

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi (*explanatory research*), penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. (Singarimbun dan Effendi, 2016).

Skala pengukuran menggunakan skala likert, metode pengumpulan data dengan cara angket, serta studi literatur. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan *SPSS* versi 20. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah BRI Unit Ceweng.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini dilakukan pada Nasabah BRI Unit Ceweng. Sedangkan obyek yang diambil dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah

3.3 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel

3.3.1 Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel lainnya.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

1.2.2 Definisi Operasioal Variabel

a. Kepuasan Nasabah (Y)

Mengacu pada konsep dari Swasta (2012) kepuasan nasabah didefinisikan sebagai penilaian nasabah BRI Unit Ceweng dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan kepuasan nasabah diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh peneliti yaitu:

1) Perasaan puas

Ungkapan perasaan puas atau tidak puas atas Produk jasa BRI Unit Ceweng.

2) Selalu membeli produk

Nasabah BRI Unit Ceweng tetap memakai dan terus menggunakan produk jasa BRI Unit Ceweng

3) Akan merekomendasikan kepada orang lain

Nasabah BRI Unit Ceweng akan menceritakannya kepada orang lain.

4) Terpenuhinya harapan pelanggan

Produk jasa BRI Unit Ceweng sesuai harapan nasabah

b. Kualitas Pelayanan (X1)

Mengacu pada konsep dari Tjipton (2014) kualitas pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan BRI Unit Ceweng dalam menjalankan fungsinya yang dapat memenuhi keinginan atau

kebutuhan konsumen yang diukur dengan menggunakan Dimensi (Tjiptono, 2014) yaitu :

1) Berwujud (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan karyawan BRI unit Ceweng.

2) Empati (*Emphaty*)

Sikap peduli, memberi perhatian pribadi bagi nasabah BRI unit Ceweng

3) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan BRI unit Ceweng untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya

4) Keresponsifan (*Responsiveness*)

Kemauan karyawan BRI unit Ceweng untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap

5) Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan BRI unit Ceweng serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

1.7.1 Kepercayaan (X2)

Mengacu pada konsep dari Kotler dan Keller (2016) Kepercayaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tentang kesediaan satu pihak menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan yang diukur dengan menggunakan dimensi (Kotler dan Keller, 2016) yaitu :

a. *Benevolence* (kesungguhan /ketulusan)

Seberapa besar nasabah percaya kepada BRI Unit Ceweng.

b. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan BRI unit Ceweng meyakinkan dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi.

c. *Integrity* (integritas),

Keyakinan BRI unit Ceweng untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.

d. *Willingness to depend*

Kesedian nasabah BRI unit Ceweng menerima resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.

Tabel 3.1 Kisi- Kisi Instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	fasilitas fisik, peralatan, dan karyawan	1) BRI unit Ceweng memiliki fasilitas cukup bagus 2) BRI unit Ceweng memiliki peralatan memadai 3) Karyawan BRI unit Ceweng berpenampilan rapi
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Sikap peduli, memberi perhatian pribadi	4) Sikap peduli karyawan BRI unit Ceweng 5) Karyawan memberi perhatian pribadi bagi nasabah BRI unit Ceweng
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya	6) Kemampuan karyawan BRI unit Ceweng untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat 7) Karyawan BRI unit Ceweng dapat dipercaya
	Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	Kemauan membantu nasabah dan memberikan jasa	8) Karyawan BRI unit Ceweng untuk membantu nasabah dengan cepat atau

		dengan cepat atau tanggap	tanggap
	Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan dan kesopanan	9) Karyawan BRI unit Ceweng memiliki pengetahuan yang baik 10) Karyawan BRI unit Ceweng sopan dalam memberikan pelayanan
Kepercayaan (X2)	<i>Benevolence</i> (kesungguhan / ketulusan)	berperilaku baik kepada nasabah	11) Karyawan BRI unit Ceweng memiliki perilaku yang baik
	<i>Ability</i> (Kemampuan)	meyakinkan dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi.	12) Karyawan BRI unit Ceweng mampu meyakinkan nasabah
	<i>Integrity</i> (integritas)	menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen	13) Karyawan BRI unit Ceweng dapat menjaga dan memenuhi kesepakatan dengan baik
	<i>Willingness to depend</i>	Kesedian nasabah BRI unit Ceweng menerima resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi	14) Nasabah BRI unit Ceweng bersedia menerima resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi
Kepuasan Nasabah (Y)		Perasaan puas	15) Nasabah BRI unit Ceweng memiliki kepuasan atas pelayanan
		Selalu membeli produk	16) Nasabah BRI unit Ceweng selalu menggunakan jasa.
		Akan merekomendasikan kepada orang lain	17) Nasabah BRI unit Ceweng akan merekomendasikan kepada orang lain.
		Terpenuhinya harapan pelanggan	18) Nasabah BRI unit Ceweng puas dengan pelayanan yang diterima

3.4 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran adalah perjanjian yang dipergunakan sebagai dasar untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga menghasilkan data kuantitatif dari hasil pengukuran menggunakan alat ukur. Dalam penelitian ini digunakan skala likert agar mempermudah peneliti ketika melakukan pengujian terhadap analisa yang digunakan. (Sugiyono, 2017).

