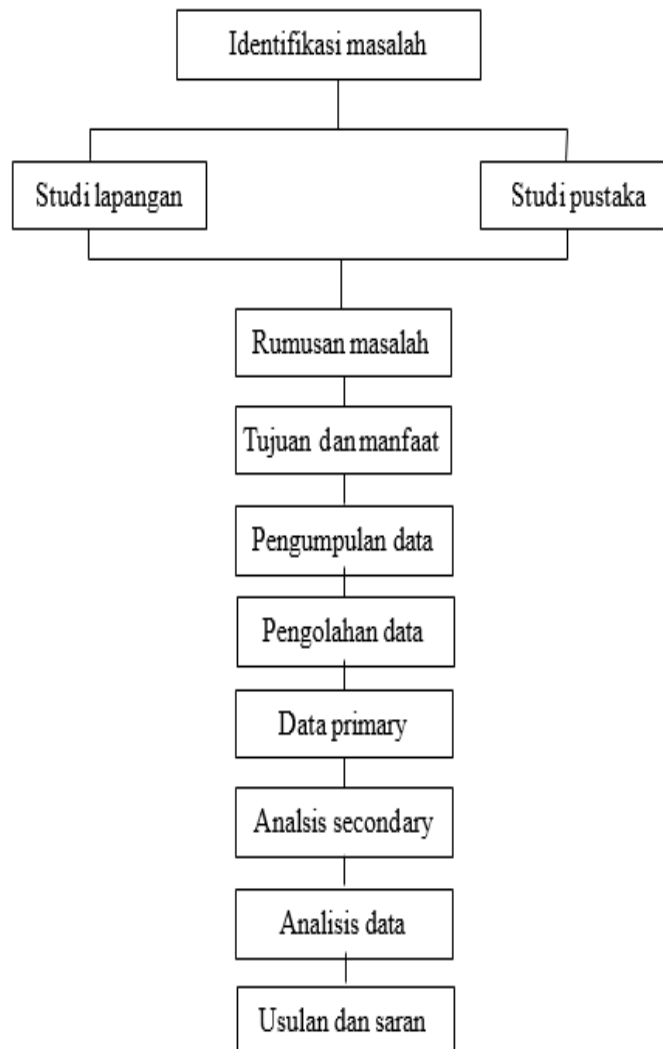


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini di buat agar diperoleh alur penelitian yang terarah berdasarkan masalah yang ada dan disesuaikan oleh kondisi di lapangan secara konkret desain penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3. 1 Desain Penelitian



Sumber: Penelitian 2025

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

3.2.1. Variabel Bebas

1. Bukti langsung (tangibles), yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (Reliability), ialah kemampuan dalam pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (Responsiveness), adalah kemampuan para staf dan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan pada nasabah dengan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), terdiri dari kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (Empaty), yaitu kemudahan ketika melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3.2.2. Variabel Terikat

Varibel terikat dari penelitian ini adalah;

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kantor cabang bank mandiri fanindo
2. Pengaruh kualitas digital livin by mandiri terhadap kepuasan pengguna aplikasi
3. Tingginya keluhan nasabah terkait dengan pelayanan ketidakpuasan pelayanan yang di berikan Bank Mandiri KCP Batam Fanindo pada google review.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kantor cabang bank mandiri fanindo
5. Pengaruh kualitas digital livin by mandiri terhadap kepuasan pengguna aplikasi
6. Tingginya keluhan nasabah terkait dengan pelayanan ketidakpuasan pelayanan yang di berikan Bank Mandiri KCP Batam Fanindo pada google review.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah semua nasabah PT Bank Mandiri KCP Fanindo. Terhitung sejak Februari 2024 sampe dengan Juni 2024.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang mewakili populasi yang memenuhi karakteristik. Sedangkan ukuran sampel merupakan langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel penelitian yaitu simple random sampling dengan menggunakan rumus slovin, dengan perhitungan sebagai berikut.

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Keterangan

: n = Jumlah Sampel

: N = Populasi

: e = Taraf kesalahan dalam mengambil sampel yang masih ditolerir yaitu 0.5%

Sampel Penelitian untuk Nasabah Livin' By Mandiri dan Nasabah Bank Mandiri

KCP Fanindo.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 n &= \frac{150}{1 + 150 (5\%)^2} \\
 n &= \frac{150}{1 + 150 (0.05)^2} \\
 n &= \frac{150}{1 + 150(0.0025)} \\
 n &= \frac{150}{1,375} \\
 n &= 109
 \end{aligned}$$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Pengambilan Data

Dalam penelitian ini ,metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data secara langsung di PT Bank Mandiri KCP Batam Fanindo,fokus pada penelitian ini adalah analisis kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan kantor cabang Bank mandiri KCP Batam fanindo.

