

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah sebuah proses investigasi ilmiah terhadap sebuah masalah yang dilakukan secara terorganisir, sistematis, berdasarkan pada data yang terpercaya, bersifat kritis dan objektif yang mempunyai tujuan untuk menemukan jawaban atau pemecahan atas satu atau beberapa masalah yang diteliti (Ferdinand, 2014: 1).

Studi ini menggunakan metode kuantitatif. Metode survei digunakan sebagai sumber data utama. Metode ini berfokus pada mengumpulkan data dari responden untuk mendapatkan informasi yang akan membantu peneliti menyelesaikan masalah. Data dikumpulkan melalui kuesioner atau angket. Mereka diklasifikasikan sebagai penelitian asosiatif atau hubungan, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat. Ini didasarkan pada tingkat eksplanasinya. hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel (Y).

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Semua langkah yang diperlukan untuk merencanakan dan menjalankan penelitian disebut sebagai desain penelitian, menurut Nazir (2014: 84). Dalam penelitian ini, desain korelasional digunakan untuk menghubungkan variabel bebas X1, X2, dan X3 dengan variabel terikat Y. Variabel bebas (independent) adalah

Pelayanan (X1), Rasa Percaya (X2), dan Keunggulan Produk (X3). Variabel terikat (dependent) adalah kepuasan pelanggan (Y).

### **3.2 Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel, juga dikenal sebagai "operasional variabel", merupakan bentuk operasional dari variabel yang digunakan. Ini biasanya mencakup definisi konseptual, indikator yang digunakan, alat ukur yang digunakan, dan penilaian alat ukur (Siregar, 2014:121-122). Dalam penelitian ini, dua jenis variabel—variabel independen dan dependen—ditinjau berdasarkan aspek hubungan antar variabel.

#### **3.2.1 Variabel Independen**

Peneliti memilih atau mempengaruhi variabel penelitian ini untuk menentukan atau menetapkan hubungan antara fenomena utama. Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau menyebabkan timbulnya atau perubahan variabel terikat atau dependen. Variabel independen (X) studi ini adalah:

##### **1. Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Indikator pelayanan pada penelitian ini mengacu pada indikator dari Mahmudi (2005:236) dalam (Wahyuningsih & Janah, 2018) yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan (X<sub>1.1</sub>)
- 2) Waktu penyelesaian (X<sub>1.2</sub>)
- 3) Produk pelayanan (X<sub>1.3</sub>)
- 4) Biaya layanan (X<sub>1.4</sub>)
- 5) Sarana dan prasarana pelayanan (X<sub>1.5</sub>)

6) Kompetensi petugas pelayanan ( $X_{1.6}$ )

## 2. Rasa Percaya ( $X_2$ )

Indikator rasa percaya pada penelitian mengacu pada indikator dari (Afdhal, 2020) yaitu:

- 1) Kepuasan Pelanggan ( $X_{2.1}$ )
- 2) Kualitas Jasa ( $X_{2.2}$ )
- 3) Citra ( $X_{2.3}$ )
- 4) Rintangannya Untuk Beralih (switching barrier) ( $X_{2.4}$ )

## 3. Keunggulan Produk ( $X_3$ )

Indikator Keunggulan produk pada penelitian mengacu teori dari Kotler dan Keller (2007:56) dalam (Ningsih et al., 2021) yaitu:

- 1) Keandalan ( $X_{3.1}$ )
- 2) Daya Tanggap ( $X_{3.2}$ )
- 3) Jaminan ( $X_{3.3}$ )
- 4) Pengetahuan ( $X_{3.4}$ )
- 5) Penampilan fisik ( $X_{3.5}$ )

### 3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Ini juga disebut sebagai variabel efek, variabel terpengaruh, kriteria, variabel tergantung, konsekuensi, variabel output, dan variabel terikat karena dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen ( $Y$ ) studi ini adalah:

## 1. Kepuasan Kerja (Y)

Indikator Kepuasan Kerja pada penelitian ini diambil menurut pandangan (Hasibuan, 2014), yaitu:

