

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian kuantitatif pada penelitian ini dipilih sebagai jenis penelitian. Penelitian ini bermaksud melakukan penelitian sesuai dengan data yang dimiliki berupa kuesioner atau data lainnya, Penelitian kuantitatif dipilih sebagai jenis penelitian yang dikaji dengan arti merupakan data penelitian yang diperoleh dari kuesioner dan dilakukan pengolahan pada aplikasi SPSS (Sugiyono, 2016:7).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Dasar dalam melakukan penelitian yaitu memerlukan melakukan desain. Desain penelitian dikenal sebagai salah satu model atau kerangka yang dipakai saat menjalankan penelitian (Radjab & Jaman, 2017:86). Pada desain ini akan memaparkan prosedur-prosedur dengan tujuan agar dapat mengetahui data-data yang akan digunakan dalam proses penyusunan hingga menyelesaikan penelitian. Penelitian memiliki desain kausalitas yang memiliki tujuan untuk menanggapi apakah terdapat hubungan antar variabel yang diteliti.

#### **3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dijalankan pada PT Bank Cimb Niaga berlokasi di Nagoya.

### 3.3.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

| Kegiatan   | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Menentukan judul penelitian                        |     |     |     |     |     |
| Pencarian atas data lain yang sejalan              |     |     |     |     |     |
| Menyusun data yang dimiliki                        |     |     |     |     |     |
| Melakukan pembuatan atas pertanyaan dalam kertas   |     |     |     |     |     |
| Melakukan penyebaran atas pertanyaan yang dibuat   |     |     |     |     |     |
| Pengumpulan atas jawaban dari pertanyaan           |     |     |     |     |     |
| Uji SPSS   |     |     |     |     |     |
| Susun kembali seluruh data dan hasil yang dimiliki |     |     |     |     |     |

**Sumber:** Penulis (2021)

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Pada sebuah penelitian, populasi dikenal sebagai objek penelitian yang berskala besar dan berkualitas sesuai dengan masalah yang ada. Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian dengan kriteria-kriteria berciri khas menyerupai dan tinggal bersama dengan mempunyai kelebihan untuk melakukan reproduksi didalam (Sugiyono, 2016: 80). Populasi yang ada dalam penelitian adalah semua nasabah dalam PT Bank Cimb Niaga berjumlah 1181 nasabah.

### 3.4.2 Sampel

Sampel dikenal sebagaibagian dari populasiyang dikutip dari Sugiyono (2016: 81). Teknik *simple random sampling* terpilih sebagai teknik sampel dalam studi yang dikaji dengan penegertian adalah teknik yang diambil secara langsung

dengan acakan tanpa perlu melakukan pemilihan atas persyaratan tertentu. Penulis menggunakan teori *Slovin* sebagai teknik pengambilan sampel. Berikut rumusnya:

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

**Rumus 3.1** Rumus *Slovin*

**Sumber:** (Radjab & Jaman, 2017:103)

Keterangan:

n : Pengukuran pada sampel

N : Total dalam populasi

$\alpha$  : Tingkat toleransi

Adapun hasil dari perhitungan sampel dapat dilihat pada perhitungan dibawah ini:

$$n = \frac{1181}{1 + N\alpha^2}$$

$$n = \frac{1181}{1 + 1181 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1181}{3.95}$$

$$n = 298 \text{ sampel}$$

Jumlah yang didapatkan melalui menghitung menggunakan rumus diatas memiliki hasil sebesar 298 nasabah.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa cara saat mengumpulkan data seperti (Sugiyono, 2016:137) :

1. Melakukan sesi tanya jawab
2. Mengobservasi lapangan
3. Membagikan sejumlah kertas yang berisi pertanyaan

Skala *likert* dipilih sebagai pengukuran skala dalam penelitian ini. Teori (Sugiyono, 2016:93) skala ini dilakukan pengukuran atas seluruh nasabah pada perusahaan dan melakukan pengukuran sesuai dengan pertanyaan yang dijawab sesuai dengan skor yang terdiri dari 5 yaitu

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

| <b>Keterangan</b>         | <b>Skor</b> |
|---------------------------|-------------|
| Sangat tidak setuju (STS) | 1           |
| Tidak setuju (TS)         | 2           |
| Netral (N)                | 3           |
| Setuju (S)                | 4           |
| Sangat setuju (SS)        | 5           |

**Sumber:** (Sugiyono, 2016:93)

### 3.6 Operasional Variabel

#### 3.6.1 Variabel Independen

Variabel ini dikenal variabel bebas (Sugiyono, 2016:11). Penelitian ini memiliki dua independen yaitu:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah suatu barang yang memiliki sifat, fisik, dan fungsi yang bisa mencapai rasa kebutuhan yang ada pada diri individu sehingga terciptanya rasa puas bagi pengguna. Kemampuan yang dimiliki suatu produk

dapat diukur melalui bagaimana produk tersebut melakukan tugas yang ada, dapat berupa jaminan, daya penggunaan, praktis dan garansi yang diberikan merupakan pengukuran dalam kualitas produk. Produk dikenal sebagai suatu benda yang digunakan perusahaan untuk melakukan penawaran dipasar sehingga dibutuhkan perhatian dari pelanggan, rasa ingin memiliki dan rasa puas setelah memilikinya (Sigit & Soliha, 2017:159). Teori (Amir, 2018:519) menggunakan 7 indikator kualitas pro

yang dimiliki pada produk, duk seperti:

