

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *service recovery* terhadap kepuasan nasabah. Adapun yang menjadi objek kajian adalah *service recovery* sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y). Pada penelitian ini, objek yang dijadikan responden adalah nasabah Bank X Cabang Suci Bandung.

Penelitian ini menggunakan *desain cross-sectional study*. Menurut Sumarwan et.al (2011:20) *desain cross-sectional* adalah pengumpulan informasi dari setiap elemen populasi sampel yang dilakukan hanya sekali pada waktu tertentu. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2013 hingga Agustus 2013. Berdasarkan objek penelitian di atas, maka akan di analisis mengenai *service recovery* terhadap kepuasan nasabah (survei pada nasabah Bank X Cabang Suci Bandung).

3.2 Metode Dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Menurut Arikunto (2008:8) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri variabel

secara sistematis, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat mengenai *service recovery* dan kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci Bandung.

Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, dimana dalam penelitian ini akan di uji apakah terdapat pengaruh antara *service recovery* dan kepuasan nasabah di Bank X Cabang Suci. Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory* yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal (sebab akibat) dan pengujian hipotesis.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sumarwan *et.al* (2011:17) adalah kerangka atau cetak biru untuk melaksanakan proyek riset pemasaran. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset kausal, menurut Sugiyono (2012 : 37) yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utama dari riset kausal ini adalah untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel yang mempengaruhi dan mana variabel yang dipengaruhi. Maka desain penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service recovery* terhadap kepuasan nasabah.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2012 : 38) “Variabel penelitian 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”.

Penelitian ini menganalisis dua variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) yaitu *service recovery* dan variabel terikat (Y) kepuasan nasabah. Untuk kemudahan mengenai variabel yang dibahas, maka peneliti akan menjabarkannya dalam tabel operasionalisasi variabel.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Service Recovery</i> (X)	Pemulihan layanan mengacu pada tindakan yang diambil oleh suatu organisasi dalam menanggapi kegagalan layanan, Zeithaml <i>et.al</i> (2009:213).	• <i>Procedural Fairness</i> Aksesibilitas	Tingkat kemudahan nasabah dalam menyampaikan keluhan melalui layanan bebas pulsa	Ordinal	1
			Tingkat kemudahan nasabah dalam menyampaikan keluhan melalui kotak saran dan keluhan	Ordinal	2
		Kecepatan	Tingkat kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah	Ordinal	3
		Kemudahan Proses	Tingkat kemudahan dalam proses penyelesaian keluhan nasabah	Ordinal	4

		•Interactive Fairness Penjelasan	Tingkat kejelasan informasi yang disampaikan karyawan kepada nasabah mengenai penyebab keluhan	Ordinal	5
		Kemampuan	Tingkat kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah	Ordinal	6
		Pemahaman masalah	Tingkat pemahaman karyawan terhadap masalah yang dikeluhkan nasabah	Ordinal	7
		Kesopanan	Tingkat kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	Ordinal	8
		Perhatian	Tingkat perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	Ordinal	9
		• Outcome Fairness	Tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah	Ordinal	10
		Memecahkan masalah	Tingkat kesesuaian hasil dari penyelesaian keluhan dengan harapan nasabah	Ordinal	11
		Permintaan maaf	Tingkat frekuensi permintaan maaf kepada nasabah	Ordinal	12

Kepuasan Nasabah (Y)	Evaluasi terhadap produk atau jasa, dalam hal apakah produk atau jasa itu telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Zeithaml <i>et.al</i> (2009:104)	1. Tingkat Harapan 2. Tingkat Kinerja	Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja <i>service recovery</i> Bank X	Ordinal	
-----------------------------	--	--	--	---------	--

Sumber: Pengolahan Data, 2013

1.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai berikut:

1. Data primer

Sumber data primer menurut Sumarwan *et.al* (2011:21) adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang telah dirumuskannya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh data yang diperoleh dari hasil pra penelitian, kuesioner yang diberikan kepada manajemen bank dan kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah nasabah sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian, yaitu nasabah yang pernah mengalami kegagalan pelayanan di Bank X Cabang Suci Bandung.