- 1) Harapan (Y.1)
- 2) Kinerja (Y.2)
- 3) Perbandingan (Y.3)
- 4) Pengalaman (Y.4)
- 5) Komunikasi dan Diskonfirmasi (Y.5)

**Tabel 3.1** Definisi Operasional

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Semua upaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk membuat pelanggan bahagia  Menurut Wahyuningsih dan Janah (2018)	1) Prosedur pelayanan 2) Waktu penyelesaian 3) Produk pelayanan 4) Biaya layanan 5) Sarana dan prasarana pelayanan 6) Kompetensi petugas pelayanan	<i>Likert</i>
Rasa Percaya (X <sub>2</sub> )	Rasa percaya sebenarnya berasal dari loyalitas merek, yang ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan pada merek tertentu.  Menurut Abdhal (2019)	1) Kepuasan Pelanggan 2) Kualitas Jasa 3) Citra 4) Rintangannya Untuk Berpindah	<i>Likert</i>
Keunggulan Produk (X <sub>3</sub> )	Read setiap hal yang dapat dilakukan oleh suatu pihak kepada pihaklain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun,	1) Kehandalan 2) Daya Tanggap 3) Jaminan 4) Pengetahuan 5) Penampilan fisik	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
	baik itu produk fisik maupun tidak. Menurut Ningsih et al., 2021		
Kepuasan Nasabah (Y)	keadaan di mana perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil produk dengan yang diharapkan. Menurut Hasibuan (2014)	1) Harapan 2) Kinerja 3) Perbandingan 4) Pengalaman 5) Komunikasi dan Diskonfirmasi	<i>Likert</i>

Sumber: Penelitian 2023

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang mencakup subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan (Dana & Dewi, 2016: 5992). Oleh karena itu, peneliti harus mengumpulkan 1200 responden dari nasabah dan pelanggan yang menggunakan dan berkunjung ke PT. BNI KCP Sei Panas Kota Batam selama 3 (tiga) bulan terakhir dari Agustus hingga Oktober 2023. Data yang dikumpulkan dari populasi ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Definisi Operasional

Bulan	Jumlah
Agustus	311
September	453
Oktober	436
<b>Jumlah</b>	<b>1200</b>

Sumber: BNI KCP Sei Panas Kota Batam

## 2. Sampel

Jumlah dan karakteristik populasi disebut sebagai sampel (Arda, 2017:55-60). Peneliti tidak dapat menggunakan semua populasi karena keterbatasan waktu dan tenaga. Sampel yang dipilih dari populasi dianggap dapat mewakili semua populasi. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik probabilitas pengambilan sampel, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono 2017:82) dan metode penarikan sampel.

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase kesalahan yang ditetapkan

Dengan populasi (N) yang berjumlah 1200 nasabah atau pelanggan yang menggunakan dan berkunjung pada PT. BNI KCP Sei Panas Kota Batam, dan tingkat kesalahan 5%, dan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang akan diperoleh dan digunakan adalah

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

$$n = \frac{1200}{1 + 1200(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1200}{4}$$

n = 300 Responden

Sebagai hasil dari perhitungan yang dilakukan, 300 sampel dipilih dari 1200 populasi dengan tingkat kepercayaan 95 persen dan tingkat kesalahan 5 persen.

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Ada berbagai metode pengumpulan data, seperti observasi (pengamatan), angket (kuesioner), wawancara (wawancara), atau kombinasi dari ketiga (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini, kami menggunakan data berikut:

- a. Data primer kuesioner, yang dikumpulkan melalui penyebaran atau penyebaran pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka dapat memberikan tanggapan.
- b. Data Sekunder Dokumen: Data ini terdiri dari data pendukung seperti profil perusahaan, daftar riwayat pelanggan, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan di PT. BNI KCP Sei Panas Kota Batam.

#### **2. Alat Pengumpulan Data**

Jumlah instrumen penelitian yang digunakan untuk menghitung nilai variabel penelitian bergantung pada jumlah variabel penelitian (Sugiyono, 2012: 92) dalam (Rahman, 2019: 25). Untuk mengukur persepsi, pendapat, dan sikap seseorang terhadap fenomena sosial, skala likert digunakan.

