaruhi keinginan dan perilaku berpindah nasabah bank ritel di Jakarta. Yang kedua adalah membuat hipotesa dan struktur model berdasarkan teori – teori yang ada dan penelitian sebelumnya.

#### 4.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana konsep berfikir dilakukan secara deduktif dan teori-teori akan digunakan untuk menjawab penelitian. Jenis penelitian ini disebut dekriptif karena bisa dilihat dari klarifikasi tujuannya menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi. Berdasarkan teknik pengumpulan datanya, penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field reserach*) dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden. Pertanyaan berupa kuesioner dengan menggunakan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju), dan atau divariasikan dalam bentuk lain, namun memiliki makna dan tujuan yang sama. Lima (5) point skala Likert dipilih dalam penelitian ini karena menurut Maddox, Mehta dan Daubek (1997) hasil uji coba pengujian kuesioner dengan 7 point skala menunjukkan bahwa akhir dari 7 point skala ditinggalkan begitu saja oleh mahasiswa.

#### 4.2 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah perorangan dari Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BCA dan Bank OCBC NISP. Dengan rentang usia yang masuk dalam persyaratan untuk memiliki rekening pribadi (di atas usia 17 tahun). Alasan pemilihan kriteria tersebut karena penelitian yang dituju adalah dalam area segmentasi *retail banking*, dimana

cakupannya adalah keseluruhan nasabah perorangan yang memiliki rekening pribadi dengan kriteria saldo rekening tergantung pada kebijakan masing-masing bank (biasanya di bawah Rp.100 juta). Selain itu, dengan kriteria tersebut akan memberikan kemudahan bagi penulis untuk mendapatkan responden, dengan perkiraan sampel minimal akan dapat terpenuhi.

#### **4.3. Teknik Pengumpulan Data Dan Penarikan Sampel**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan yaitu menggunakan sejumlah literatur yang relevan dengan pelaksanaan riset terutama mengenai faktor-faktor pendorong, penarik dan penahan terhadap sikap dan perilaku berpindah nasabah bank ritel. Studi kepustakaan ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang jelas atas subjek yang ingin diteliti, keterkaitan penelitian yang satu dengan yang lain serta hubungan antar variabel penelitian. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memperjelas model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan sampel adalah teknik pengambilan sampel *convenience*, dimana anggota populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Besar sampel dalam penelitian ini mengacu kepada Malhotra (1999:332). Dikatakan bahwa sebaiknya dalam melakukan survey penelitian adalah 150 responden. Dan dalam penelitian ini terkumpul jumlah responden sebanyak 160 orang dengan pembagian masing-masing bank (dari empat bank yang dipilih) masing-masing berjumlah empat puluh (40) orang.

#### **4.4 Kegiatan Pengumpulan Data**

Untuk penelitian ini dilakukan penyebaran kusioner sebanyak 200 eksemplar. Responden dibagi menjadi 2 kelompok yaitu pria dan wanita, dengan target keempat bank yang dipilih. Setiap responden akan diminta pendapatnya terhadap indikator-indikator yang menjelaskan variabel-

variabel penyebab keinginan dan perilaku berpindah yang terdapat di dalam model penelitian yang digunakan.

#### **4.5 Definisi Operasional Variabel**

Operasionalisasi variabel dalam suatu penelitian dimaksudkan untuk memudahkan dan mengarahkan penyusunan data ukur. Data yang diperlukan untuk variabel-variabel operasional harus berdasarkan kerangka konseptual. Pada penelitian ini, variabel independen terdiri dari dua belas konstruk yaitu; Kualitas yang diukur oleh tiga item, Kepuasan diukur oleh empat item, Nilai diukur dengan tiga item, dan Kepercayaan diukur dengan lima item, Komitmen diukur dengan tiga item, Persepsi Harga diukur dengan tiga item, Kemenarikan Alternatif diukur oleh tiga item, Sikap terhadap Perpindahan diukur dengan lima item, Norma Subjektif diukur dengan menggunakan tiga item, Biaya Berpindah diukur dengan menggunakan tiga item, Pengalaman Berpindah diukur dengan tiga item, Pencarian Alternatif diukur dengan empat item. Sedangkan untuk variabel dependen terdiri dari dua konstruk yaitu Keinginan Berpindah yang diukur dengan tiga item, dan Perilaku Berpindah yang diukur dengan satu variabel.

