

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian ialah pegangan atau tahapan suatu rencana penelitian yang dapat digunakan selaku pedoman dalam penyusunan strategi untuk memperoleh model atau cetak biru penelitian. (Sujarweni, 2015). (Ojekalu et al., 2018:14) menjelaskan desain penelitian kualitas ialah yang disusun untuk penelitian kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel.

Penulis memakai desain penelitian berupa deskriptif kuantitatif. Variabel yang dipakai ini ialah fasilitas dan kualitas pelayanan yaitu variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat pada PT BPR Indobaru Finansia.

Deskriptif kuantitatif adalah suatu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara factual, sistematis, serta akurat. Penelitian kuantitatif menilai sifat dari suatu kondisi fenomena yang terlihat tersebut.

3.2. Operasional Variabel

Operasional variable mengartikan variabel secara operasional dan didasari dalam kekukhusasn yang dipandang sehingga memudahkan peneliti untuk mengerjakan observasi (Indriantoro & Supomo, 2018).

3.2.1. Variabel Independen

Menurut (Indriantoro & Supomo, 2018) variable independen (bebas) ialah Variabel yang mempengaruhi alasan perubahan atau terjadinya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi :

3.2.1.1. Fasilitas (X1)

Indikator fasilitas sebagai berikut (Kotler & Keller, 2018 : 23):

1. Ketersediaan mesin ATM

Dengan adanya mesin ATM, nasabah bias melakukan penarikan uang kapan saja ketika membutuhkan.

2. Layanan internet banking

Teknologi internet yang digunakan sebagai perantara antara nasabah dengan bank untuk mentransfer uang tanpa harus ke bank.

3. Ketersediaan mesin EDC

Memudahkan nasabah melakukan transaksi dengan kartu ATM atau kartu Debit.

4. Keterbatasan lahan parkir

Tempat parkir yang sempit dan tidak aman akan menurunkan minat nasabah untuk berkunjung ke bank.

5. Ruangan transaksi

Ruangan bank yang adem dan di tata rapi membuat nasabah lebih nyaman dalam melakukan transaksi.

3.2.1.2. Kualitas Pelayanan (X2)

Indikator kualitas pelayanan antara lain (F. Maryati & Husda, 2020):

1. Tangibles (berwujud)

Bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan.

2. Reliability (keandalan)

Perusahaan memiliki kemampuan untuk mempersembahkan layanan sesuai pengharapan konsumen, antara lain kecepatan, tepat waktu, bebas kesalahan, kasih sayang, dll.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Kecepatan responsif cepat, disertai dengan metode penyampaian yang jelas dan mudah dipahami.

4. Assurance (jaminan)

Melalui kesopanan karyawan, interaksi yang tepat dan jaminan akuisisi pengetahuan, kepercayaan pelanggan ditingkatkan.

5. Empathy (empati)

Benar-benar dan secara pribadi memperhatikan pelanggan untuk memahami kebutuhan konsumen secara akurat dan akurat.

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi variabel bebas (Sujarweni, 2019) Kepuasan Nasabah (Y) yaitu variabel dependen yang diteliti. (Kurniawan, 2020) mengemukakan ada beberapa dimensi kepuasan nasabah diantaranya:

1. Kualitas layanan

Jika nasabah mendapatkan pelayanan maksimal atau sesuai dengan yang diinginkan, maka nasabah merasa puas.

2. Kualitas produk/jasa

Jika produk yang digunakan nasabah berkualitas, maka nasabah merasa puas.

3. Harga

Jika perusahaan menemukan harga secara keseluruhan lebih murah maka nasabah dengan sukarela memberikan nilai tinggi.

4. Lingkungan

Secara detail, pengertian operasional variable penelitian bias ditinjau berikut ini:

Tabel 3.1 DefinisiOperasionalVariabel

| Variabel | Isi Variabel | Indikator | Skala |
|-------------------------|---|--|--------|
| Fasilitas (X1) | Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan kepada nasabah. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan mesin ATM 2. Layanan internet banking 3. Ketersediaan mesin EDC 4. Keterbatasan lahan pakiran 5. Ruang transaksi | Likert |
| Kualitas Pelayanan (X2) | Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty | Likert |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan 2. Kualitas produk/jasa 3. Harga 4. Lingkungan | Likert |

Sumber:(Kotler, 2018: 137), (Muhtadi et al., 2020) dan (Kotler 2020: 80).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti (Sudaryono, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah PT BPR Indobaru Finansia yang memiliki rekening dan masih aktif sebanyak 300 nasabah diperoleh tahun 2020.