2. Data sekunder

Data sekunder menurut Sumarwan *et.al* (2011:21) adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain untuk tujuan yang berbeda dengan tujuan penelitian yang

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dirumuskan., yang sifatnya membantu untuk merumuskan masalah dan tujuan penelitian dengan lebih baik. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari perusahaan, situs internet, jurnal yang berkenaan dengan penelitian.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

Tujuan Penelitian	Data	Jenis Data	Sumber Data
T 1	<i>Service Recovery</i> Bank X	Sekunder	Bank X
	Diagram Alur Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank X	Sekunder	Bank X
T 2	Persentase Pengaduan Nasabah Bank X Cabang Suci	Sekunder	Bank X
	Nilai Kualitas Pelayanan	Sekunder	Data SPO
	Gambaran Kepuasan Nasabah Bank X Cabang Suci	Primer	Responden
T 3	Tanggapan terhadap <i>Service Recovery</i> yang dilakukan Bank X	Primer	Responden

Sumber: Pengolahan Data, 2013

Keterangan:

T 1 : Untuk mengetahui gambaran mengenai *service recovery* Bank X Cabang Suci.

T 2 : Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci.

T 3 : Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian dengan data yang terkumpul untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Observasi ke Bank X, dilakukan dengan mengamati objek yang berhubungan dengan masalah yang diteliti khususnya mengenai program *service recovery* dan kepuasan nasabah.
2. Wawancara, melakukan wawancara dengan manajer, bagian pelayanan, supervisor Bank X untuk mengetahui pelayanan Bank X secara keseluruhan, juga mengenai masalah yang diteliti yaitu program *service recovery* dan kepuasan nasabah.
3. Kuesioner, kuesioner dibagi menjadi dua yaitu kuesioner yang diberikan kepada manajemen bank dan kuesioner yang diberikan kepada nasabah secara tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan mengenai program *service recovery* dan kepuasan nasabah.
4. Studi literatur, merupakan teknik pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti. Di dapat dari jurnal, majalah dan buku yang terdiri dari program *service recovery* dan kepuasan konsumen.

Tabel 3.3
Studi Literatur

No.	Studi Literatur
1	Majalah Marketeers
2	<i>Journal of Service Marketing</i>
3	<i>International Journal of Service Industry Management</i>
4	<i>International Journal of Bank Marketing</i>
5	<i>Service, Quality & Satisfaction</i> (Tjiptono dan Chandra 2011)
6	<i>Principles of Marketing</i> (Philip kotler dan Garry Amstrong 2012)
7	Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi (Lovelock <i>et.al</i> 2012)

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8	<i>Service Marketing</i> Esensi & Aplikasi (Fandy Tjiptono 2009)
9	<i>Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm</i> (Zeithaml <i>et.al</i> 2009)

Sumber: Pengolahan Data, 2013

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sumarwan *et.al* (2011:88) populasi adalah semua elemen (anggota) atau objek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan menjadi dasar untuk pengambilan kesimpulan. Populasi penelitian dilakukan pada seluruh nasabah Bank X yang pernah mengalami kegagalan dalam hal pelayanan yaitu sebanyak 800 nasabah.

3.5.2 Sampel

Menurut Sumarwan *e.al* (2011:88) sampel adalah sebuah elemen atau sebuah unit yang berisi elemen yang tersedia untuk dipilih pada proses *sampling*. Salah satu cara dalam menentukan sampel adalah dengan menggunakan teknik slovin dengan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad n = \frac{800}{1 + 800 \times 0,1^2} = 88.8$$

Keterangan :

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

e: kelonggaran, ketidaktelitian ditolerir ($e = 0,1$)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel yang akan diteliti adaah 89 orang nasabah, untuk menjaga keakuratan dan mempermudah penelitian jumlah sampel dinaikkan menjadi 100 orang nasabah.

3.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling menurut Sugiyono (2012:81) adalah merupakan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini berdasarkan teknik *purposive sampling*. Menurut Sumarwan *et.al* (2011:91) *purposive sampling* adalah menentukan sendiri sample yang di ambil karena ada pertimbangan tertentu. Cara mengambil sampel dalam penelitian ini yaitu dengan memberikan kuesioner kepada setiap nasabah yang yang pernah mengalami kegagalan layanan.

3.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Pengujian Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang disebar. Uji validitas menggunakan metode koefisien korelasi *Product Moment Pearson* dengan rumus:

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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

(Riduwan, 2013:110)

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi antara variable X dan variabel Y

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor Y

n = Jumlah responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan $df = n-2$ sebagai berikut:

1. Item pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).
2. Item pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan bantuan program *SPSS 20.0 for windows*.

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Validitas Kinerja

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kinerja Procedural Fairness				
1	kemudahan nasabah dalam menyampaikan keluhan melalui layanan bebas pulsa	0.564	0.374	Valid
2	kemudahan nasabah dalam menyampaikan keluhan melalui kotak saran dan keluhan	0.569	0.374	Valid
3	kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah	0.625	0.374	Valid
4	kemudahan dalam proses penyelesaian keluhan nasabah	0.624	0.374	Valid
Kinerja Interactional Fairness				
5	kejelasan informasi yang disampaikan karyawan kepada nasabah mengenai penyebab keluhan	0.508	0.374	Valid
6	kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah	0.443	0.374	Valid
7	pemahaman karyawan terhadap masalah yang dikeluhkan nasabah	0.470	0.374	Valid
8	kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	0.677	0.374	Valid
9	perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	0.600	0.374	Valid
Kinerja Outcome Fairness				
10	ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0.686	0.374	Valid
11	kesesuaian hasil penyelesaian keluhan dengan harapan nasabah	0.526	0.374	Valid
12	Frekuensi permintaan maaf karyawan kepada nasabah	0.547	0.374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 20.0 for Windows, 2013

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.5
Hasil Pengujian Validitas Harapan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Harapan <i>Procedural Fairness</i>				
1	kemudahan nasabah dalam menyampaikan keluhan melalui layanan bebas pulsa	0.539	0.374	Valid
2	kemudahan nasabah dalam menyampaikan keluhan melalui kotak saran dan keluhan	0.648	0.374	Valid
3	kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah	0.513	0.374	Valid
4	kemudahan dalam proses penyelesaian keluhan nasabah	0.542	0.374	Valid
Harapan <i>Interactional Fairness</i>				
5	kejelasan informasi yang disampaikan karyawan kepada nasabah mengenai penyebab keluhan	0.481	0.374	Valid
6	kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah	0.530	0.374	Valid
7	pemahaman karyawan terhadap masalah yang dikeluhkan nasabah	0.467	0.374	Valid
8	kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	0.443	0.374	Valid
9	perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	0.500	0.374	Valid
Harapan <i>Outcome Fairness</i>				
10	ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0.406	0.374	Valid
11	kesesuaian hasil penyelesaian keluhan dengan harapan nasabah	0.519	0.374	Valid
12	Frekuensi permintaan maaf karyawan kepada nasabah	0.424	0.374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan *SPSS 20.0 for Windows*, 2013

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.7.2.2 Pengujian Reliabilitas

Instrumen penelitian disamping harus valid, juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Oleh karena itu digunakan uji reliabilitas yang gunanya untuk mengetahui ketepatan nilai kuesioner. Jika suatu instrumen tersebut dapat terbukti reliabilitasnya maka data yang dihasilkan instrumen tersebut dapat dipercaya.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah dengan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{\sum S_t} \right)$$

Riduwan, 2013: 125

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum S_i$ = Jumlah Varians skor tiap-tiap item

S_t = Jumlah varians total

Untuk mencari varians item dihitung dengan rumus:

$$S_t = \frac{\sum xt^2 - \frac{(\sum xt)^2}{N}}{N}$$

(Riduwan, 2013: 126)

S_t = Varians total

$\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat skor total

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$(\sum X_t)$ = Jumlah kuadrat dari jumlah skor total

N = Jumlah responden

Keputusan pengujian:

1. Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan tidak reliabel jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Perhitungan reliabilitas item pada penelitian ini menggunakan bantuan dari SPSS 20,0 for windows.

Tabel 3.6
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kinerja <i>Service Recovery</i>	0.812	0.374	Reliabel
Harapan <i>Service Recovery</i>	0.725	0.374	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 20.0 for Windows, 2013

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Rancangan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, kemudian mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *service recovery* (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Prosedur yang digunakan dalam pengolahan data penelitian dilakukan sebagai berikut:

1. Editing, yaitu pemeriksaan kuesioner yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden. Pemeriksaan tersebut menyangkut kelengkapan kuesioner secara menyeluruh.
2. Skoring, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi. Jawaban instrument skala ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata.

Tabel 3.7
Skala Likert

No.	Pilihan	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

Sumber: Sumarwan *et.al* (2011:52)

3. Tabulasi, perekapan data hasil skoring pada langkah ke dalam tabel.
4. Tahap uji coba kuesioner, untuk menguji layak tidaknya kuesioner disebarkan kepada responden, maka penulis melakukan dua tahap uji coba yaitu uji validitas dan reliabilitas.

1.7.2 Teknik Analisis Data

1. Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Keterangan :

ST = skor tertinggi

JB = jumlah butir pertanyaan

JR = jumlah responden

- a) Membandingkan jumlah skor hasil angket dengan jumlah skor kriterium untuk mencari jumlah skor hasil angket dengan menggunakan rumus:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$

X_i = jumlah skor hasil angket variable x

$X_1 - X_n$ = jumlah skor angket masing-masing responden

- b) Membuat daerah kategori kontinum

Untuk melihat bagaimana gambaran tentang variable secara keseluruhan yang diharapkan responden, maka penulis menggunakan daerah kategori sebagai berikut:

Tinggi = ST x JB x JR

Sedang = SD x JB x JR

Rendah = SR x JB x JR

Keterangan:

ST = Skor tertinggi

JB = Jumlah bulir

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

JR = Jumlah responden

c) Menentukan garis kontinum dan menentukan daerah letak skor

Sangat Buruk	Buruk	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
--------------	-------	------------	------	-------------

Gambar 3.1
Garis Kontinum

Mengingat skala pengukuran dalam menjaring data penelitian ini seluruhnya diukur dalam skala ordinal, yaitu skala yang berjenjang dimana sesuatu “lebih” atau “kurang” dari yang lain. Maka skala ordinal tersebut harus dirubah ke dalam bentuk skala interval, karena merupakan syarat pengolahan data dengan penerapan *statistic parametric* dengan menggunakan *Method Successive Interval* (MSI).

2. *Method Successive Interval* (MSI).

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban responden.
- b. Berdasarkan frekuensi tersebut, hitung proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, maka dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- e. Hitung *scale value* (nilai interval rata-rata) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$SV = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3. *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan Nasabah secara menyeluruh. Rumus perhitungan untuk *customer satisfaction index* adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\sum \text{Kinerja}}{\sum \text{Harapan}} \times 100\%$$

(Supranto, 2011:241)

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, sebagai berikut:

Tabel 3.8
Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0.81 - 1.00	Sangat Puas
0.66 - 0.80	Puas
0.51 - 0.65	Cukup Puas
0.35 - 0.50	Tidak Puas
0.00 - 0.34	Sangat Tidak Puas

Sumber: Supranto (2011:241)

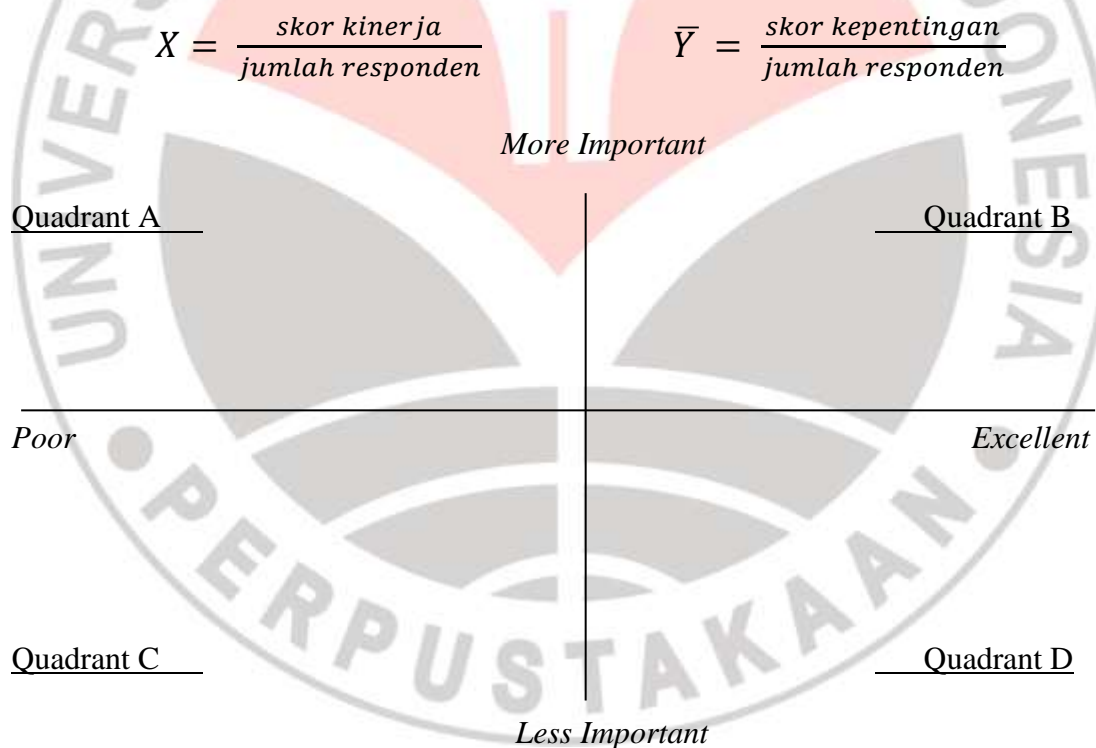
4. *Importance Performance Analysis*

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Menjumlahkan bobot skor masing-masing pertanyaan, sehingga diperoleh total skor.
2. Membagi bobot total skor dengan jumlah responden, sehingga diperoleh skor rata-rata.
3. Menggambarkan kedudukan masing-masing unsur *service recovery* yang dilakukan Bank X dalam diagram kartesius. Diagram kartesius terbagi menjadi 4 bagian kuadran oleh garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) .



Sumber : Joseph.F.Hair, *et.al* (2008:512)

Gambar 3.2
Importance - Performance Chart

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keterangan:

1. Kuadran A : (*Modification are needed*), menunjukkan indikator yang penting, namun tidak terlaksana sesuai dengan harapan.
2. Kuadran B (*Good Job, no need to modify*), menunjukkan indikator yang telah dilaksanakan perusahaan dengan baik.
3. Kuadran C (*Don't worry, low priority*), menunjukkan indikator yang menurut tanggapan responden tidak terlalu penting.
4. Kuadran D (*Rethink, a possible overkill*), menunjukkan indikator yang menurut responden tidak terlalu penting namun perusahaan telah melaksanakannya dengan sangat baik.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat adanya pengaruh *service recovery* dengan kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci.

Model regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2008:206)

$$y = a + bX$$

$$a = \frac{\sum Y_1(\sum X_1^2) - \sum X_1(\sum X_1 \sum Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2} \quad b = \frac{n \sum X_1 Y_1 - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

$X = \text{Service Recovery}$

$a = \text{Bilangan Konstanta}$

$b = \text{Koefisien arah garis regresi}$

$n = \text{Jumlah sampel yang diteliti}$

6. Analisis Korelasi *Pearson*

Koefisien korelasi *pearson* bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan *service recovery* dengan kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat signifikansi hubungan antara kedua variabel ini, maka di identifikasikan adanya hubungan *service recovery* dengan kepuasan nasabah Bank X Cabang Suci.

Perhitungan analisis korelasi *pearson* akan menghasilkan koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut, Arikunto (2008:170):

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$r = \text{Koefisien korelasi pearson}$

$x = \text{variabel } \textit{service recovery}$

$y = \text{variabel kepuasan nasabah}$

Setelah diketahui korelasinya, maka sebagai panduan menganalisa seberapa besar hubungan antara variabel yang di uji, digunakan pedoman Guillford

Tabel 3.9
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Riduwan (2013:136)

7. Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh X terhadap Y. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Koefisien korelasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besar kecilnya kontribusi dari variabel *service recovery* terhadap kepuasan nasabah. Perhitungan dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

3.7.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan secara statistik apakah ada pengaruh yang signifikan antara *service recovery* sebagai variabel bebas dengan

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kepuasan nasabah sebagai variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan penerimaan atau penolakan dari pada hipotesis yang telah dirumuskan. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu variabel *service recovery* (X) sedangkan *dependent variable* adalah variabel kepuasan nasabah (Y).

Menguji koefisien korelasi antara variabel X dan Y di uji dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student ($t_{student}$). Rumus dari *distribusi student* adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = *distribusi student*

r = Koefisien korelasi *product moment*

n = Banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, berarti terdapat pengaruh antara variabel yang diteliti.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel yang diteliti.

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_1 \leq \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara *service recovery* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) pada Bank X Cabang Suci.

$H_a > \rho = 0$, artinya terdapat pengaruh antara *service recovery* (X) dengan kepuasan nasabah (Y) pada Bank X Cabang Suci.