Uraian rinci dari keseluruhan konstruk yang akan digunakan dalam penelitian ini akan diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel

Konstruk	Deskripsi		Indikator	Pengukuran
Kualitas	Pertimbangan pelanggan tentang suatu keunggulan atau superior entitas (Dean, 2004)	1.	Secara umum bank yang saya gunakan memiliki pelayanan yang baik.	Likert Scale 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
		2.	Saya percaya bank yang saya gunakan, memiliki kualitas pelayanan yang tinggi.	
		3.	Kualitas pelayanan dari bank yang saya gunakan baik.	
Kepuasan	Respon terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan. Ia merupakan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk dan jasa itu sendiri, yang menghasilkan tingkat menyenangkan dari konsumsi yang dilakukan terhadap produk atau jasa tersebut (Zeithaml dan Bitner, 2003)	1.	Ungkapkan perasaan Saudara terhadap kualitas pelayanan bank yang Saudara gunakan.	1 Skala Likert 1 s.d. 5. 1 = Menyebalkan 2 = Agak Menyebalkan 3 = Netral 4 = Agak menyenangkan 5 = Menyenangkan
		2.		2 1 = Tidak Puas 2 = Kurang Puas 3 = Netral 4 = Agak Puas 5 = Puas
		3.		3 1 = Hasil Kerja Buruk 2 = Hasil Kerja Agak Buruk 3 = Netral 4 = Hasil Kerja Agak Baik 5 = Hasil Kerja Baik
		4.		4 1 = Tidak Nyaman 2 = Agak Kurang Nyaman 3 = Netral 4 = Agak Nyaman 5 = Nyaman
Nilai	Pertukaran kualitas dan pengorbanan (Zithaml, 1988).	1.	Dari sisi biaya dan manfaat, nilai pelayanan bank yang saya terima sangat baik .	Skala Likert1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
		2.	Saya nilai, pelayanan bank yang saya gunakan baik.	
		3.	Pelayanan bank yang saya gunakan , memiliki nilai yang baik.	

Kepercayaan	Perasaan pelanggan yang terjadi ketika penjual mampu memenuhi janjinya (Morgan dan Hunt, 1994).	1.	Saya percaya penuh kepada layanan bank yang saya gunakan.	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
		2.	Saya percaya, bank yang saya gunakan selalu berusaha memenuhi janjinya.	
		3.	Bank yang saya gunakan senantiasa bersikap jujur dan dapat dipercaya.	
		4.	Saya percaya bahwa bank yang saya gunakan, memperlakukan saya secara wajar dan adil.	
		5.	Saya percaya bahwa bank yang saya gunakan, selalu bisa diandalkan untuk membantu saya ketika saya membutuhkan.	
Komitmen	Keyakinan dari seorang pelanggan terhadap hubungan yang sedang berjalan adalah sesuatu yang cukup menjanjikan diinvestasikan (Sharma dan Patterson, 2002)	1.	Saya tidak ingin berhenti menggunakan layanan bank yang saya gunakan.	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
		2.	Saya berusaha untuk tetap menggunakan layanan dari bank yang saya gunakan	
		3.	Saya ingin tetap terus memperoleh layanan bank yang saya gunakan.	
Persepsi Terhadap Harga	Penilaian pelanggan terhadap harga apakah terlalu tinggi, sudah cukup, atau memiliki nilai yang lebih atas uang; penilaian ini bervariasi berdasarkan kondisi yang melingkupi dan seringkali terbentuk oleh keberadaan oleh produk (jasa) lainnya.	1.	Untuk jasa layanan yang sama, saya mengeluarkan biaya yang lebih sedikit dibandingkan bank lain.	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
		2.	Biaya dari layanan bank yang saya gunakan lebih rendah dibanding bank lain	
		3.	Biaya administrasi pelayanan bank yang saya gunakan layak	