3.3.2. Sampel

Sampel mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sudaryono, 2017). Dalam pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus Yamane menghasilkan sampel sejumlah 171 sampel.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Rumus 3.1. Yamane

Sumber: (Sugiyono, 2018: 143-144)

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 5%

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,05)^2} = 171 \text{ sampel}$$

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penggunaan teknik dalam penelitian ini melalui pengajuan pernyataan yang dibuat dalam kuesioner kepada para responden yang merupakan nasabah PT BPR Indobaru Finansia yang merupakan objek untuk mendapatkan data primer. Data primer bias didapatkan berdasarkan teknik-teknik dibawah ini:

a. Kueisioner (Angket)

Teknologi perangkuman data dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan dan pernyataan tertulis terhadap narasumber untuk mendapatkan informasi (Sujarweni, 2019:94). Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di sebar melalui google form dan di uji menggunakan aplikasi SPSS 25. Jawaban dari setiap pertanyaan memakai skala likert yang diberi skor. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan pemahaman seseorang atau sekelompok gejala sosial (Sudaryono, 2017).

Tabel 3.2 Skala *Likert*

| Pernyataan | Skor Positif |
|-------------------------|---------------------|
| SangatSetuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| TidakSetuju (TS) | 2 |
| SangatTidakSetuju (STS) | 1 |

Sumber: (Sudaryono, 2017)

b. Observasi

Dari observasi, peneliti bisa mendapatkan data dengan mempelajari serta memahami gerakan langsung. Teknik ini diterapkan jika objek penelitian bersifat gejala alam maupun perilaku manusia serta jumlah respondennya kecil.

c. *Interview* (Wawancara)

Interview dilakukan apabila peneliti mencari tahu perihal responden secara mendalam dan dalam jumlah sedikit atau ketika akan melakukan studi pendahuluan guna menentukan pokok permasalahan untuk diteliti.

3.5. Metode Analisis Data

Metode pengumpulan data penting dalam penelitian karena merupakan strategi pengumpulan data yang dibutuhkan (Sudaryono, 2017). Ada dua jenis penganali lisan, yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini memakai analisis kuantitatif atau disebut juga analisis statistik.

3.5.1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mencoba mencerminkan beragam individualitas data dari suatu sampel (Sujarweni, 2018). Dalam penelitian ini, kajian ini bermanfaat untuk menggambarkan maupun menyediakan penjelasan variable bebas dan variable terikat besar tamenangga pihipo tesis deskriptif pada masalah penelitian.

Adapun rumus untuk menghitung rentang skala ialah :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.1 Rentang Skala}$$

Sumber: (Sujarweni, 2019)

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap item

RS = rentang skala

Hal pertama untuk menemukan rentang skala ialah penentuan poin terkecil dan tertinggi. Sampel responden adalah 171, dan alternatif jawaban adalah 5.

$$RS = \frac{171 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{171 (4)}{5}$$

$$RS = 136,8$$

Melalui perhitungan range rasio di atas didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.3 Rentang Skala

| No. | Pernyataan | Skor Positif |
|-----|---------------|---------------------|
| 1 | 171 – 307,8 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | 307,8 – 444,6 | Tidak Setuju |
| 3 | 444,6 – 581,4 | Netral |
| 4 | 581,4 – 718,2 | Setuju |
| 5 | 718,2 – 855 | Sangat Setuju |

Sumber: Peneliti (2020)

3.5.2. Uji Kualitas Instrumen

Hasil penelitian yang baik harus memakai kuesioner yang baik kemudian diuji dengan validitas dan reliabilitas.

3.5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengaitkan skor tiap pernyataan pada masing-masing variabel dengan poin total. Perumusan yang dipakai ialah korelasi product moment (Sanusi, 2017: 242). Pengujian ini, hubungan antara setiap item dan skor variabel total yang relevan akan diuji. Dalam hal ini, hubungan antara setiap item dalam variabel X dan Y dengan total poin variabel akan diuji.

Perumusan yang dipakai berdasarkan nilai koefisien korelasi *Product*

Moment yaitu:

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

Rumus 3.2 Koefisien Korelasi *Pearson*
Product Moment

Sumber: (Sujarweni, 2019)

Keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor Item

x = skor total dari x

n = jumlah banyaknya subjek

penilaian ini menggunakan dengan tingkat signifikansi 0,05 dapat dilakukan dengan (Widarjono, 2018):

1. Suatu instrument apabila skor total signifikan dengan skor total ternyata valid jika r hitung $\geq r$ tabel.
2. Suatu instrument apabila skor total signifikan dengan skor total ternyata tidak valid Jika r hitung $< r$ tabel.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas untuk memprediksi apakah instrument di dalam kuisisioner mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi. Reliabilitas diukur dengan konsistensi dan ketepatan hasil kuesioner. Pengujian ini dapat menggunakan alat ukur metode *Cronbach's Alpha* dengan rumus yaitu:

$$r_{ix} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_{12}} \right]$$

Rumus 3.3 Koefisien Korelasi Metode *Cronbach's Alpha*

Sumber:(Widarjono, 2018)

Keterangan:

r_{ix} = realibilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian pada butir

σ_{12} = varian total

Jika tanggapan seseorang mengenai pernyataannya tepat atau stabil disetiap waktu, kuesioner dianggap bisa diandalkan. Suatu variable dinyatakan reliable jika memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Sujarweni, 2015). Berikut kriteria indeks dari koefisien reliabilitas yaitu :

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

| No. | Nilai Interval | Kriteria |
|-----|----------------|---------------|
| 1 | < 0,20 | Sangat rendah |
| 2 | <0,50 | Rendah |
| 3 | 0,50 – 0,70 | Cukup |
| 4 | 0,70 – 0,90 | Tinggi |
| 5 | >0,90 | Sangat tinggi |

Sumber: (Widarjono, 2018)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas.