- a. Kelebihan dimana produk memiliki sifat istimewa tersendiri
- b. Realibilitas, dikenal sebagai kegunaan produk yang kemungkinan rendah mengalami kasus rusak atau gagal saat pelanggan memakainya.
- c. Keakuratan perincian yang dimiliki produk berupa kesesuaian produk yang ada pada penawarannya. Apakah produk yang ditawarkan sesuai dengan rasa penggunaannya.
- d. Durabilitas pada produk berupa kesanggupan daya penggunaan produk tersebut. Apabila produk memiliki masa hidup yang lama akan menjadi pertimbangan bagi pembeli karena memiliki jaminan dan merasa lebih diuntungkan.
- e. Pelayanan yang diberikan, dapat berupa kemudahan yang dirasakan pembeli saat melakukan pembelian atau penggantian produk. Penggantian produk dapat berupa klaim garansi dan retur.
- f. Fisik penampilan pertama pada produk, produk yang memiliki fisik menarik akan memiliki daya menarik yang tinggi.

g. Persepsi pertama pada produk, kesan pelanggan pada produk menjadi acuan dasar pembelian. Produk yang memiliki kesan yang baik akan memiliki reputasi yang baik karena pembeli memiliki rasa percaya untuk menggunakan dan membeli produk tersebut.

## 2. Kualitas Pelayanan

(Sigit & Soliha, 2017:159) menyatakan pandangan dari segi kualitas yaitu sejenis karakter yang dimiliki dalam suatu produk baik berupa penawaran barang atau jasa yang memiliki kemampuan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. Dalam pendapat tersebut dapat diberikan pengertian di mana semuanya akan tergantung pada penilaian pengguna dalam menggunakannya. Perusahaan akan dinyatakan berkualitas apabila perusahaan tersebut dapat mencapai posisi di mana sebagian pelanggan atau nasabah merasa puas saat bertransaksi dalam perusahaan tersebut tetapi semuanya tetap berpusat dalam kinerja dan kualitas yang dimiliki perusahaan. (Tjiptono & Chandra, 2016:169) berpandangan bahwa terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan dijabar seperti:

- a. Segi wujud
- b. Konsisten atas janji
- c. Interaksi langsung
- d. Melakukan penyelesaian atas masalah yang ada
- e. Prosedur pelayanan

### 3.6.2 Variabel Dependen

Variabel output, kriteria, konsekuen, atau biasa disebut dengan variabel terikat. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan

nasabah (Sugiyono, 2016:11). (Munawir, 2018:205) berpandangan bahwa kepuasan dikenal sebagai perasaan yang dirasakan setelah melakukan perbandingan atas kinerja. Pada dasarnya keinginan nasabah dikenal sebagai suatu standar nasabah mengenai apa yang seharusnya diterima apabila nasabah melakukan pembelian terhadap produk atau jasa yang telah ditawarkan. Hal ini akan sangat membawa profit bagi perusahaan karena dengan standar yang baik akan lebih memudahkan perusahaan untuk mencari nasabah baru dibandingkan melakukan pertahanan kepada nasabah baru.

(Indrasari, 2019: 92) berpandangan bahwa indikator pada kepuasan nasabah menjadi peran utama sehingga terdapat lima indikator yang ada pada penjelasan ini:

1. Produk yang dijual sesuai dengan harapan dan ingin memberikan saran kepada perusahaan dengan maksud agar perusahaan dapat bertambah maju dan sukses.
2. Ingin bertransaksi ulang dalam perusahaan
3. Ingin membantu melakukan promosi atau *feedback* positif kepada orang lain dan mau melakukan rekomendasi produk kepada orang dekat.

### **3.7 Metode Analisis Data**

#### **3.7.1 Analisis Deskriptif**

Statistika ini dikenal sebagai jenis data yang telah digambarkan secara dasar agar memberikan kemudahan untuk melakukan analisa pada data. Pada tabel 3.3 dibawah ini menjelaskan rentang skala dalam pengukuran data yang terkumpul (Sugiyono, 2016: 147):

**Tabel 3.3** Rentang Skala

| <b>Rentang Kategori Skor/Skala Kategori</b> | <b>Kriteria</b>   |
|---|-------------------|
| 1,00-1,80                                   | Sangat tidak baik |
| 1,81-2,60                                   | Tidak baik        |
| 2,61-3,40                                   | Cukup             |
| 3,41-4,20                                   | Baik              |
| 4,21-5,00                                   | Sangat baik       |

**Sumber:** (Sugiyono, 2016:147)

### 3.7.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data ini terdiri dari uji validitas dan realibilitas dengan maksud untuk memberikan gambaran apakah data yang dimiliki bersifat valid dan reliabel (Sugiyono, 2016:125).

