

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan penulis untuk penelitian ini adalah *deskriptif – analitis* karena penelitian ini akan memusatkan penyelidikan pada pemecahan masalah aktual atau masalah yang dihadapi pada masa sekarang. Dari data yang diperoleh akan dilakukan pengkajian dan analisa untuk menjawab bagaimana kualitas layanan dan produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam.

Adapun pengertian dari metode deskriptif analitis menurut Sugiono (2009: 29) adalah: “Metode Deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan kata lain penelitian deskriptif analitis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, Dikatakan deskriptif karena bertujuan memperoleh pemaparan yang objektif mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Tabungan Ekonomi terhadap

Kepuasan Nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam.

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2012: 38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam pengukuran variabel digunakan skala *Likert*, karena peneliti menggunakan sistem penyebaran angket (*kuesioner*). Menurut Sanusi (2011: 59) skala *Likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam variabel yang merespons pernyataan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Adapun batasan atau operasional variabel yang diteliti adalah variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) menurut Sugiyono (2012: 39). Variabel independen (X1) dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dan variabel independen (X2) adalah Produk Tabungan Ekonomi dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Suatu proses kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan yang dikemukakan Kotler dalam Molan, dkk (2008: 83)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangibles</i> 	<i>Likert</i>
Produk (X2)	Menurut Tantri (2012: 153), Produk didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perfomance</i> 2. <i>Features</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Conformance to specification</i> 5. <i>Durability</i> 6. <i>Service Ability</i> 7. <i>Eastherics</i> 	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2015

3.2.2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	Definisi kepuasan pelanggan menurut Howard&Sheth (dalam Tjiptono dan Gregorius, 2011: 297) adalah “situasi kognitif pembeli yang merasa dihargai setara atau tidak setara dengan pengorbanan yang telah dilakukannya”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya 	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2015

3.3 Populasi dan Sampel

Pada penelitian kuantitatif, populasi dan sampel merupakan sumber utama untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam mengungkapkan fenomena atau realitas yang dijadikan fokus penelitian kita.

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2007: 115), menyatakan bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksudkan adalah semua nasabah yang memiliki atau membuka Produk Tabungan Ekonomi pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam pada tahun 2015 yaitu sebanyak 150 nasabah.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007: 116), menyatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2010: 61) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dikarenakan jumlah populasi dimana masih sedikit, jika menggunakan metode lain data yang diperoleh kurang 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka penulis memilih metode tersebut untuk teknik pengambilan sampel ini yaitu sebanyak 150 nasabah sesuai dengan populasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan penelitian dan memperoleh data, maka perlu ditentukan teknik pengumpulan data yang akan digunakan. Menurut Muhidin dan Abdurahman (2007: 19) Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2012: 137) data primer adalah sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti akan mendapatkan data secara langsung melalui kuesioner. Menurut Sugiyono (2012: 142) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk dapat mengungkapkan data dari masing-masing variabel. Teknik ini merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pendapat dari hal-hal yang diketahuinya. Angket dibuat berdasarkan kisi-kisi instrumen penelitian yang telah ditetapkan. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dalam arti alternatif jawaban sudah tersedia, dimana responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012: 137) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya, melalui orang lain atau melalui dokumen.

Data sekunder diperoleh melalui:

1. Studi Dokumentasi, yang digunakan untuk mencari data-data sekunder.
2. Akses Internet, yang digunakan untuk mencari data-data pendukung berbagai buku dan jurnal.
3. Studi yang relevan, yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) yakni dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) tersebut kepada 150 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 15 item pernyataan dengan perincian sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan dengan 5 item pertanyaan
2. Produk Tabungan Ekonomi dengan 5 item pertanyaan
3. Kepuasan Nasabah dengan 5 item pertanyaan

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sanusi (2011: 59) skala *likert* yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam variabel yang merespons pernyataan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolok ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Menurut Sugiyono (2012: 93), menyatakan bahwa jawaban setiap

instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor.

Tabel 3.3 Skor Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS)	5
Setuju/sering/positif (S)	4
Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (R)	3
Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif (TS)	2
Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat positif (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2012

3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012: 147) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak ditakutkan.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012: 147) statistik deksriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial.

Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006: 267) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen

tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti, karena meteran memang alat untuk mengukur panjang. Meteran tersebut menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Menurut Priyatno (2010: 90) dalam dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Besaran nilai koefisien korelasi *pearson product moment* dapat diperoleh dengan rumus:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.1 *Pearson Product Moment*

Dimana:

r_{ix} = Koefisien korelasi item-total
 i = skor item
 x = skor total
 N = banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan Suharsimi (2006) dalam (Sunyoto, 2011: 70).

Suatu konstruk atau variable dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.60 . Jika nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{ab^2} \right] \quad \text{Rumus 3.2 Koefisien Realibilitas (Cronbach Alpha)}$$

Sumber: Sunyoto (2011: 70)

Dimana:

- r_n = reliabilitas instrument
- k = banyak butir pertanyaan
- ab^2 = deviasi standar total
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah deviasi standar butir

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

3.5.3.1. Uji Normalitas Data

Menurut Wibowo (2012: 61) 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 kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Menurut Sunyoto (2011: 84) pada probability plot, suatu data dikatakan berdistribusi normal jika garis data riil mengikuti garis diagonal.

3.5.3.1.1. Uji Kolmogorov – Smirnov

Menurut Wibowo (2012: 69) untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal ada baiknya perlu di uji lagi dengan menggunakan pendekatan *numeric*, yaitu mengambil keputusan berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Uji ini diperlukan untuk menghindari keputusan yang bisa jadi menyesatkan jika peneliti hanya mengutamakan pendekatan dan grafik. Jika nilai kolmogorov – smirnov $> 0,05$ maka data memiliki distribusi normal.

3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan uji glejser dimana jika nilai signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3.5.3.3. Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2010: 81) uji multikolinearitas adalah keadaan di mana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Priyatno (2010: 61) analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). analisis ini untuk memprediksi nilai dari

variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Berikut merupakan rumus persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + e$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Y	: kepuasan nasabah
a	: nilai konstanta
$b_{1,2}$: nilai koefisien regresi
x_1	: kualitas layanan
x_2	: produk tabungan ekonomi
e	: error

3.5.4.2. Analisis Determinasi (R^2)

Menurut Priyatno (2010: 66) analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel independen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji t

Menurut Priyatno (2011: 52) Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi berganda diatas. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (Priyatno 2012: 90).

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

Ho: Variabel X secara parsial tidak berpengaruh terhadap Variabel Y.

Ha: Variabel X secara parsial berpengaruh terhadap Variabel Y.

2. Menentukan t hitung.

Hasil t hitung didapatkan dari output

3. Menentukan t tabel

Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistic untuk signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$.

4. Kriteria pengujian:

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka Ho diterima

Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka Ho ditolak, atau

Selain itu, terdapat juga kriteria pengujian berdasarkan signifikansi,

dengan:

Jika signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima

Jika signifikansi $< 0,05$, maka Ho di tolak

3.5.5.2. Uji f

Menurut Priyatno (2011: 51) Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Hasil uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda di atas.

Menurut Priyantno (2012: 89)

Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

H_0 : Variabel X1 & X2 secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a : Variabel X1 & X2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y

2. Menentukan nilai F (dalam print out telah tersedia).

Hasil F hitung didapatkan dari output

3. Menentukan F tabel

F tabel dapat dilihat pada tabel statistik (lihat lampiran) pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel) dan df 2 (n-k-1). (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

4. Kriteria pengujian:

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$; maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$; maka H_0 ditolak

Selain itu, terdapat juga kriteria pengujian berdasarkan signifikansi,

dengan: Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 di tolak

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam yang berlokasi di Komplek Sumber Jaya blok A no 1-3, Jalan Raden Patah, Kelurahan Lubuk Baja Kota, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam. Alasan penulis memilih obyek tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis berdomisili di kota yang sama yaitu di Batam, sehingga mempermudah dalam perolehan data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Tabel Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	September 2016	Oktober 2016				November 2016				Desember 2016				Januari 2017			
		IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	pengajuan judul																	
2	pencarian data awal																	
3	penyusunan penelitian																	
4	Kuesioner																	
5	bimbingan penelitian																	
6	penyelesaian skripsi																	

Sumber : Peneliti, 2016