Kemenarikan Alternatif	Karakteristik positif dari penyedia jasa pesaing yang akan secara positif mempengaruhi keinginan pelanggan untuk melakukan perpindahan (Jones et.al., 2000).	1.	Bank lain memberikan layanan lebih baik dari bank yang saya gunakan.	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju	
		2.	Saya rasa layanan bank lain akan lebih memuaskan dibanding bank yang saya gunakan		
		3.	Secara umum, saya akan lebih puas kepada bank lain dibanding bank yang saya gunakan saat ini.		
Sikap Terhadap Perpindahan	Keyakinan, perasaan, dan tendensi perilaku terhadap objek-objek, kelompok, kejadian, atau simbol yang signifikan secara sosial (Himmerlfarb dan Eagly, 1998).	1.	Bagi saya, memindahkan kegiatan perbankan saya kepada bank lain dalam satu bulan ke depan, adalah:	1	1 = Tidak Bermanfaat 2 = Agak Tidak Bermanfaat 3 = Netral 4 = Agak Bermanfaat 5 = Bermanfaat
				2	1 = Merugikan 2 = Agak Merugikan 3 = Netral 4 = Agak Menguntungkan 5 = Menguntungkan
				3	1 = Tidak Bijaksana 2 = Agak Tidak Bijaksana 3 = Netral 4 = Agak Bijaksana 5 = Bijaksana
				4	1 = Tidak Nyaman 2 = Agak Tidak Nyaman 3 = Netral 4 = Agak Nyaman 5 = Nyaman
				5	1 = Tidak Diharapkan 2 = Agak Tidak Diharapkan 3 = Netral 4 = Agak Diharapkan 5 = Diharapkan
Norma Subjektif	Persepsi seseorang terhadap tekanan sosial yang diberikan kepada orang tersebut untuk melakukan perilaku yang ada (Ajzen dan Fishbein, 1980).	1.	Orang-orang yang dekat dalam kehidupan saya, akan sepakat jika saya berpindah ke bank lain	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju	
		2.	Orang-orang yang saya peduli, akan menyetujui jika saya memindahkan transaksi perbankan saya ke bank lain		
		3.	Teman-teman yang dekat dengan saya menganjurkan agar saya beralih ke bank lain		

Biaya Berpindah	Biaya berpindah bisa terdiri dari biaya maupun biaya-biaya lainnya seperti biaya emosional berupa meninggalkan orang-orang yang dicintai. (Sell dan De Jong, 1978).	1.	Secara keseluruhan, saya rela berkorban untuk berpindah ke bank lain	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju	
		2.	Secara umum, saya sedia berkorban untuk berpindah ke bank lain		
		3.	Saya tidak merasa rugi jika saya berpindah ke bank lain dari bank yang saya gunakan saat ini		
Perilaku Berpindah Sebelumnya	Pengalaman serta kebiasaan yang terjadi dalam melakukan perpindahan yang dialami seseorang di masa yang lalu (Bansal <i>et.al.</i> ,2005)	1.	Di masa lalu, saya sering berganti-ganti bank	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju	
		2.	Saya memiliki pengalaman yang banyak dalam berganti ganti bank		
		3.	Saya sering berganti ganti bank		
Pencarian Alternatif	Kegiatan mencari variasi di dalam pengalaman service yang dilakukan oleh seseorang baik ketika seseorang merasa bahwa terdapat banyak penyedia jasa yang lebih baik dari yang digunakannya saat ini (Bansal <i>et.al.</i> , 2005)	1.	Saya lebih memilih layanan bank yang saya gunakan saat ini, daripada menggunakan layanan bank lain yang saya belum yakin betul.	Skala Likert 1 s.d 5. 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju	
		2.	Saya tidak beralih ke bank lain, hanya karena ingin mencoba layanan baru		
		3.	Saya berhati hati, saat mencoba layanan yang baru dan berbeda dari bank lain.		
		4.	Saya dengan mudah mencoba layanan yang baru dan berbeda dari bank lain		
Keinginan Berpindah	Perasaan yang muncul dari seorang pelanggan untuk melakukan perpindahan penggunaan dari barang/ jasa yang satu ke barang/jasa lainnya.	1.	Tentukan kemungkinan anda untuk berpindah dari bank yang anda gunakan saat ini ke bank lain dalam satu bulan (silahkan isi di bawah) :	1	1 = Tidak Ingin 2 = Agak Tidak Ingin 3 = Netral 4 = Agak Ingin 5 = Ingin
				2	1 = Tidak Mungkin 2 = Agak Tidak Mungkin 3 = Netral 4 = Agak Mungkin 5 = Mungkin
				3	1 = Tidak Pasti 2 = Agak Tidak Pasti 3 = Netral 4 = Agak Pasti 5 = Pasti

Perilaku Berpindah	Perpindahan yang dilakukan oleh konsumen dari satu penyedia jasa ke penyedia jasa lainnya (Bansal, Taylor & James, 2005).	1.	Apakah anda mengganti bank yang ada gunakan, dalam satu bulan terakhir ini ?	<i>Binary Scale</i> 1 s.d. 2 1 = Ya 2 = Tidak
--------------------	---	----	--	---

Catatan : Untuk konstruk Perilaku Berpindah yang diukur dengan bilangan 1 = Ya, berarti Berpindah dan 2 = Tidak , berarti Tidak Berpindah, diubah menjadi 0 untuk Berpindah dan 1 untuk Tidak Berpindah. Perubahan tersebut dimaksudkan untuk melakukan transformasi cara pengukuran Perilaku Berpindah menjadi *dummy variable* sehingga dapat digunakan sebagai dependent variable dalam menyatakan hubungan antara Keinginan Berpindah dengan Perilaku Berpindah.

