

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* yaitu riset yang dirancang untuk menilai pengaruh antara variabel independent (kualitas pelayanan) yakni meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan BFI *Finance* kantor cabang Jombang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey yakni penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis regresi linier berganda. Data diolah dan diuji dengan beberapa teknik analisis data yang menggunakan teknik regresi linier berganda.

3.2. Subjek dan Objek Penelitian

3.2.1. Subjek Penelitian

Subyek yang dijadikan penelitian adalah konsumen BFI *Finance* kantor cabang Jombang.

3.2.2. Objek Penelitian

Obyek penelitian ini berfokus pada bidang manajemen pemasaran khususnya kualitas pelayanan pada industri jasa keuangan (*finance*).

3.3. Variable Penelitian dan Definisi Operasional

3.3.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima variabel independen (kualitas pelayanan) yakni meliputi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5) serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

3.3.2. Definisi Operasional

1. Kepuasan konsumen (Y)

Mengacu konsep yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen BFI *Finance* kantor cabang Jombang ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik, dan kepuasan konsumen dapat diukur dengan :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa BFI *Finance* kantor cabang Jombang yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan jasa tersebut.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan penggunaan ulang jasa BFI *Finance* kantor cabang Jombang.

3. Kesiediaan merekomendasikan, kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa BFI *Finance* kantor cabang Jombang yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

2. Kualitas layanan

Mengacu konsep yang dikemukakan oleh Apriliani (2018) kualitas pelayanan merepresentasikan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan oleh BFI *Finance* kantor cabang Jombang dengan ekspektasi konsumen yang akan menggunakan jasa tersebut, berikut 5 dimensi beserta indikator pada kualitas layanan :

1. Keandalan (*reliability*) (X1)

Adalah kemampuan BFI *Finance* kantor cabang Jombang dalam memberikan pelayanan yang tepat sejak pertama kali tanpa adanya kesalahan apapun serta menyampaikan pelayanannya sesuai atas waktu yang disepakati, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Pelayanan yang baik
- b. Prosedur pelayanan

2. Ketanggapan (*responsiveness*) (X2)

Adalah kesanggupan dan kemampuan karyawan dalam membantu para pelanggan BFI *Finance* kantor cabang Jombang dan merespon permintaan, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan kemudian memberikan pelayanan secara cepat, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Tanggapan terhadap keluhan
- b. Kesigapan karyawan

3. Jaminan (*assurance*) (X3)

Adalah sebuah bentuk kepastian yang ditawarkan oleh BFI *Finance* kantor cabang Jombang kepada konsumen sehingga konsumen merasakan puas akan mutu produk jasa BFI *Finance* kantor cabang Jombang, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Keramahan karyawan
- b. Pengetahuan karyawan
- c. Keamanan pelanggan

4. Perhatian (*empathy*) (X4)

Adalah BFI *Finance* kantor cabang Jombang mengetahui masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan afeksi personal kepada para pelanggan, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Mampu memenuhi pelanggan
- b. Mampu berkomunikasi dengan baik

5. Bukti fisik (*tangible*) (X5)

Adalah suatu tindakan nyata yang kasat mata yang dapat di gunakan untuk membantu pelayanan yang di berikan BFI *Finance* kantor cabang Jombang kepada konsumen, yang dapat diukur dengan indikator :

