

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Echdar (2017: 171) desain penelitian merupakan sebuah rencana sistematis yang menjadi panduan dan juga penuntut bagi peneliti dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian secara valid, objektif, akurat, dan efisien serta tepat sasaran.

Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode survey, metode penelitian survey merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau ataupun saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel, dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi, dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam dan hasil penelitian ini cenderung untuk digeneralisasikan menurut Sugiyono (2017: 18).

3.2 Opersional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas disini diantaranya kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan *internet banking* (X3) sedangkan variabel terikat yaitu

kepuasan nasabah (Y). Menurut Sugiyono (2017: 66) variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga dapat diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

3.2.1 Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi ataupun menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain, sehingga dapat dikatakan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel ini diasumsikan akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel yang lainnya. Dinamakan variabel bebas dikarenakan keberadaan variabel ini tidak bergantung pada adanya variabel yang lain atau juga bisa dikatakan bebas dari ada atau tidaknya variabel lain menurut Echdar (2017: 275). Variabel bebas dalam penelitian ini ada tiga variabel, yaitu: kualitas pelayanan sebagai variabel pertama (X_1), fasilitas sebagai variabel kedua (X_2) dan *internet banking* sebagai variabel ketiga (X_3).

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Erica dan Al Rasyid (2018: 169) kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian nasabah terhadap suatu tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*). Kualitas merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah.

Indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan menurut Rianto (2018: 199) adalah :

1. Kecepatan pelayanan
2. Ketepatan waktu
3. Penampilan karyawan
4. Kemudahan pelayanan
5. Kecapatan menyelesaikan masalah

3.2.1.2 Fasilitas

Menurut Azwar (2018: 2) fasilitas adalah yang digunakan dalam proses kegiatan, baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya itu berfungsi untuk menciptakan tujuan yang akan dicapai.

Indikator yang digunakan dalam fasilitas untuk meningkatkan kepuasan nasabah menurut Ekasari *et al.*, (2018: 13), yaitu :

1. Kondisi fasilitas
2. Kelengkapan
3. Desain Interior dan juga eksterior

3.2.1.3 Internet Banking

Menurut Putri dan Fhitrie (2019: 23) *internet banking* adalah bentuk pemanfaatan media internet oleh Bank yang berfungsi untuk mempromosikan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.

Indikator yang digunakan dalam *internet banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah menurut Wardhana (2015: 9) yaitu :

1. Kemudahan mengoperasikan layanan *internet banking*.
2. Kemudahan navigasi *internet banking*.
3. Kemudahan dalam menemukan menu-menu dalam layanan *internet banking*.
4. Kemudahan menggunakan *website*.
5. Tampilan *website* yang menarik.
6. Desain yang sesuai.

3.2.2 Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang keberadaannya dipengaruhi ataupun menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dinamakan variabel terikat atau dependen karena kondisi atau variasinya terikat atau dipengaruhi oleh variasi variabel lain, yaitu dipengaruhi oleh variabel bebas menurut Echdar (2017: 275). Variabel terikat dalam penelitian ini ialah kepuasan nasabah (Y).

3.2.2.1 Kepuasan Nasabah

Menurut Faurina dan Khairunnisa (2019: 78) kepuasan nasabah adalah sebuah perbandingan antara apa yang diharapkan nasabah dengan apa yang diterima oleh nasabah. Apabila yang diterima oleh nasabah melebihi harapannya, maka nasabah tersebut dapat meraih kepuasan. Sebaliknya jika harapan nasabah lebih tinggi dari yang didapatkan, maka nasabah tersebut belum terpuaskan.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Sahillah Nurdin (2018: 16) yaitu :

1. Terpenuhinya suatu harapan para konsumen
2. Puas adanya pilihan produk
3. Merasa puas terhadap fasilitas yang sudah disediakan
4. Memiliki perasaan puas secara menyeluruh

Tabel 3.1 Operasional Variable Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, baik itu positif ataupun negatif dari nasabah atau konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima oleh nasabah. Oleh karena itu kualitas pelayanan bersifat kehati-hatian agar suatu perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah atas tingkat kualitas yang tinggi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan pelayanan 2. Ketepatan waktu 3. Penampilan karyawan 4. Kemudahan pelayanan 5. Kecapatan menyelesaikan masalah 	<i>Likert</i>
Fasilitas (X2)	Fasilitas merupakan penyedia perlengkapan fisik untuk mempermudah suatu kegiatan atau aktivitas nasabah, sehingga membuat kebutuhan nasabah dalam perusahaan tersebut dapat terpenuhi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi fasilitas 2. Kelengkapan 3. Desain Interior dan juga eksterior 	<i>Likert</i>

