

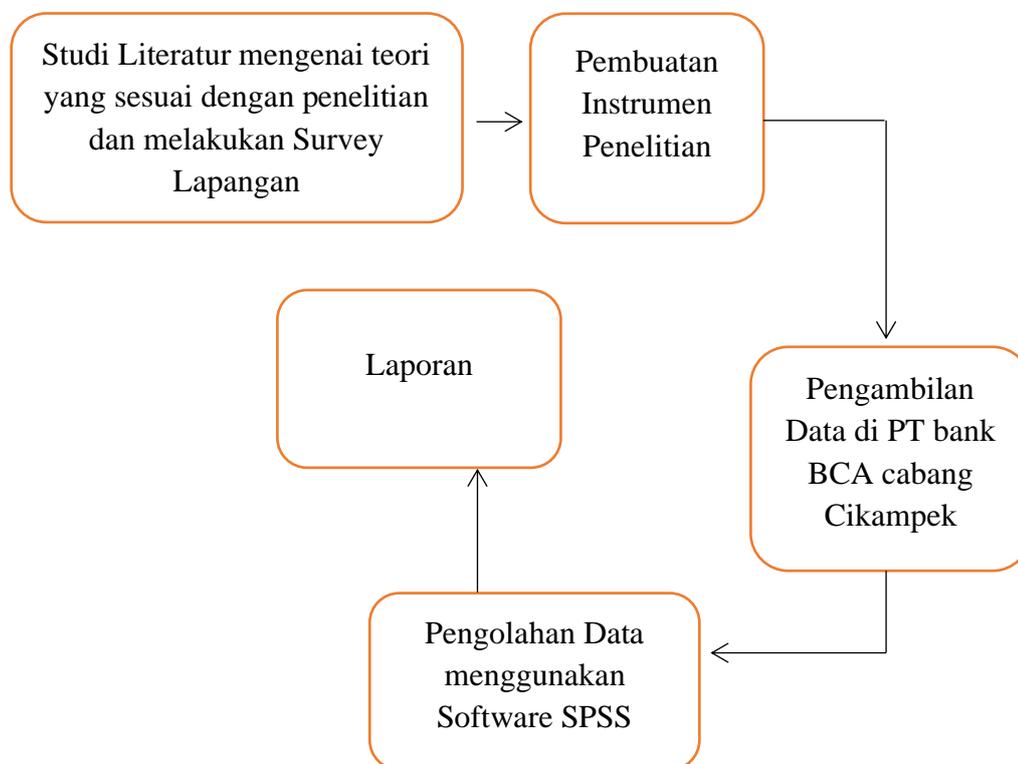
## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode yang dipakai guna meneliti populasi dan sampel tertentu. Pendekatan kuantitatif yang peneliti pakai adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrument angket atau kuisioner yang data dari kuisioner tersebut kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

#### 3.1.1 Prosedur Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian, terdapat sejumlah prosedur yang harus ditempuh. Langkah-langkah tersebut terdiri dari



**Gambar 3.1**  
**Prosedur Penelitian**

a. Kajian Literature

Kajian literatur dalam penelitian, antara lain:

1. Kajian literatur mengenai definisi pengaruh
2. Kajian literatur mengenai Kualitas
3. Kajian literatur mengenai Pelayanan, dimensi pelayanan, standar pelayanan
4. Kajian literatur mengenai Kepuasan nasabah
5. Kajian literatur mengenai Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
6. Kajian literatur mengenai Penelitian yang relevan
7. Kajian literatur mengenai Sejarah SPSS
8. Kajian literatur mengenai Kepanjangan dari SPSS
9. Kajian literatur mengenai Fungsi SPSS
10. Kajian literatur mengenai Menu yang terdapat pada SPSS

b. Survey Lapangan

Survey lapangan dilakukan di PT bank BCA cabang Cikampek karena sesuai dengan situasi dan kondisi yang dibutuhkan saat penelitian. Tujuan dari survey lapangan adalah untuk mengetahui permasalahan yang ada di PT bank BCA cabang Cikampek, agar peneliti dapat menentukan solusi untuk permasalahan tersebut.

c. Pembuatan Instrumen

Pembuatan instrumen pada penelitian ini sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dan sesuai dengan kepuasan nasabah. Pada instrumen penelitian menggunakan dua metode yaitu kuesioner penelitian dengan menggunakan *google form*.

d. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan di PT bank BCA cabang Cikampek kepada nasabah yang mengunjungi bank tersebut pada dua bulan terakhir.

e. Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan diolah secara kuantitatif dengan teknik statistik tertentu.