#### 4.6. Teknik Pengolahan Dan Analisa Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teknik statistik *factor analysis* dan *linear multiple regression*.

Sebagai langkah awal penelitian maka dilakukan *pretest*. *Pretest* pertama dilakukan pada rekan kantor tempat penulis bekerja. Jumlah responden yang diambil sebanyak 30 orang. *Pre-test instrument* perlu dilakukan untuk menguji kelayakan *instrument* yang digunakan sebelum dilakukan survei sesungguhnya. Hasil pengolahan ini diharapkan dapat mempertegas indikator-indikator mana saja yang dapat digunakan. Uji kelayakan *instrument* dengan cara uji *reliability* dengan melihat nilai *cronbach alpha*, sedangkan untuk uji validitas digunakan *factor analysis*. Perhitungan validitas dan reliabilitas tersebut menggunakan software SPSS 17.

Berdasarkan hasil perhitungan pada *pretest* pertama ditemukan bahwa, setiap konstruk memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar



dari 0,5. Namun terdapat 4 (empat) konstruk yang memiliki *cronbach alpha* di bawah 0,5. Akan tetapi pada tahap selanjutnya, *confirmatory factor analysis* terdapat empat indikator yang memiliki *communalities* lebih kecil dari 0,5 dan *loading factor (component matrix)* yang bernilai lebih kecil dari 0,5. Dengan demikian penulis tidak menggunakan empat pertanyaan tersebut dan selanjutnya melakukan *pretest* kedua.

Berdasarkan hasil perhitungan pada *pretest* kedua, setiap konstruk memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,5. Sedangkan nilai *communalities* lebih besar dari 0,5 dan *loading factor* bernilai lebih besar dari 0,5.

Tahap ketiga, yaitu melakukan pengolahan dengan analisa regresi ganda dari berbagai variabel model penelitian yang akan digunakan. Analisa regresi ganda dipakai karena penelitian bertujuan untuk melihat pengaruh dari berbagai independent variabel yang lebih dari satu terhadap dependent variabel yang ditentukan.

## **4.7 Model Penelitian**

Model penelitian terdiri dari 2 bagian yaitu :

1. Model Pengukuran
2. Model Struktural

### **4.7.1 Model Pengukuran**

Pengujian *Validitas dan Reliabilitas* dilakukan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indikator dalam kuesioner telah memenuhi persyaratan secara statistik atau tidak. Metode yang digunakan dalam Analisis Validitas adalah menggunakan *Koefisien Korelasi Pearson*, sedangkan Analisis Reliabilitas menggunakan *Koefisien Alpha Cronbach*.

Seleksi variabel untuk setiap konstruk dilakukan berdasarkan nilai yang didapat pada *Anti - image Correlation* dan *component matrix* (validitas). *Anti - image Correlation* adalah untuk melihat nilai korelasi antara satu variabel dengan sisa seluruh variabel lainnya. Alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Nilai KMO bervariasi antara 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus  $> 0,50$  untuk dapat dilakukan analisis faktor (Malholtra, 2007; Imam Ghozali, 2006).

Dalam penelitian ini telah dilakukan *pre-test* atas kuesioner sebanyak dua kali. *Pre-test* dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas alat ukur atau indikator konstruk. Hasil dari *pretest* digunakan dalam menyusun kuesioner akhir penelitian. Hasil dari *pre-test* tercermin pada model pengukuran berikut ini.

#### **4.7.1.1 Model Pengukuran Kualitas**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>), yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu kualitas pelayanan bank yang digunakan. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (A1) yakni pandangan umum terhadap layanan bank yang diduga berhubungan erat dengan kualitas.
2. Variabel teramati (A2) yakni kepercayaan terhadap layanan bank yang diduga berhubungan erat dengan kualitas.

3. Variabel teramati (A3) yakni keyakinan bahwa layanan bank yang digunakan adalah baik diduga berhubungan erat dengan kualitas.