<p><i>Internet Banking</i> (X3)</p>	<p><i>Internet banking</i> adalah bentuk pemanfaatan bank untuk nasabah yang bertujuan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi yang dapat dilakukan dimana saja baik di kantor maupun dirumah yang cukup memerlukan jaringan internet.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan mengoperasikan layanan <i>internet banking</i>. 2. Kemudahan navigasi <i>internet banking</i>. 3. Kemudahan dalam menemukan menu-menu dalam layanan <i>internet banking</i>. 4. Kemudahan menggunakan <i>website</i>. 5. Tampilan <i>website</i> yang menarik. 6. Desain yang sesuai. 	<p><i>Likert</i></p>
<p>Kepuasan Nasabah (X4)</p>	<p>Kepuasan nasabah adalah suatu perasaan dari nasabah atas kualitas dan fasilitas yang membandingkan antara perusahaan satu dengan yang lain.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhinya suatu harapan konsumen 2. Puas adanya pilihan produk. 3. Merasa puas terhadap fasilitas yang sudah disediakan 4. Memiliki perasaan puas secara menyeluruh. 	<p><i>Likert</i></p>

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 136) populasi adalah keseluruhan elemen atau obyek yang akan dijadikan suatu wilayah generalisasi. Dalam hal ini populasi

merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek ataupun subyek yang mempunyai kuantitas dan juga karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT Bank Sinarmas di Batam khususnya kantor kas Raflessia Batam Center yang berjumlah 185 orang selama 2 bulan terakhir.

Bulan	Jumlah
Oktober	96
November	89

3.3.2 Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut menurut Sugiyono (2017: 137).

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* itu sendiri merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsurnya (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel menurut Sugiyono (2017: 137).

Untuk menentukan suatu sampel yang dapat menggambarkan populasi digunakan rumus Slovin dengan menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% (0.05), sehingga sampel dapat dihitung dengan cara berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen taraf kesalahan 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus Slovin, maka untuk total ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{185}{1 + 185 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{185}{1 + (185 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{185}{1,4625}$$

$$n = 126$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh sampel sebanyak 126 nasabah.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017: 455) teknik pengumpulan data ialah langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang sudah ditentukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik :

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-effort*, atau setidaknya pada pengetahuan.

2. Kuisisioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner juga dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup dan juga terbuka yang dapat diberikan kepada responden secara langsung ataupun melalui perantara kepada para responden. Responden dalam penelitian ini ialah sebagian dari nasabah PT Bank Sinarmas di Batam

khususnya yang berada di kantor kas Raflessia Batam Centre yang berjumlah 126 orang.

Menurut Sugiyono (2017: 159) dalam penelitian ini untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi dengan skor, misalnya:

- | | |
|---|---|
| 1. Sangat setuju/ selalu/ sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/ sering/ positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu – ragu/ kadang – kadang/ netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negatif diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/ tidak pernah diberi skor | 1 |

3.5 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 483) analisis data pada penelitian kuantitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan juga setelah selesai di lapangan. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data. Karena datanya kuantitatif, maka dari itu teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. Proses analisis data pada penelitian umumnya terdiri dari beberapa tahap yaitu: tahap persiapan, analisis deskriptif, pengujian kualitas data dan juga pengujian hipotesis.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang dilakukan dengan memaparkan atau mendeskripsikan data. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan suatu informasi yang dapat digali dari data secara komprehensif dengan cara mendeskripsikan data melalui berbagai macam cara. Cara-cara tersebut antara lain penyajian data menggunakan tabel dan juga grafik, meringkas dan menjelaskan data terkait ukuran pemusatan (*central tendency*), dan variasi data ataupun bentuk distribusi data. Metode menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 25 untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut Priyatno (2016: 90) validitas merupakan ketepatan ataupun kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner ataupun skala, apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah cukup tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Validitas item ditunjukkan dengan korelasi ataupun dukungan item lokal (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil

perhitungan korelasi akan didapatkan suatu koefisien korelasi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan juga untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Atau jika melakukan penilaian secara langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,30. Besaran nilai koefisien korelasi dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Rumus 3.2 Correlation Product
Moment