Skala likert adalah cara perhitungan dengan menghadapkan responden dengan beberapa pertanyaan kemudian diminta untuk menjawab. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot hitung 1 sampai 5 dengan kategori (Sugiyono, 2017):

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2017

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah BRI unit Ceweng yang jumlahnya 2521 nasabah.

b. Sampel

Menurut Arikunto (2016) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Penentuan jumlah sampel diambil dengan menggunakan teknik *incident sampling*, dan didapatkan sejumlah 268 nasabah BRI unit Ceweng.

3.6 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval berupa hasil jawaban responden terhadap pernyataan dalam angket dan data nominal yang berisi tentang karakteristik responden yang mencakup nama responden, jenis kelamin dan pekerjaan responden yang bersumber dari data primer dan melalui data sekunder berupa studi kepustakaan melalui buku, jurnal, artikel dan internet.

3.6.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan angket dalam proses pengumpulan data. angket yang disebarakan berupa pernyataan-pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala likert Angket tersebut berisikan tentang data responden secara demografis dan berisikan pernyataan yang sesuai dengan indikator variabel penelitian.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Umar, 2011), pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Rumus :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = korelasi

x = variabel independen

y = variabel dependen

Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS versi 26.0. Adapun dasar pengambilan keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut (Sugiyono, 2017), dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r di atas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Pada penelitian ini digunakan sampel untuk pengujian validitas dan reliabilitas sebanyak 30 nasabah BRI unit Ceweng. Berikut hasil uji validitas item pernyataan :

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	Nilai koefesien	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.630	0,30	Valid
	X1.2	0.775	0,30	Valid
	X1.3	0.498	0,30	Valid
	X1.4	0.661	0,30	Valid
	X1.5	0.600	0,30	Valid
	X1.6	0.563	0,30	Valid
	X1.7	0.585	0,30	Valid
	X1.8	0.529	0,30	Valid
	X1.9	0.630	0,30	Valid
	X1.10	0.870	0,30	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,870	0,30	Valid
	X2.2	0.713	0,30	Valid
	X2.3	0.463	0,30	Valid
	X2.4	0,943	0,30	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.653	0,30	Valid
	Y.2	0.934	0,30	Valid
	Y.3	0.819	0,30	Valid
	Y.4	0.878	0,30	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Tabel 3.3 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing item terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung $> 0,3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji ini diterapkan untuk mengetahui responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan formula *Cronbach Alpha* (Arikunto, 2012). Dengan rumus:

Dimana :

= reliabilitas instrumen

K= banyaknya butir pertanyaan

=varian total

= jumlah varian item

Apabila nilai koefisien $\alpha > 0,6$, maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel. Jika apabila nilai koefisien $\alpha < 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut tidak reliabel. Proses pengujian dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien α	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,824	0,6	Reliabel
Kepercayaan (X_2)	0,697	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,697	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisa deskriptif digunakan untuk menggambarkan frekuensi masing masing item variabel dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

- 1,0 – 1,8 = Buruk sekali
- 1,81 - 2,6 = Buruk
- 2,61 - 3,4 = Cukup
- 3,41 – 4,2 = Baik
- 4,21 - 5,0 = Sangat Baik

Sumber : (Sudjana, 2015)

3.8.2 Analisis Regresi Berganda

Menurut (Sugiyono, 2017) mengatakan bahwa analisis regresi berguna untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (dirubah-rubah). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2) dan Kepuasan nasabah (Y). Persamaan Regresi Berganda menggunakan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi kualitas pelayanan dan kepercayaan

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = kepercayaan

ϵ = standar error

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Kenormalan data diperlukan dalam metode analisis regresi (Baroroh, 2013). Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Uji normalitas data bertujuan

untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka data dikatakan tidak normal.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti ada dua atau lebih variable x yang memberikan informasi yang sama tentang variable Y kalau X1 dan X2 berkolinearitas, berarti kedua variabel cukup diwakili satu variabel saja. Memakai keduanya merupakan inefisiensi. (Simamora, 2009).

Ada beberapa metode untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, diantaranya :

- 1) Dengan menggunakan antar variabel independen. Misalnya ada empat variabel yang diuji dikorelasikan, hasilnya korelasi antara X1 dan X2 sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi multikolinearitas antara X1 dan X2.

2) Disamping itu untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat juga dilihat dari *Varian Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance value $< 0,01$ atau $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila *tolerance value* $> 0,01$ atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas. (Simamora, 2009)

c. Uji Autokorelasi

Istilah Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-watson (DW test) dengan syarat $dU < dW < 4 - dU$. ((Ghozali, 2013).

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value ≤ 0.05 (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan dan begitu pula sebaliknya (Solimun, 2017).

3.8.5 R – Squared Coeficients

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel independennya. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel dependennya.