- a. Bangunan
- b. Kebersihan
- c. Kelengkapan sarana

Tabel 3. 1. Kisi – Kisi Pengembangan Instrumen

Variable	Indikator		Item
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan	Y.1.	Pelayanan yang di berikan oleh BFI <i>Finance</i> sesuai dengan harapan konsumen
	Minat berkunjung kembali	Y.2.	Konsumen berminat untuk mengajukan pembiayaan kembali di BFI <i>Finance</i>
	Kesediaan merekomendasikan	Y.3.	Konsumen berkenan untuk merekomendasikan kepada koleganya untuk mengambil pembiayaan di BFI <i>Finance</i>
Kehandalan (<i>reliability</i>) (X1)	Pelayanan dengan baik	X1.1.	Petugas BFI <i>Finance</i> melayani konsumen dengan baik
	Prosedur pelayanan	X1.2.	Petugas BFI <i>Finance</i> melayani konsumen sesuai aturan
Ketangapan (<i>responsiveness</i>) (X2)	Tanggapan terhadap keluhan	X2.1.	Petugas BFI <i>Finance</i> tanggap dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang di sampaikan konsumen
	Kesigapan karyawan	X2.2.	Petugas BFI <i>Finance</i> memberikan respon yang cepat terhadap keluhan konsumen
Jaminan (<i>assurance</i>) (X3)	Keramahan karyawan	X3.1.	Petugas BFI <i>Finance</i> melayani konsumen dengan ramah
	Pengetahuan karyawan	X3.2.	Petugas BFI <i>Finance</i> mampu memberikan jawaban dengan tepat seputar produk BFI <i>Finance</i> yang di tanyakan oleh konsumen
	Keamanan pelanggan	X3.3.	BFI <i>Finance</i> menjamin kerahasiaan data konsumen
Perhatian (<i>emphaty</i>) (X4)	Mampu memenuhi keinginan pelanggan	X4.1.	BFI <i>Finance</i> mampu memenuhi kebutuhan konsumen
	Mampu berkomunikasi dengan baik	X4.2.	Petugas BFI <i>Finance</i> mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
Bukti Fisik (<i>tangible</i>) (X5)	Bangunan	X5.1.	Ruang pelayanan BFI <i>Finance</i> nyaman
	Kebersihan	X5.2.	Ruang pelayanan BFI <i>Finance</i> bersih

*Lanjutan Tabel 3.1.
Kisi – Kisi Pengembangan Instrumen*

	Kelengkapan sarana	X5.3.	Ruang pelayanan BFI <i>Finance</i> memiliki sarana entertainment (TV, Majalah, Koran dll) untuk menghilangkan kejenuhan konsumen saat menunggu antrian
--	--------------------	-------	--

3.4. Skala Pengukuran

Pengukuran angket dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013) 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 sebagai variabel penelitian.

- a. Jawaban sangat setuju diberi skor 5.
- b. Jawaban setuju diberi skor 4.
- c. Jawaban netral diberi skor 3.
- d. Jawaban tidak setuju diberi skor 2.
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. 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 A. , 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 2.688 orang. Jumlah ini

berasal dari total jumlah konsumen yang menjalin kontrak dengan BFI *Finance* kantor cabang Jombang pada tahun 2018.

3.5.2. Sampel

Untuk membuktikan kebenaran jawaban yang masih sementara (hipotesis), maka peneliti melakukan pengumpulan data pada obyek tertentu. Karena obyek dalam populasi terlalu luas, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini jumlah populasinya di ketahui sejumlah 2.688 orang maka besarnya sampel di tentukan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus Taro Yamane atau Slovin. Berikut rumus pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (Ayuningtyas, 2016) :

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

Keterangan :

N = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi (ditetapkan 10%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{2.688}{2.688.0,1^2} + 1 = 101$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka besarnya nilai sampel sebesar 101 orang dengan kriteria sampel pelanggan yang menggunakan jasa BFI *Finance* kantor cabang Jombang dan melakukan transaksi lebih dari satu kali.

Dalam penelitian ini metode penetapan sampelnya menggunakan teknik *non probability sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel tidak dipilih secara acak (Ferdinand A. , 2014). Sedangkan Teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu, metode sampel dengan cara mengumpulkan data melalui siapa saja yang ditemui oleh peneliti di BFI *Finance* kantor cabang Jombang.

3.6. Jenis dan Sumber Data

3.6.1. Data Primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh peneliti secara langsung. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder diperoleh dari mempelajari berbagai studi melalui buku, jurnal, dan informasi yang lain yang dapat mendukung penelitian ini.

3.7. Uji Instrumen Penelitian

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

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 = korelasi
- x = variabel independen
- y = variabel dependen

Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS versi 25.0. 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 diatas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Tabel 3. 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai Korelasi	Batas Korelasi	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,836	0,30	Valid
	Y.2	0,768	0,30	Valid
	Y.3	0,643	0,30	Valid
Reliability (X1)	X1.1	0,761	0,30	Valid
	X1.2	0,796	0,30	Valid
Responsiveness (X2)	X2.1	0,868	0,30	Valid
	X2.2	0,853	0,30	Valid
Assurance (X3)	X3.1	0,734	0,30	Valid
	X3.2	0,759	0,30	Valid
	X3.3	0,499	0,30	Valid
Emphaty (X4)	X4.1	0,811	0,30	Valid
	X4.2	0,835	0,30	Valid
Tangible (X5)	X5.1	0,819	0,30	Valid
	X5.2	0,809	0,30	Valid
	X5.3	0,509	0,30	Valid

Sumber : Lampiran 3. Output SPSS 25 – Hasil Uji Instrumen (2020)

Berdasarkan tabel 3.2 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dari kelima variabel diperoleh dari nilai korelasi lebih besar dari nilai koefisien (0,30), hal ini berarti ketiga variabel dapat dikatakan valid.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. 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*. Dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ = varian total

a_1^2 = jumlah varian item

Dalam hal ini 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.