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah responden

x : Skor butir

y : Skor total

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu tingkatan konsistensi dan juga stabilitas alat ukur atau instrumen penelitian dalam mengukur suatu konsep atau konstruk. Konsep reliabilitas sejalan dengan validitas konstruk atau kuantitatif. Konstruk valid sudah pasti reliabel, sebaliknya konstruk reliabel belum tentu valid (Abdillah, 2018: 132). Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel lebih dari 60% atau 0,6 maka penelitian ini dikatakan reliabel menurut Budiyono & Wahyuati (2017).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas juga dapat dilihat dari nilai *tolerance* sama dengan nilai VIF tinggi karena $VIF = 1 / tolerance$. Nilai *cutoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas merupakan nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$ (Budiyono & Wahyuati, 2017).

3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residu dari satu pengamatan ke pengamatan yang

lainnya sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas (Budiyono & Wahyuati, 2017). Kriteria pengujian antara lain :

1. Apabila pola tertentu, seperti titik yang sudah ada berbentuk suatu pola tertentu yang juga teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah 0 dan Y, maka tidak terjadinya heteroskedastisitas.

3.5.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*normal probability plot*) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan juga mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Budiyono & Wahyuati, 2017).

Kriteria Pengujian

1. Ho bisa diterima apabila Sign Kolmogorov Smirnov $< 0,05$
2. Ho ditolak jika Sign Kolmogorov Smirnov $> 0,05$

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua ataupun lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Didalam penggunaan analisis ini, beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan juga arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Rumus 3.3 Persamaan Regresi Linier Berganda

Keterangan :

- Y : Kepuasan nasabah
- A : Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
- B1 : Koefisien Kualitas Pelayanan
- B2 : Koefisien Fasilitas
- X1 : Kualitas Pelayanan
- X2 : Fasilitas
- e : *error*

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Rugian, Saerang, & Lengkong (2017) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi merupakan diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan suatu variasi variabel dependen amat terbatas. Formula untuk menghitung koefisien determinasi diantaranya:

$$R^2 = (TSS - SSE)/TSS = SSR/TSS$$

Sumber: (Rugian *et al*, 2017)

Rumus 3.4 Koefisien Determinasi

Dimana:

SSR = *sum of square due to regression*

TSS = *total sum of squares*

SSE = *sum of square error*

3.5.5 Pengujian Hipotesis

3.5.5.1 Uji statistik t

Uji statistik t dapat digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Santoso & Sitohang, 2017).

Kriteria pengujian:

Rumusan Hipotesis

Ho : $\beta_i = 0$, artinya variabel bebas bukanlah penjelas yang sangat signifikan terhadap variabel terikat.

Ha : $\beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas adalah penjelas yang sangat signifikan terhadap variabel terikat.

- 1) Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti secara parsial kualitas pelayanan, fasilitas dan juga *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 dapat diterima secara parsial kualitas pelayanan, fasilitas dan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3.5.5.2 Uji statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji ialah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol. Menurut Santoso & Sitohang (2017) kriteria pengujian sebagai berikut:

Rumusan Hipotesis

Ho : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, berarti secara bersama-sama tidak adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Ha : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0$, berarti secara bersama-sama adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. Jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka model regresi yang sudah dihasilkan tidak baik ataupun tidak layak untuk digunakan pada analisis berikutnya.
2. Jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka model regresi yang sudah dihasilkan baik atau layak dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Batam tepatnya di sebuah perusahaan di Batam yaitu PT Bank Sinarmas yang beralamat di Ruko Raflessia Blok F No 1. Telp. 0778-468841

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 sampai dengan bulan Februari 2020. Peneliti mengumpulkan data tepatnya pada saat jam kerja yaitu pukul 08.00-17.00.

Table 3.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	2019										2020			
	Sep	Okt			Nov		Des			Jan			Feb	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Surat Penelitian	■	■	■											
Penyusunan Kuesioner				■	■	■								
Penyebaran Kuesioner							■	■						
Pengumpulan Data									■	■	■	■		
Pengolahan Data												■	■	
Pengumpulan Skripsi														■

Sumber : Data diperoleh dari hasil olahan sendiri, 2019