Fenomena sosial ini telah ditentukan secara khusus oleh peneliti, dan variabel penelitian disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:146)

**Tabel 3.2 Skala Likert**

<b>Skala Likert</b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2019: 146)

## **B. Metode Analisis Data**

Analisis penelitian ini memanfaatkan bantuan program SPSS yang relevan.

### **1. Analisis Deskriptif**

Ada dua jenis statistik inferensial, juga dikenal sebagai statistik inference, dan statistik deskriptif—digunakan dalam teknik analisis data penelitian kuantitatif. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan memberikan gambaran atau penjelasan tentang data yang dikumpulkan tanpa tujuan untuk membuat kesimpulan umum (Sugiyono, 2017: 147). Tabel 3.3 berikut menggambarkan persyaratan pengujian:

**Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif**

<b>Rentang Kategori Skor</b>	<b>Penafsiran</b>
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

**Sumber:** (Septian & Saputra, 2020: 47)

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Sebelum menguji hipotesis, uji validitas dilakukan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, keakuratan setiap item pertanyaan yang mendukung variabel penelitian diuji, yang merupakan tujuan dari pengujian validitas, menurut Suwandhani (2017: 19). Angka koefisien korelasi produk moment person dapat digunakan untuk mengujinya untuk memastikan bahwa item kuesioner valid. Menurut Sugiyono (2017: 228), rumus untuk menemukan nilai korelasi Pearson Product Moment adalah

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

**Rumus 3.1 Rumus validitas** (*Pearson Product moment*)

**Sumber:** (Sugiyono, 2017: 228)

Keterangan:

N = jumlah sampel

Y = skor total butir

X = skor butir

r = koefisien korelasi

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka item dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item dinyatakan tidak valid

## **b. Uji Realibitas**

Pengujian ini dinamakan juga dengan uji keterandalan atau konsisten (ketepatan), dipakai guna mengukur sebuah kuesioner yang mana adalah indikator variabel penelitian. Koefisien reliabilitas diperoleh melalui melihat besarnya koefisien alpha ( $\alpha$ ), dimana sebuah variabel disebut reliabel bila nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$  (Rosita, 2019: 13).

## **c. Uji Asumsi Klasik**

### **1. Uji Normalitas**

Tujuan uji normalitas, seperti yang dijelaskan Rosita (2019: 7) adalah untuk memastikan apakah distribusi variabel residual dalam model regresi normal. Distribusi residual akan normal jika ada normalitas. Dengan kata lain, nilai skor sesungguhnya dan nilai prediksi akan berbeda dan distribusinya akan simetris, dengan nilai mean sama dengan 0. sehingga upaya untuk mendeteksi normalitas dengan melihat residual dengan uji Kolmogorov- Smirnov.

### **2. Uji Multikolinieritas**

Tujuan dari pemeriksaan ini, seperti yang dijelaskan Rosita (2019: 7) adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, tidak ada korelasi yang muncul di antara variabel bebasnya. Variabel dianggap tidak orthogonal jika saling berkorelasi. Jika nilai korelasiantara dua variabel bebas sama dengan nol, maka disebut variabel orthogonal. Untuk mendeteksi multikolinearitas

dalam model regresi, matrik korelasi antar variabel bebas dilihat dan VIF dan toleransi dihitung.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan penelitian, menurut Rosita (2019: 7-8), adalah untuk menentukan apakah ada perbedaan dalam regresi antara residual. Jika perbedaan residual tetap, itu dianggap homoskedastisitas; jika perbedaan tidak sama, itu dianggap heteroskedastisitas. Dalam kasus lain, baik homoskedastisitas maupun heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi berfungsi dengan baik. Uji Glejser digunakan untuk menemukan gejala heteroskedastisitas dengan meregresikan nilai absolute residual terhadap variabel bebas, berdasarkan persamaan:

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t. \quad |U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t.$$

### 4) Uji Pengaruh

#### a) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda biasanya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yang memperbanyak sebuah variabel independen menjadi dua atau lebih variabel independen (Sanusi, 2014: 136).