#### 3.7.2.1 Uji Validitas

Uji ini dilakukan bermaksud untuk mengetahui kolerasi dalam skor yang ada dalam butir-butir pertanyaan. Uji ini dilakukan menggunakan sampel yang dimiliki dengan rumus seperti (Sugiyono, 2016:121):

$$r = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Uji Validitas

**Sumber:** (Sugiyono, 2016:128)

Istilah :

- r = koefisien korelasi
- X = nilai dalam butir pernyataan
- Y = total skor dalam butir pernyataan
- N = total sampel yang digunakan

Nilai r dengan hasil r tabel terjadi perbandingan dimana(n-2) dengan kriteria seperti:

1. Dikatakan valid apabila  $r_{tabel} < r_{hitung}$
2. Dikatakan tidak valid apabila  $r_{tabel} > r_{hitung}$

### 3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Penghitungan reliabilitas dapat dijalankan melalui beberapa fungsi, yaitu masalah yang dinyatakan secara tepat. Uji ini dijalankan bermaksud agar menguji kembali dengan melakukan pembedaan atas pernyataan yang dijawab pada responden. Uji ini dihitung melalui hasil yang ada pada pengujian korelasi dalam tabel akan memaparkan hasil alfa dan akan dinyatakan reliabel apabila hasil lebih besar dari ketentuan 0,6. Apabila memiliki hasil yang lebih tinggi maka data dinyatakan tinggi (Sugiyono, 2016: 130).

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.3.1 Uji Normalitas

Pada pengujian ini menggunakan ini karena uji kornormalan data dengan menggunakan histogram untuk mengukur tingkat kenormalan sebuah data dan juga menggunakan pplot untuk menguji data yang digunakan itu normal atau tidak serta menggunakan uji *kolmogorovsmirnov* untuk lebih menyakinkan data yang digunakan. Pada histogram dinyatakan normal apabila grafik hasil pengujian berbentuk *bell*. Pada pplot jika titik menyebar disekitar garis diagonal maka normal. Apabila hasil sig lebih besar dari 0,05 maka uji dinyatakan normal dan jika lebih kecil maka data tidak normal (Ghozali, 2018:161).

#### 3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Penelitian yang dijalankan perlu diketahui hubungan antar variabel bebas. Penelitian yang tidak mengalami multikolinieritas maka penelitian tersebut

dikatakan baik dan sebaliknya. Berikut merupakan cara menditiksinya (Ghozali, 2018: 105):

1. Mengalami gejala,  $VIF > 10,0$  dan  $tolerance < 0,10$
2. Tidak mengalami  $VIF < 10,0$  dan  $tolerance > 0,10$

### 3.7.3.3 Uji Heterokedasitas

Pengujian heterkedatisitas ini bermaksud agar dapat mengetahui apakah terjadinya perbedaan antar variasi dari residual pertama ke yang lain. Pengujian io bermaksud agar mendeteksi dalam model linear yang ada apakah mengalami kasus perbedaan varian. Uji *glejser* merupakan metode pengujian yang dipilih sebagai metode pengukuran pengujian heterokedatisitas (Ghozali, 2018:192).

### 3.7.4 Uji Pengaruh

#### 3.7.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Uji ini menjelaskan hubungan yang ada pada dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat. (Ghozali, 2018:96) menyatakan rumus yang ada seperti:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3.3** Uji Regresi Linear Berganda

#### 3.7.4.2 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dikenal sebagai uji  $R^2$  dengan tujuan dapat memberikan gambaran kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat (Ghozali, 2018: 97). Hasil pengujian yang tinggi dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas berhasil menjelaskan variabel terikat.

### 3.8 Uji Hipotesis

#### 3.8.1 Uji t

Pengujian hipotesis ini bertujuan agar dapat memberikan gambaran hubungan pada seluruh variable bebas yaitu motivasi dan disiplin kerja membawa pengaruh kepada variable terikat yaitu kinerja karyawan. (Ghozali, 2018: 98) Persyaratan yang perlu dipenuhi yaitu bahwa  $t\text{-signifikan} < 0.05$  maka hipotesis diterima dan tolak apabila  $t\text{-signifikan} > 0.05$ .

Terdapat persyaratan lain yang perlu diperhatikan lagi yaitu:

1. Hipotesis diterima apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$
2. Hipotesis ditolak apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$

#### 3.8.2 Uji F

Uji ini memiliki nama samara yaitu pengujian simultan dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran hubungan variabel bebas terhadap terikat secara bersama-sama (Ghozali, 2018: 98). Persyaratan yang perlu dipenuhi yaitu:

1. Hipotesis diterima apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$
2. Hipotesis ditolak apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ .