

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Sugiyono (2015:3) mengemukakan “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Prof. Sukardi, (2003:200). Metode penelitian survey merupakan metode paling baik guna memperoleh dan mengumpulkan data asli (original data) suatu responden untuk mendeskripsikan keadaan populasi.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015:63), Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini dibagi dua, yaitu (Sanusi,2011)

##### **3.2.1 Variabel Independen (X)**

Menurut Sugiyono (2015:64), Variabel independen atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independennya adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut :

- a. *Tangible* atau bukti langsung adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank yang dapat dilihat secara langsung
- b. *Reliability* atau keandalan artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap artinya keinginan para driver untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. *Assurance* atau jaminan artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki setiap driver bebas dari resiko yang berbahaya dan keraguguan.
- e. *Empathy* artinya segala sesuatu yang diberikan pihak bank yang meliputi

kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dengan kebutuhan para konsumen.

### 3.2.2 Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2015:64) adalah “variabel dependen/variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel dependen dalam penelitian ini Kepuasan Nasabah dengan indikator sebagai berikut :

- a. *Expectations* merupakan keinginan konsumen pada suatu barang dan jasa telah terbentuk sebelum konsumen melakukan pembelian barang dan jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukanan, pelanggan berkeinginan bahwa barang dan jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan pelanggan. Barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa senang dan puas.
- b. *Performance* merupakan Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja actual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.
- c. *Comparison* merupakan Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen merasa senang dan puas pada harapan sebelum melakukan pembelian sesuai atau melebihi harapan mereka terhadap kinerja tepat produk.
- d. *Confirmation/disconfirmation* merupakan Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk.

Guna mengukur menyangkut tingkat kepuasan publik, pada dasarnya belum ada standar yang baku yang dapat dijadikan pedoman penilaian, selain itu juga karena kepuasan itu sifatnya relatif juga dan adanya interpretasi publik berbeda-beda pula.

### 3.2.3 Definisi Operasional

Sangadji & Sopiah, (2010:134) Definisi operasional adalah “suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dan atau kontrak dengan cara memberikan arti atau melakukan spesifikasi kegiatan maupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstak atau variabel” .

Adapun jenis penelitian ini menggunakan observasional dan *survey* analitik dengan rancangan *Cross Sectional*, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramal, memprediksi dan mengontrol suatu gejala.

### 3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan bentuk pendekatan kuantitatif yaitu suatu metode dalam melakukan penelitian pada status sekelompok manusia, suatu objek, suatu keadaan, suatu situasi keadaan, suatu sistem sikap ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. “Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah memberikan gambaran deskripsi atau pemaparan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”. (Sugiyono 2015 : 54).

Arikunto (2013:27) mengemukakan “penelitian kuantitatif , sesuai dengan namanya, banyak yang dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap, serta penampilan dari hasilnya”.

Adapun desain penelitian ini menggunakan bentuk pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*). Dikatakan bersifat kuantitatif dikarenakan menggunakan data yang memerlukan perhitungan dan menggunakan alat analisa kualitatif data-data yang sudah diperoleh sehingga akan lebih jelas. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang berhubungan, yaitu variabel X (pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan )

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Pupulasi**

Dalam suatu penelitian sudah tentu diperlukan populasi yang diteliti dengan tujuan sebagai sumber perolehan data yang akan diperoleh. Populasi penelitian menjadi penting karena subjek dari suatu penelitian adalah bagian dari populasi, sebagian populasi menjadi subjek penelitian atau bisa juga seluruh populasi merupakan subjek penelitian.

Menurut Sugiyono (2015:117) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”

Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya keadaan sifat dan umur, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dalam populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil siapa saja yang menjadi nasabah Bank BPR Arthaguna Mandiri.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti. Oleh sebab itu sampel harus dilihat sebagai suatu keadaan dan gambaran populasi dan bukan populasi itu sendiri”. Melihat pernyataan tersebut, penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*).

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampelnya yang diambil yaitu Nasabah yang sudah terdaftar. Sampel dipilih oleh peneliti dengan pertimbangan bahwa Nasabah memiliki pemikiran, sikap dan pendapat yang heterogen. (Sugiyono. 2015:118)

Teknik acak sederhana adalah teknknik yang memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel, dengan situasi yang sama ini, hasil dari suatu penelitian dapat dimanfaatkan sebagai upaya

memprediksi populasi.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menunjukkan jumlah populasi sebanyak 520 Nasabah, maka untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus Slovin dan Sevila (dalam Sugiyono 2015 :119)

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

$$n = \frac{520}{1 + 520(0,10)^2}$$

$$n = \frac{520}{6,2}$$

$$n = 86,6 \text{ dibulatkan } 87$$

Berdasarkan perhitungan dari jumlah sampel yang dipilih sebanyak 87 orang.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam ini adalah :

1. Penelitian Pustaka yang dilakukan dipergustakaan dengan membaca buku-buku, literatur yang berhubungan dengan hipotesis atau pokok permasalahan
2. Penelitian Lapangan Penelitian lapangan ini bertujuan untuk memperoleh bahan atau data yang diperlukan, sehubungan dengan kondisi sekarang ini dimana mewabahnya virus covid 19 dalam proses pencarian data kelapangan peneliti melakukannya dengan memperhatikan protokol kesehatan, proses pelaksanaan observasi dan *survey* lapangan.
3. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan pengambilan sampel *secara accidental* dengan mengambil responden yang kebetulan bertemu ada disuatu tempat yang sesuai dengan tempat penelitian. metode pengumpulan

data yang dilakukan meliputi :

- a. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, dalam suatu topik tertentu. (Sugyono 2015 :123)
- b. Observasi adalah kunjungan, pengamatan dan penganalisaan komunikasi langsung ke objek atau lapangan yang diamati (Sugyono. 2015 :124)
- c. Angket daftar pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada obyek peneliti yang mau memberi respon sesuai permintaan pengguna (Bawono 2014 : 29). Untuk keperluan penelitian, responden memberikan tanda *check list* (√) pada angket yang sesuai dengan kenyataan sebenarnya, sehingga dengan demikian akan terungkap mengenai masalah yang terjadi pada diri responden responden atas hubungan variabel-variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2015:192)

Kuisisioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Dalam penelitian kuantitatif, data dalam penelitian ini harus diubah menjadi angka-angka yaitu dengan penskoran. Dengan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Menurut sugiyono (2013:122) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian

### 3.6 Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian dalam penelitian ini yaitu variabel Independent

(bebas) dan variabel devendent (terikat) Penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat).

Menurut Sugiyono (2015: 61) “variabel bebas (*independen*) merupakan variabel yang mempengaruhi berikut ini variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Variabel *Indevdent* (bebas) : Kualitas Pelayanan dengan simbol X
2. Variabel Devendent (terikat) : Kepuasana Konsumen (Nasabah) dengan simbol.

### **3.7 Alat Penelitian**

#### **3.7.1 Observasi**

Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan selama pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik observasi langsung.

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non- partisipan. (Sugiyono 2015: 204)

#### **3.7.2 Kuisiner**

Guna keperluan penelitian, responden memberikan tanda *check list* (√) pada angket yang sesuai dengan kenyataan sebenarnya, sehingga dengan demikian akan terungkap mengenai masalah yang terjadi pada diri responden responden atas hubungan variabel-variabel penelitian.

Menurut Sugiyono (2015:192) “Kuisiner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti”.

Dalam penelitian kuantitatif, data dalam penelitian ini harus diubah menjadi angka-angka yaitu dengan penskoran dengan skala Likert, maka variabel

yang diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Menurut sugiyono (2013:122) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Berikut ini adalah kisi-kisi angket :

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Angket**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kisi-kisi</b>
Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	<i>Tangible</i> atau bukti langsung	1. Fasilitas fisik. 2. Perlengkapan
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	3. Ketepatan waktu pelayanan 4. Kesesuaian pelayanan 5. Penyampaian jasa sejak awal 6. Kepedulian pegawai terhadap konsumen
	Responsiveness atau daya tanggap	7. Respons terhadap keluhan dan masukan dari konsumen 8. Keluasan waktu pelayanan 9. pelayanan
	<i>Assurance</i> atau jaminan	10. Jaminan keselamatan dan keamanan 11. Pengetahuan dan kemampuan SDM
	<i>Empathy</i> atau empati	12. Karyawan pihak bank memberikan rekomendasi kepada konsumen sesuai dengan apa yang dibutuhkan. 13. Karyawan pihak bank ramah