#### 4.7.1.2 Model Pengukuran Kepuasan

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 4 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu kepuasan. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni:

1. Variabel teramati (B1) yakni perasaan senang yang diduga berhubungan erat dengan kepuasan.
2. Variabel teramati (B2) yakni perasaan puas yang diduga berhubungan erat dengan kepuasan.
3. Variabel teramati (B3) yakni pandangan terhadap hasil kerja bank yang diduga berhubungan dengan erat dengan kepuasan.
4. Variabel teramati (B4) yakni kenyamanan yang diduga berhubungan erat dengan kepuasan.

#### 4.7.1.3 Model Pengukuran Nilai

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Nilai. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (C1) yakni pandangan terhadap biaya dan manfaat yang diperoleh dari bank yang digunakan saat ini diduga berhubungan erat dengan nilai.

2. Variabel teramati (C2) yakni pandangan terhadap nilai layanan bank yang digunakan diduga berhubungan erat dengan nilai.
3. Variabel teramati (C3) yakni nilai layanan bank yang diduga berhubungan erat dengan nilai.

#### 4.7.1.4 Model Pengukuran Kepercayaan

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 5 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Kepercayaan. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (D1) yakni perasaan percaya diduga berhubungan dengan kepercayaan.
2. Variabel teramati (D2) yakni percaya terhadap janji yang diberikan diduga berhubungan dengan kepercayaan.
3. Variabel teramati (D3) yakni keyakinan terhadap kejujuran dan kepercayaan diduga berhubungan dengan kepercayaan.

Pengukuran variabel kejujuran dan kepercayaan digabung menjadi satu dengan pertimbangan bahwa orang yang jujur tentunya dapat dipercaya, dan sebaliknya bahwa orang yang dapat dipercaya tentunya jujur.

4. Variabel teramati (D4) yakni keyakinan terhadap perlakuan wajar dan adil diduga berhubungan dengan kepercayaan.

Pengukuran variabel wajar dan adil digabung menjadi satu dengan pertimbangan bahwa perlakuan yang wajar tentunya adil, sebaliknya perlakuan yang adil tentunya harus wajar.

5. Variabel teramati (D4) yakni keyakinan terhadap keandalan untuk membantu diduga berhubungan dengan kepercayaan.

#### **4.7.1.5 Model Pengukuran Komitmen**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Komitmen. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (E1) yakni ketidakinginan berhenti diduga berhubungan dengan komitmen.
2. Variabel teramati (E2) yakni upaya untuk tetap menggunakan diduga berhubungan dengan komitmen.
3. Variabel teramati (E3) yakni keinginan untuk tetap terus memperoleh layanan diduga berhubungan dengan komitmen.

#### **4.7.1.6 Model Pengukuran Persepsi Harga**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Persepsi Harga. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (F1) yakni perasaan terhadap biaya diduga berhubungan dengan persepsi terhadap harga.

2. Variabel teramati (F2) yakni perbandingan biaya diduga berhubungan dengan persepsi harga.
3. Variabel teramati (F3) yakni persepsi terhadap biaya administrasi diduga berhubungan dengan persepsi harga.

#### **4.7.1.7 Model Pengukuran Kemenarikan Alternatif**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Kemenarikan Alternatif. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (G1) yakni perbandingan layanan dengan tempat lain diduga berhubungan dengan kemenarikan alternatif.
2. Variabel teramati (G2) yakni perasaan terhadap perbandingan kepuasan dengan tempat lain diduga berhubungan dengan kemenarikan alternatif.
3. Variabel teramati (G3) yakni persepsi terhadap kepuasan di tempat lain diduga berhubungan dengan kemenarikan alternatif.

#### **4.7.1.8 Model Pengukuran Sikap Terhadap Perpindahan**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 5 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Sikap terhadap Perpindahan. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (H1) yakni manfaat memindahkan diduga berhubungan dengan sikap terhadap perpindahan.
2. Variabel teramati (H2) yakni keuntungan memindahkan diduga berhubungan dengan sikap terhadap perpindahan.
3. Variabel teramati (H3) yakni kebijaksanaan meindahkan diduga berhubungan dengan sikap terhadap perpindahan.
4. Variabel teramati (H4) yakni kenyamanan memindahkan diduga berhubungan dengan sikap terhadap perpindahan.
5. Variabel teramati (H5) yakni harapan untuk memindahkan diduga berhubungan dengan sikap terhadap perpindahan.

#### **4.7.1.9 Model Pengukuran Norma Subjektif**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Norma Subjektif. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni:

1. Variabel teramati (I1) yakni kesepakatan orang terdekat diduga berhubungan dengan norma subjektif.
2. Variabel teramati (I2) yakni persetujuan orang terdekat diduga berpengaruh dengan norma subjektif.