Tabel 3. 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien α	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	0,802	0,6	Reliabel
Reliability (X1)	0,815	0,6	Reliabel
Responsiveness (X2)	0,872	0,6	Reliabel
Assurance (X3)	0,754	0,6	Reliabel

*Lanjutan Tabel 3.3.
Hasil Uji Reliabilitas*

Emphaty (X4)	0,848	0,6	Reliabel
Tangible (X5)	0,787	0,6	Reliabel

Sumber : Lampiran 3. Output SPSS 25 – Hasil Uji Instrumen (2020)

Berdasarkan tabel 3.3 maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dari kelima variabel diperoleh nilai koefisien $\alpha > 0,6$, hal ini berarti ketiga variabel dapat dikatakan reliabel.

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisa Deskriptif item variabel terdiri 5 item pernyataan dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungannya sebagai berikut :

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

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{Rentang skor} = 0,8$$

Sehingga menurut Prasetya (2019) interpretasi skor sebagai berikut :

- 1) 1,0 – 1,8 = Buruk sekali
- 2) >1,8 - 2,6 = Buruk
- 3) >2,6 - 3,4 = Cukup
- 4) >3,4 – 4,2 = Baik
- 5) >4,2 - 5,0 = Sangat Baik

3.8.2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial dapat disebut juga dengan statistik probabilitas yang artinya adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Teknik ini digunakan untuk mengambil kesimpulan populasi dari data yang diperoleh sudah diolah (Prasetya, 2019). Jadi data yang diperoleh merupakan gambaran yang sebenarnya dari populasi.

3.8.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari variabel independen terhadap suatu variabel dependen (Ferdinand A. , 2014). Pada analisis regresi linier berganda, variabel X (independen) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel Y (dependen) harus lebih dari 1 variabel. Dalam penelitian ini variabel independen adalah *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5) dan variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan variabel di atas, maka rumus regresi linier bergandanya adalah (Hasan, 2010):

$$y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

y = Variabel terikat, yaitu dalam penelitian ini kepuasan konsumen

α = Konstantan

X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = Variabel bebas, yaitu *reliability* (X1), *responsiveness* (X2),

assurance (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5)

β_1, β_2 = Parameter (koefisien) regresi

ε = Variabel *random error*/galat/variabel pengganggu (*disturbance term*)

3.9. Uji Asumsi Klasik

3.9.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametrik-test* (uji parametrik) adalah data yang harus memiliki distribusi normal. Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun *normal probability plot*. Pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada *normal probability plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal (Ghozali, 2006), menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.9.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikolinieritas (gejala multikolinieritas) atau tidak. Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas (Ghozali, 2006). Uji multikolinieritas perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari 1. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi

variabel-variabel independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF.

3.9.3. Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedatisitas, namun jika berbeda disebut dengan heterokedatisitas. Model regresi yang baik adalah homokedatisitas atau tidak terjadi heterokedatisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedatisitas adalah melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residual (SPRED). Deteksi ada tidaknya heterokedatisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik pada garis scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah *distanarizet* (Ghozali, 2006).

3.9.4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dalam konsep regresi linear berarti komponen errornya berkorelasi berdasarkan urutan waktu (pada data berskala), urutan ruang (pada data tampang lintang) atau korelasi pada dirinya sendiri (Setiawan & Kusriani, 2010). Penelitian ini dalam menguji Autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson. Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (first order autocerrelation) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag di antara variabel independen. Apabila

nilai Durbin-Watson (d) lebih besar daripada batas atas (dU) dan lebih kecil dari nilai 4-dU, maka dapat dinyatakan tidak terdapat autokorelasi.

3.10. Uji Hipotesis

Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh $p\text{-value} \leq 0,05$ (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan, dan begitu pula sebaliknya (Solimun, 2017). Uji hipotesis responden dapat diterima jika:

1. Jika $\text{sig} < \alpha (0,05)$, maka hipotesis diterima
2. Jika $\text{sig} > \alpha (0,05)$, maka hipotesis ditolak.

3.11. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas (*reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), *tangible* (X5)) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan konsumen) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel - variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2006).