### 3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Salah satu tujuan dibuatnya instrumen adalah untuk memperoleh data dan informasi yang lengkap mengenai hal-hal yang ingin dikaji. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai tingkat validitas yang tinggi dan sebaliknya suatu instrumen yang kurang valid mempunyai tingkat validitas yang rendah. Untuk mengukur tingkat kevalidan instrumen maka digunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi Variabel X dan Variabl Y

N : Jumlah Sampel

X : Skor butir Soal

Y : Skor Total

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Validitas**

Kriteria validitas:	0.00 > rxy	Tidak valid	(TV)
	0.00 < rxy < 0.20	Sangat rendah	(SR)
	0.20 < rxy < 0.40	Rendah	(Rd)
	0.40 < rxy < 0.60	Sedang	(Sd)
	0.60 < rxy < 0.80	Tinggi	(T)
	0.80 < rxy < 1.00	Sangat tinggi	(ST)

Sumber: Arikunto (2010: 110)

Selain dengan menggunakan rumus tersebut, pengujian validitas pada instrumen soal juga dilakukan dengan meminta pertimbangan dari ahli.

#### **b. Uji Reliabilitas Instrumen**

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Untuk mengukur reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum Si}{\sum st}\right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = nilai variabel

$s_i$  = varians skor tiap item

$s_t$  = varians total

$k$  = jumlah item

### **3.9 Teknik analisis Data**

Teknik analisis data Uji Prasyarat Analisis (Uji Asumsi Klasik) menggunakan Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Hal ini dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Uji asumsi klasik mencakup beberapa uji, yaitu uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang harus terpenuhi. adapun penjelasan tentang keempat uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

## 1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Proses uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji kolmogrov smirnov. Menurut Sujarweni, (2015:55) distribusi data dilihat dengan membandingkan nilai Sig.

Jika nilai Sig > ( $\alpha$ ) 0,005 maka data berdistribusi normal.

Jika nilai Sig < ( $\alpha$ ) 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

## 2. Uji Linearitas Sederhana

Regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda. Model ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh variabel (X) kepuasan konsumen (Nasabah) (Y)

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Kolerasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antar variabel bebas dengan variabel terikat.

Maka uji regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi linier sederhana yaitu :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = ( baca: Y topi), variabel yang akan diprediksi

$a$  = konstanta, kualitas pelayanan y bila

$b$  = Koefisien perubahan yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independen terhadap variabel dependen

### 3.10 Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai ( $R^2$ ) kecil maka kemampuan variabel independen kualitas pelayanan (X) dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan konsumen (Nasabah) (Y) sangat terbatas. Uji determinasi dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada bisnis jasa keuangan perbankan .

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Guna melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan Nasabah

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

Ho :  $\beta = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen (Nasabah)

Ha :  $\beta \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen (Nasabah)

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k,  $\alpha$ ), dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah

1) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  , maka Ho ditolak dan Ha diterima,

sebaliknya

- 2) Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan  $F_{tabel}$  derajat kebebasan =  $(k-1, n-k, \alpha)$ .

### c. Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu (kepuasan konsumen).

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

- |              |  |
|--------------|--|
| $H_0 = 0,$   | tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X Kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah |
| $H_a \neq 0$ | ada pengaruh yang signifikan antara variabel X Kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah.      |

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) =  $n-k$ , dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS atau perhitungan excel. Kesimpulan yang diambil adalah:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.11 Tempat dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Bank BPR Arthaguna Mandiri yang berlatar di Jalan Raya Singaparna Kab Tasikmalaya.

Adapun Jadwal Penelitian ini dilakukan dari Bulan Mei 2021 sampai Bulan September 2021. Berikut ini tabel Jadwal Penelitian :

