

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut (Echdar, 2017: 198) desain penelitian dapat didefinisikan sebagai rencana, struktur, dan strategi penyelidikan yang hendak dilakukan guna mendapatkan jawaban dari pertanyaan atau permasalahan penelitian. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu suatu proses penelitian yang bersifat linier, di mana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah, berteori, berhipotesis, mengumpulkan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran. Penelitian ini bersifat asosiatif yaitu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang dipakai adalah hubungan kasual, hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen atau variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2016: 37).

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016: 38).

Definisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Echdar, 2017: 256).

3.2.1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*).

3.2.1.1. Fasilitas (X1)

Menurut (Munawir, 2018: 208) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di promosikan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menikmati kepuasan.

Menurut (Munawir, 2018: 208-209) indikator Fasilitas yaitu:

1. Perlengkapan atau Perabotan
2. Unsur pendukung
3. Perencanaan Ruang

3.2.2.2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut (Setiawan & Fachmi, 2018: 206) kualitas pelayanan adalah Artinya bahwa kualitas adalah keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Menurut (Sari & Soliha, 2018: 671) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Kompetensi
4. Kesopanan
5. Keamanan

3.2.2.3.Kepercayaan (X3)

Menurut (Dharma, 2017: 351) kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

Beberapa situasi dan indikator dari trust (*probability, equity, dan reliability*) yang dikemukakan oleh (Dharma, 2017: 351) sebagai berikut:

1. Probability
2. Equity
3. Reliability

3.2.1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*independent variable*).

3.2.1.1. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Sari & Soliha, 2018: 671) Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah suatu tingkat dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli.

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017: 47-48) indikator kepuasan konsumen ada empat, yaitu:

1. Penyediaan pelayanan yang baik.
2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.

4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator - indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 1 Indikator Variabel

Jenis Variabel	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlengkapan atau Perabotan 2. Unsur pendukung 3. Perencanaan Ruang 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas 2. Daya tanggap 3. Kompetensi 4. Kesopanan 5. Keamanan 	Likert
Kepercayaan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Probability 2. Equity 3. Reliability 	Likert
Kepuasan Nasabah (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan pelayanan yang baik 2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan 3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mampu mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat 4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen 	Likert

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Berkenaan dengan beberapa alasan, peneliti hanya menetapkan sebagian saja sesuatu ingin dijelaskan, diramalkan, dan dikendalikan dari populasi. Penelitian populasi dikenakan apabila subjek yang akan diteliti jumlahnya terbatas. Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti (Sudaryono, 2019: 173). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 137 nasabah merupakan nasabah yang membuka rekening selama bulan Oktober 2019 – Desember 2019.

3.3.2. Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah BCA KCU Batam yang membuka rekening. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *sampling jenuh* dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 137 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan cara studi pustaka dan kuesioner (angket).

1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literature, jurnal-jurnal, referensi website yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala pengukuran kuesioner ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2016: 93).

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa antara lain:

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Jenis Jawaban		Bobot
	Tanda	Keterangan	
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Pada penelitian ini pengukuran variabel menggunakan skala likert. Skala likert didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam menanggapi pernyataan sesuai dengan indicator pada setiap variabel yang diteliti (Sanusi, 2017: 59). Dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju pada setiap pernyataan.

Hasil dari penyebaran kuesioner memiliki skor (Sudaryono, 2019: 201) sebagai berikut:

1. Sangat Setuju dengan skor 5
2. Setuju dengan skor 4
3. Netral dengan skor 3
4. Tidak Setuju dengan skor 2
5. Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

Setelah hasil kuesioner didapatkan, selanjutnya akan dilakukan analisis deskriptif. Analisis deskriptif diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3. 1 Rentang Skala

Sumber Sugiyono (2012: 92)

Keterangan :

RK = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = jumlah *alternative* item jawaban

Rentang skala dalam penelitian ini diperoleh:

$$\frac{137 (5 - 1)}{5} = 109,6$$

Skor terendah $1 \times 137 = 137$

Skor tertinggi $5 \times 137 = 685$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 3 Rentang Skala

No	Jumlah Skor	Kriteria
1	137 – 246,6	Sangat Tidak Baik
2	246,6 – 356,2	Tidak Baik
3	356,2 – 465,8	Cukup Baik
4	465,8 – 575,4	Baik
5	575,4 – 685	Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi di obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan. Dengan demikian data yang valid

adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2016: 267).

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut (Sanusi, 2017: 77).

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

Rumus 3. 2 Rumus *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sanusi, 2017: 77)

Keterangan :

r = koefisien korelasi

X = skor butir pertanyaan/pernyataan

Y = skor total butir pertanyaan/pernyataan

N = jumlah sampel

Selanjutnya, nilai r dibandingkan dengan nilai r tabel dengan derajat bebas $(n - 2)$ dengan signifikansi koefisien korelasi pada taraf 5%. Jika nilai r hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016: 268).

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Rumus 3. 3 Rumus *Cronbach's Alpha*

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan :

r = reliabilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan/pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian pada butir

σ_1^2 = varian total

Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika; nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* sama dengan 0.6 atau lebih (Wibowo, 2012: 53).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang digambarkan akan berbentuk lonceng atau *bell-shaped curve* (Wibowo, 2012: 61).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* yang sudah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal

jika: Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* < *Z* tabel; atau menggunakan Nilai *Probability Sig (2 tailed)* > α ; sig > 0,05 (Wibowo, 2012: 62).

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Gejala multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor (VIF)*. Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87)

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID* (Sujarweni, 2015: 187).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis liner berganda digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Fungsi dari analisis korelasi linear berganda yaitu untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi

dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan dengan variabel terikat (Y)(Kesumawati, Retta, & Sari, 2017: 123).

Regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Kesumawati et al., 2017: 123)

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁= Variabel independen pertama

X₂ = Variabel independen kedua

X₃ = Variabel independen ketiga

X_n = Variabel independen ke – n

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Nilai koefisien determinasi mempunyai *range* antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) (Wibowo, 2012: 136).

Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi

Sumber: Kesumawati, Retta, & Sari (2017: 109)

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r^2 = kuadrat dari koefisien korelasi

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh tiap variabel dependen terhadap variabel independennya atau variabel terikat. Rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3. 6 Uji t}$$

Sumber: Sugiyono (2016: 184)

Keterangan:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujiannya yaitu:

1. Bila nilai mutlak $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikansi lebih kecil 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, sebaliknya.
2. Jika dikatakan tidak signifikan bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dari hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan

membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Uji F dirumuskan sebagai berikut.

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Rumus 3. 7 Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2016: 192)

Keterangan :

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R² = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

Kaidah yang digunakan dalam uji ini:

1. H₀ diterima dan H₁ ditolak jika F hitung ≤ F tabel dengan signifikansi bernilai kurang dari 0,05.
2. H₀ ditolak dan H₁ diterima jika F hitung > F tabel dengan signifikansi bernilai kurang dari 0,05.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan tugas akhir adalah PT Bank Central Asia, Tbk dengan alamat Jalan Raja Ali Haji No 18, Sungai Jodoh di Batam dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Waktu dalam penelitian ini adalah selama bulan Oktober 2019 hingga Februari 2020.

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																			
Pencarian Data Awal		■	■	■																
Penyusunan Penelitian					■	■	■	■												
Kuesioner									■	■	■	■								
Bimbingan Penelitian													■	■	■	■				
Penyelesaian Skripsi																	■	■	■	■