f. Laporan

Laporan hasil temuan di lapangan, pembahasan, kesimpulan serta implikasi dan rekomendasi penelitian.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah survei. Peneliti akan menyebarkan survei berupa kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank BCA Cikampek. Kuesioner ini berisi pernyataan– pernyataan yang dibuat dengan google form. Penyebaran link *google form* ini dapat dilakukan melalui whatsapp, instagram maupun media lain yang mendukung penyebaran angket. Nasabah yang telah menjawab/mengisi kuesioner dan menjadi responden, maka jawabannya akan terinput ke dalam *google drive*

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dan sampel merupakan bagian yang terpenting dari penelitian. Populasi dan sampel adalah satuan atau kelompok yang mempunyai bentuk atau ciri tertentu dan sengaja dipilih untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam suatu penelitian yang direncanakan (Arfatin dkk, 2021). Populasi dan sampel dalam penelitian ini ditentukan atas berbagai pertimbangan, adapun rinciannya sebagai berikut :

#### **3.3.1 Populasi**

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas yaitu obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dengan pengertian lain, populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti” (Sarjono & Julianita 2011, hlm.21). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi ada nasabah yang menggunakan di PT.BCA Tbk Cabang Cikampek.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2012). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling insidental. Pengertian sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara

kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun dalam penelitian ini sampel yang terlibat yakni responden yang telah mencukupi kriteria yaitu responden yang pernah mengunjungi PT bank BCA cabang Cikampek pada tiga bulan terakhir. Ditentukan jumlah sampel dalam penelitian ini mengaplikasikan rumus *slovin*, hal tersebut sebab jumlah populasi tidak diketahui dan tidak terhingga. Maka sampel penelitian yang didapatkan dari populasi sebanyak 190 responden, dengan tingkat kekeliruan 5%.

$$n = \frac{130}{1 + (130 \times 0,0025)} = 96,29$$

Bersumber pada hasil kalkulasi tersebut, maka jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang responden nasabah PT bank BCA cabang Cikampek.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dan responden memilih alternatif jawaban yang sudah tersedia. Dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Menurut Sarjono dan Julianita (2011, hlm.6): skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan social dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item pernyataan. Satu indikator cukup mewakili dengan satu pertanyaan dan jawaban dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negative. Biasanya menggunakan kata – kata berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Menurut Asmani dalam Sujarweni (2020:75) kuesioner teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab.

#### 3.4.1 Kuesioner Penelitian

Sebaran kuesioner penelitian yang dilaksanakan secara *online* dengan menerapkan *google form* kepada nasabah PT bank BCA cabang Cikampek yang pernah mengunjungi bank BCA cabang Cikampek pada dua bulan terakhir.

Didalam kuesioner yang akan dibagikan kepada nasabah didalamnya terdapat dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Penelitian ini mengaplikasikan *skala likert* yang menerapkan lima kategori tanggapan menurut Eko Putro Widiyoko, mekanisme penyusunan instrumen penelitian, dalam skripsi Dian Ayu Widarti, 2019, yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner**

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

### 3.4.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan menurut Sutrisno Hadi metode observasi diartikan sebagai pengamatan, pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

Dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan. Adapun jenis-jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

3.4.2.1 Observasi non partisipan, artinya: penulis tidak ambil bagian/ tidak terlihat langsung dalam kegiatan orang-orang yang di observasi;

3.4.2.2 Observasi yang berstruktur, artinya: dalam melakukan observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Situasi dan kondisi lingkungan PT bank BCA cabang Cikampek;
2. Keadaan saat pegawai memberikan pelayanan kepada nasabah
3. Banyaknya Nasabah yang mengunjungi PT bank BCA cabang Cikampek
4. Aktivitas pegawai dan nasabah didalam ruangan apakah merasa nyaman atau tidak
5. Keadaan nasabah saat setelah diberikan pelayanan oleh pegawai bank BCA cabang Cikampek

### 3.5 Definisi Operasional

Pengertian operasional menurut Widjono Hs adalah batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Maka dalam penelitian ini batasan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**

#### **Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan	Segala bentuk pelayanan yang dilakukan di PT. Bank Central Asia Tbk cabang Cikampek dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan	1) Prosedur pelayanan 2) Waktu 3) Biaya pelayanan 4) Produk pelayanan 5) Sarana prasarana 6) Kompetensi Pegawai
	Terpenuhinya kebutuhan dan harapan seorang nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk cabang Cikampek dengan memanfaatkan fasilitas yang diberikan.	1) Terpenuhinya kebutuhan dan harapan
Kepuasan Pelanggan	Terpenuhinya kebutuhan dan harapan seorang nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk cabang Cikampek dengan memanfaatkan fasilitas yang diberikan.	1) Terpenuhinya kebutuhan dan harapan

### 3.6 Pengujian Instrumen

Pada penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data selesai dikumpulkan. Analisis data merupakan sebuah proses mengolah, menyajikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh agar data memiliki makna dan dapat dipahami oleh oranglain (Martono, 2014). Analisis data merupakan bagian terpenting dalam proses penelitian karena analisis data akan menjawab permasalahan-permasalahan penelitian, membuktikan hipotesis penelitian dan menjadi acuan pengambilan kesimpulan penelitian

#### 3.6.1. Uji Validitas Isi

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 1998:160). Sebelum dilakukan pengumpulan data, pertanyaan di dalam kuesioner diuji terlebih dahulu. Pengujian validitas dilakukan kepada 30 responden, sebagai syarat minimal untuk uji coba validitas. Rumus yang digunakan dalam menentukan 30 responden tersebut yaitu menggunakan rumus Lawshe's. Lawshe dalam jurnalnya berjudul *A Quantitative Approach to Content Validity* tahun 1975, menjelaskan formula untuk menentukan nilai CVR adalah sebagai berikut :

$$\text{CVR} = (2n_e/n) - 1$$

$n_e$  = Banyaknya eskpert yang menilai suatu aitem 'esensial'

$n$  = Banyaknya eskpert yang melakukan penilaian

Catatan : Rentang CVR antara -1,00 s/d +1,00, bila  $\text{CVR} > 0,00$  artinya 50% expert dalam panel menyatakan aitem tersebut esensial, semakin besar CVR maka semakin tinggi validitas nya.

Setelah dilakukan perhitungan dan menghasilkan CVR, lawshe juga memberikan panduan apakah suatu item tersebut diterima atau tidak. Rambu-rambu untuk menilai CVR tersebut ditampilkan dalam tabel dibawah ini :

No. of Panelists	Min Value
5	0.99
6	0.99
7	0.99
8	0.75
9	0.78
10	0.62
11	0.59
12	0.56
13	0.54
14	0.51
15	0.49
20	0.42
25	0.37
30	0.33
35	0.31
40	0.29

**Gambar 3.2**

**Nilai Minimum Hasil Uji CVR**

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah penilai minimal yang disarankan adalah 5 agar item tersebut diterima, seluruh penilai tersebut harus mengatakan bahwa item adalah esensial.

### 3.7 Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus terpenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis ordinary least square (OLS). Dalam penelitian ini uji asumsi dasar menggunakan uji normalitas dan uji linieritas.

#### 3.7.1 Uji Normalitas

Rumus yang diterapkan dalam uji normalitas ialah *kolmogorov-smirnov* dengan mengambil ketentuan

Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data bisa dinyatakan berdistribusi normal, dan

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Agar data bisa terlihat dengan jelas apakah data berdistribusi normal atau data tidak berdistribusi normal.

Pada penelitian ini memakai *kolmogorov smirnov* dengan melihat hasil *monte carlo sig (2-tailed)* dengan pengambilan keputusan *monte carlo sig (2-tailed) > 0,05* dan grafik histogram.

### 3.7.1.2 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah:

1. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah linear.
2. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear.

### 3.8 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Tujuan utama penggunaan regresi ini adalah untuk memprediksi atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan variabel independen dengan demikian, keputusan dapat dibuat untuk memprediksi seberapa besar perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel dinaik turunkan. Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\bar{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\bar{Y}$  = Variabel dependen sebagai variabel yang diduga/diprediksi.

X = Variabel independen, nilai variabel yang diketahui.

a = Koefisien sebagai intersep (intercept), jika nilai X=0 maka nilai Y=a. Nilai a ini dapat diartikan sebagai sumbangan factor-faktor lain terhadap variabel Y.

b = Koefisien regresi sebagai slop (kemiringan garis slop). Nilai b merupakan besarnya perubahan pada variabel Y apabila variabel X berubah. Dan nilai signifikan yang dipakai dalam uji regresi linier sederhana ini yaitu 95% atau 0,05.

### 3.9 Uji Analisis Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari korelasi (R<sup>2</sup>). Koefisien ini disebut koefisien penentu. Varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan

melalui varians yang terjadi variabel independen. Koefisien determinasi atau ( $R^2$ ) merupakan besarnya sumbangsih atau kontribusi seluruh variabel independen terhadap variabel dependent. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi semakin baik kemampuan variabel independent bisa menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengatur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (goodness of fit). Koefisien determinasi ini mengukur presentase total variasi dependen Y yang dijelaskan oleh variabel dependen didalam garis regresi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati 1 maka semakin baik garis regresi dan semakin mendekati nol maka kita mempunyai garis regresi yang kurang baik.