3. Variabel teramati (I3) yakni anjuran orang terdekat diduga berpengaruh dengan norma subjektif.

#### **4.7.1.10 Model Pengukuran Biaya Berpindah**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Biaya Berpindah. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (J1) yakni kerelaan berkorban diduga berhubungan dengan biaya berpindah.
2. Variabel teramati (J2) yakni kesediaan berkorban diduga berhubungan dengan biaya berpindah.
3. Variabel teramati (J3) yakni perasaan rugi diduga berhubungan dengan biaya berpindah.

#### **4.7.1.11 Model Pengukuran Perilaku Berpindah di Masa Lalu**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Perilaku Berpindah di Masa Lalu. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (K1) yakni frekuensi berganti diduga berhubungan dengan perilaku berpindah di masa lalu.
2. Variabel teramati (K2) yakni pengalaman berganti diduga berhubungan dengan perilaku berpindah di masa lalu.



3. Variabel teramati (K1) yakni sering tidaknya berganti diduga berhubungan dengan perilaku berpindah di masa lalu.

#### **4.7.1.12 Model Pengukuran Pencarian Alternatif**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 4 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Pencarian Alternatif. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (L1) yakni preferensi penggunaan saat ini diduga berhubungan dengan pencarian alternatif.
2. Variabel teramati (L2) yakni keinginan mencoba hal baru diduga berhubungan dengan pencarian alternatif.
3. Variabel teramati (L3) yakni kehati-hatian mencoba hal baru diduga berhubungan dengan pencarian alternatif.
4. Variabel teramati (L3) yakni kemudahan mencoba hal baru diduga berhubungan dengan pencarian alternatif.

#### **4.7.1.13 Model Pengukuran Keinginan Berpindah**

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 3 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu Keinginan Berpindah. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni :

1. Variabel teramati (M1) yakni perasaan ingin diduga berhubungan dengan keinginan berpindah.
2. Variabel teramati (M2) yakni kemungkinan diduga berhubungan dengan keinginan berpindah.
3. Variabel teramati (M3) yakni kepastian berpindah diduga berhubungan dengan keinginan berpindah.

#### 4.7.1.14 Model Pengukuran Perilaku Berpindah

Model ini merupakan model *First Order Confirmatory Factor Analysis* (1<sup>st</sup>) yang terdiri dari 1 item pertanyaan dan 1 variabel laten yaitu *affect*. Variabel ini memiliki beberapa indikator berupa variabel teramati yakni:

1. Variabel teramati (N1) yakni penggantian penyedia jasa dalam satu bulan terakhir diduga berhubungan dengan perilaku berpindah.

#### 4.7.2 Model Struktural

Pembentukan model ini pada dasarnya mengikuti model penelitian yang dibuat oleh Bansal *et.al.*, (2005). Pada penelitian tersebut ditunjukkan adanya hubungan antara variabel-variabel yang tercakup di dalam *push effect*, *mooring effects* dan *pull effects* terhadap keinginan dan perilaku berpindah nasabah bank ritel di Jakarta (lihat gambar 3-3).

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa variabel, teknik pengolahan data dan model penelitian yang selanjutnya akan dipergunakan untuk menganalisis hasil penelitian yang akan dibahas pada bab 5. Untuk pengujian hipotesis yang ada, maka dilakukan regresi terhadap data yang diperoleh dengan persamaan sebagai berikut :

#### Persamaan Regresi 1 :

$$\text{Keinginan Berpindah} = \beta_0 + \beta_1 \text{Kualitas}$$

- $\beta_2$  Kepuasan
- $\beta_3$  Nilai
- $\beta_4$  Kepercayaan
- $\beta_5$  Komitmen
- $\beta_6$  Perspsi Harga
- +  $\beta_7$  Kemenarikan Alternatif
- +  $\beta_8$  Sikap Terhadap Perpindahan
- +  $\beta_9$  Norma Subjektif
- $\beta_{10}$  Biaya Berpindah
- +  $\beta_{11}$  Perilaku Berpindah Sebelumnya
- +  $\beta_{12}$  Pencarian Alternatif

**Persamaan Regresi 2 :**

$$\text{Perilaku Berpindah} = \beta_0 + \beta_{13} \text{Keinginan Berpindah}$$

**Persamaan Regresi 3 :**

$$\text{Keinginan Berpindah} = \beta_0 + \beta_{\text{push}} + \beta_{\text{pull}} - \beta_{\text{mooring}}$$