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data variable memiliki distribusi normal dengan menilai tingkat signifikannya. Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan diagram histogram yang apabila

nilai residu yang ketribusian normal akan menggambarkan lonceng atau *bell shaped curve*, diagram Normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual* dan uji *Kolmogorov-Smirnov* satu arah. Apabila signifikan $> 0,05$ maka variable terdistribusi normal begitu juga kebalikannya apabila signifikan $< 0,05$ maka variable tidak terdistribusi normal (Sujarweni, 2018).

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas Tentukan apakah terdapat variabel independen yang memiliki kesamaan antar variabel. Dan hal lain, pengujian juga dapat menghindari pengaruh uji lokal masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam proses pengambilan keputusan. Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan perolehan lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinearitas (Sujarweni, 2018).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas uji selisih varian sisa dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Mengetahui terdapat tidaknya heteroskedastisitas disuatu model dapat di lihat dengan uji Gleyser. Uji Gleyser yaitu Uji dengan mengaitkan nilai residual absolut dengan setiap variabel independen. Jika perolehan hasil probabilitasnya terdapat poin signifikan $<$ nilai alpha-nya (0.05), jadi pengujian tidak terjadi heteroskedastisitas (Sudaryono, 2017).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dipakai dalam pengujian agar terhubungnya antara variabel dependen dan satu atau lebih variabel independen (Prasetyo, 2016).

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$
 Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sujarweni, 2019)

Keterangan:

Y' = Variabel kepuasan nasabah

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Fasilitas

x_2 = Kualitas pelayanan

x_n = Variabel independen ke- n

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melaksanakan pengukuran sejauh mana kekuatan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) berada di antara 0 dengan 1. Jika koefisien determinasi adalah 0, maka variabel independen tidak valid untuk variabel dependen. Jika koefisien determinasi mendekati 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2018).

3.5.5. Uji Hipotesis

Uji ini mempunyai makna yang sama Dengan menguji koefisien signifikan dari regresi linier berganda sebagian berhubungan dengan masalah hipotesis penelitian (Sujarweni, 2019).

Beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam menguji hipotesis, yaitu (Sugiyono, 2016: 149):

1. Uji hipotesis merupakan penelitian dengan menggunakan data sampel.
2. Statistik hipotesis yang di uji adalah hipotesis nol, karena tidak adanya perbedaan antara para meter populasi dan statistic sampel.

3.5.5.1. Uji T

Uji t biasanya dipakai untuk menentukan apakah variabel bebas tersebut (x_1, x_2, \dots, x_n) secara individual mempengaruhi variable dependen (Y)

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

Keterangan:

t = Nilai hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan t table

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen atau variable penjelas secara individual dalam menerangkan variable independen. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variable independen berpengaruh signifikan terhadap variable dependen. Hipotesis diterima jika taraf signifikan (α) < 0,05 dan hipotesis di tolak jika taraf signifikan (α) > 0,05.

3.5.5.2. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen (x_1, x_2, \dots, x_n) secara simultan terhadap variable dependen (Y).

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad \text{Rumus 3.6 Uji F}$$

Sumber: (Sujarweni, 2015)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variable independen

Jika $F_{hitung} \leq F_{daftar}$ penyimpulan H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $F_{hitung} > F_{daftar}$ penyimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima. Tingkat signifikansi 0,005 ($\alpha = 5\%$). Jika signifikansi nilai probabilitas $> 0,05$, terima H_0 dan tolak H_a (Sujarweni, 2015).

3.6. Lokasi dan Periode Penelitian

Saat menyusun penelitian ini, penentuan lokasi dan jadwal yang dilakukan penulis adalah:

3.6.1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian dengan objek di PT BPR Indobaru Finansia yang beralamat di, Komplek Tanah Mas, Blok C No. 4 - 5, Teluk Tereng, Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal ini akan dilakukan antara September 2020 hingga Januari 2021.

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

| Kegiatan | Sept-20 | Okt-20 | | | | Nov-20 | | | | Des-20 | | | | Jan-21 | | | |
|-----------------------------|---------|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Penentuan Judul | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bab I Pendahuluan | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Bab II Tinjauan Pustaka | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Bab III Metode Penelitian | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Pembuatan Kuesioner | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Penyebaran Kuesioner | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Olah Data | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Bab IV Hasil dan Pembahasan | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| BAB V Simpulan dan Saran | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Penyelesaian | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | |
| Pengumpulan | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

Sumber: Penulis (2020)