

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

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

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

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas disini yaitu kualitas pelayanan (X1) dan *servicescape* (X2), sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Menurut

(Sugiyono, 2017: 66) 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.

3.2.1 Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain sehingga dapat dikatakan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel ini diasumsikan akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel lainnya. Dinamakan variabel bebas dikarenakan keberadaan variabel ini tidak bergantung pada adanya variabel yang lain atau bebas dari ada atau tidaknya variabel lain (Echdar, 2017: 275). Variabel bebas dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu: kualitas pelayanan sebagai variabel pertama (X_1) dan *servicescape* sebagai variabel kedua (X_2).

3.2.3 Variabel Terikat (Dependen)

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

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017: 136) populasi yaitu keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam yang berjumlah 125 orang.

3.3.2 Sampel

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

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sample yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017: 140).

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

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

Dengan ketentuan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen taraf kesalahan 5% atau 0,05

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

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

$$n = \frac{300}{1 + 300 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + (300 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{300}{2,5}$$

$$n = 125$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin maka diperoleh sampel sebanyak 125 sampel.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017: 455) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti

tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan :

1. Wawancara

Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-effort*, atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

2. Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui perantara kepada para responden. Responden dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas cabang Batam yang berjumlah 125 orang .

Menurut (Sugiyono, 2017: 159) dalam penelitian ini untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi 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 dalam penelitian kuantitatif dilakukan sejak sebelum memasuki suatu lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di suatu lapangan. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data. Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data dalam penelitian ini 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 pengujian hipotesis.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang dilakukan dengan memaparkan atau mendeskripsikan data. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan informasi yang dapat digali dari data secara komprehensif dengan cara yaitu mendeskripsikan data melalui berbagai macam cara. Cara-cara tersebut antara lain yaitu penyajian data menggunakan tabel dan 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 2.5 untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan nasabah.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut (Priyatno, 2016: 90) validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa saja yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisioner atau skala, apakah item-item pada kuisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa saja yang ingin diukur. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap 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 digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan 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 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 tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau juga 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 (Budiyono & Wahyuati, 2017).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Multikolinearitas

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

adanya multikolinearitas adalah 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 residul satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas (Budiyono & Wahyuati, 2017). Kriteria pengujian yaitu :

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik yang ada berbentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah O dan Y, maka tidak terjadi 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 mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Budiyono & Wahyuati, 2017).

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 atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Didalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan 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. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi (Wibowo, 2012: 127)

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

Rumus 3.3 Persamaan regresi

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2 \dots X_n = 0$)

b_1 : Koefisien Kualitas Pelayanan

b_2 : Koefisien *Servicescape*

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : *Servicescape*

e : *error*

3.5.5 Pengujian Hipotesis

3.5.5.1 Uji statistik t

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

Kriteria pengujian:

- 1) Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti secara parsial kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Jika probabilitas $> 0,005$ maka H_0 diterima berarti secara parsial kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3.5.5.2 Uji statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol. Menurut (I. D. Santoso & Sitohang, 2017) kriteria pengujian:

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

3.5.6 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 adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Formula untuk menghitung koefisien determinasi adalah:

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

Sumber: (Rugian et al., 2017)

3.4 Rumus Koefisien Determinasi

Dimana:

SSR = sum of square due to regression

TSS = total sum of squares

SSE = sum of square error

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

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

3.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini diadakan bulan November 2018 sampai dengan bulan Januari 2019. Peneliti mengumpulkan data tepatnya pada saat jam kerja yaitu pukul 08.00-17.00.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan														
		Sep 2018	Okt 2018				Nov 2018		Des 2018			Jan 2019				Feb 2019
		4	1	2	3	4	1	2	1	2	3	1	2	3	4	1
1	Survey	■	■													
2	Pengajuan Surat Penelitian		■	■	■											
3	Penyebaran Kuisisioner					■	■	■								
4	Pengumpulan Data								■	■	■					
5	Pengolahan Data											■	■	■	■	
6	Pengumpulan Skripsi															■

Sumber: Data diperoleh dari hasil olahan sendiri, 2019