3.4.2. Data penelitian

Data penelitian dikumpulkan untuk memperoleh informasi yang di butuhkan selanjutnya untuk dianalisis.data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah skala likert karena mengukur tentang sikap, pendapat serta persepsi seseorang terkait pernyataan Skala likert mempunyai pembobotan sebagai berikut:

untuk dijadikan responden, Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner.

1. Bobot skor 1 = Sangat Tidak Setuju
2. Bobot skor 2 = Tidak Setuju
3. Bobot skor 3 = Netral
4. Bobot Skor 4 = Setuju
5. Bobot Skor 5 = Sangat Setuju

3.5. Teknik Analisa data

Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini lalu di proses kedalam beberapa tahapan yaitu:

1. Menghitung waktu pelayanan dari setiap nasabah yang di customer servis
2. Menghitung waktu rata-rata setiap nasabah di yang membuka rekening di customer servis
3. Menghitung waktu rata-rata nasabah yang melakukan pengaduan umum di customer servis

3.5.1. Uji validitas

Uji validitas untuk menunjukan suatu instrumen ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen ukur dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur, sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes dengan hasil data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes dengan validitas rendah. Adapun rumus yang akan digunakan untuk menentukan korelasi adalah sebagai berikut: Rumus Korelasi Product Moment.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Rumus Korelasi Product Moment.

Dimana:

r = koefisien korelasi item dengan total pertanyaan

N = jumlah responden

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor total Sampel

Nilai r yang didapat kemudian dibandingkan dengan nilai r pada tabel produk moment. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dianggap valid jika memiliki konsistensi internal, ialah mengukur aspek yang sama. Jika pada perhitungan didapati pernyataan yang tidak valid, kemungkinan ada pertanyaan yang kurang baik susunan kalimatnya, dikarenakan kalimat yang kurang baik dapat menimbulkan pengartian yang berbeda.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Melakukan uji reliabilitas untuk mengukur suatu kuesioner handal atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diajukan tetap stabil dan konsisten walaupun dilakukan pengisian berulang pada kuesioner tersebut. Aplikasi SPSS membantu untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha > 0.60 .

3.5.3. Pengolahan Data dengan Servqual (Service Quality)

Pengolahan data dengan metode ini terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Bagian harapan yaitu yang berisikan pernyataan-pernyataan untuk mengetahui dengan pasti, harapan umum yang diharapkan oleh nasabah.
2. Bagian persepsi, ialah yang berisikan pernyataan-pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang telah diberikan oleh PT Bank Mandiri KCP Fanindo

Tanggapan nasabah dinyatakan dengan skala Likert, untuk berikutnya diharapkan nasabah memberikan penilaian kepentingan pada masing-masing dimensi yang ada. Berikut merupakan rumus perhitungan nilai *Servqual*:

$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$	Rumus 3. 3 Rumus Servqual
---	--

3.5.4. Analisis Data dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Importance-Performance Analysis (analisis Tingkat Kepentingan Kinerja), merupakan metode yang membandingkan antara harapan kepentingan dengan kinerja perusahaan untuk mengukur kepuasan nasabah pada suatu perusahaan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh pihak pemberi layanan jasa dan kinerja yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan PT Bank Mandiri KCP Fanindo. Metode *Importance Performance Analysis* dapat dilakukan dengan tahap-tahan sebagai berikut:

1. Identifikasi atribut awal
 - a) Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut
 - b) Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut
2. Menentukan keunggulan dan kekurangan layanan dalam analisis kuadran.
 - a) Menghitung jumlah kuisioner yang masuk
 - b) Menguji butir dengan alat bantu SPSS
 - c) Menentukan tingkat keakuratan responden
 - d) Menentukan skor rata-rata tingkat kepuasan beserta tingkat kepentingan
 - e) Menentukan X dari rata-rata skor tingkat kepuasan, begitu juga dengan Y dari rata-rata skor kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank mandiri KCP Batam fanindo kompleks pertokoan Fanindo Blok A14-15. Kec, Aji kota Batam.

Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian



Sumber: Penelitian 2025

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan 2025																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februai			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemilihan topik																								
2	Pengajuan Judul																								
3	Penyusunan BAB I																								
4	Penyusunan BAB II																								
5	Penyusunan BAB III																								
6	Pengumpulan Data																								
7	Pengolahan Data																								
8	Penyusunan BAB IV																								
9	Penyelesaian Penelitian																								

Sumber: Penelitian 2025