Berikut rumus analisis regresi linear berganda:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n + e$$

#### **Rumus 3.2** Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2014: 136)

Dimana:  $b$  = Slope atau Koefisien estimate.

$\alpha$  = Konstanta.

X = Variabel bebas atau predictor.

Y = Variabel terikat atau response.

e = Variabel Pengganggu

### **b) Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan proporsi varian variabel tergantung yang diterangkan oleh variabel bebas secara bersamaan. Sebaliknya, koefisien determinasi ( $R^3$ ) menunjukkan persentase varian total dalam variabel tergantung yang hanya diterangkan oleh satu variabel independen. Koefisien korelasi majemuk R mengukur kekuatan hubungan linear antara dua variabel, dengan nilai yang dapat positif atau negatif. Sebaliknya, koefisien korelasi r menunjukkan taraf hubungan antara variabel tergantung pada semua variabel independen secara bersamaan, dan selalu bernilai positif (Sanusi, 2014: 136).

### **5) Uji Hipotesis**

Studi ini menggunakan uji hipotesis F dan uji t, yang sama dengan signifikansi koefisien regresi linear berganda yang berhubungan dengan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011: 144).

#### **a) Uji Parsial (Uji t)**

Tujuan pengujian t adalah untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Menurut Dewi et al. (2018): 278, pengujian dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel. Proses pemeriksaan mencakup:

- 1) Merumuskan hipotesis,
- 2) Menetapkan taraf signifikan ( $\alpha$ ) yakni senilai 5%,
- 3) Menetapkan kriteria penolakan atau penerimaan  $H_0$  dengan melihat nilai signifikansi. Apabila signifikansi  $< 5\%$  bermakna  $H_0$  ditolak serta apabila signifikansi  $> 5\%$  bermakna  $H_0$  diterima,
- 4) Pengambilan keputusan penelitian.

#### **b) Uji Bersama-sama (Uji F)**

Uji hipotesis simultan menggunakan uji F. untuk menentukan signifikansi pengaruh simultan terhadap variabel tergantung. Untuk mengujinya, perbandingan F hitung dengan tabel F dilakukan (Dewi et al., 2018: 278). Proses pengujiannya mencakup:

- 1) Merumuskan hipotesis,
- 2) Menetapkan taraf signifikan ( $\alpha$ ) yakni senilai 5%,
- 3) Menetapkan kriteria penolakan atau penerimaan  $H_0$  dengan melihat nilai signifikansi. Apabila signifikansi  $< 5\%$  bermakna  $H_0$  ditolak serta apabila signifikansi  $> 5\%$  bermakna  $H_0$  diterima,
- 4) Pengambilan keputusan penelitian

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Beberapa metode pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini:

wawancara, pengamatan/observasi, dan kuisioner.

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara dilakukan kepada informan untuk mendapatkan data yang relevan berkaitan

dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan terhadap nasabah atau pelanggan yang menggunakan dan berkunjung pada PT. BNI KCP Sei Panas Kota Batam, wawancara dilakukan dengan mengacu pada pedoman yang telah disusun untuk mengetahui kendala, upaya, serta tanggapan karyawan.

## 2. Observasi

Pencatatan fenomena secara sistematis dikenal sebagai pengamatan atau observasi. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (partisipatif) atau nonpartisipatif.

## 3. Kuesioner

Menurut Arikunto (2011), kuisisioner adalah kumpulan pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui laporan pribadinya atau informasi yang mereka ketahui. Jika peneliti mengetahui apa yang diharapkan dari responden penelitian dan mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur, kuisisioner dianggap sebagai teknik pengumpulan data yang efektif (Sugiyono, 2014: 6). Kuisisioner adalah kumpulan pertanyaan tertulis yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuisisioner disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dan responden diminta untuk menjawabnya oleh peneliti. Kuisisioner yang digunakan dalam contoh ini telah disetujui oleh dosen.