

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah gambaran kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan di Bank xxx Cabang Braga yang berada di Bandung. Adapun responden untuk penelitian ini adalah nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan cara survey kepada para responden yaitu kepada para nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung yang datang ke *customer service* untuk komplain. Nasabah Bank xxx secara tidak langsung memberikan suatu gambaran dan kemungkinan akan merasakan seberapa besar nilai dan pengaruh kualitas pelayanan *customer service* yang terbentuk terhadap kepuasan nasabah itu sendiri, sehingga populasi tersebut dipilih peneliti untuk dijadikan subjek penelitian.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun yaitu dari bulan Januari hingga Juni 2012, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang. (Umar, 2002:76).

3.2 Metode dan Desain Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah kerja yang harus dilakukan di dalam suatu penelitian, untuk memperoleh gambaran permasalahan dan untuk menentukan langkah-langkah dalam suatu penelitian, sehingga permasalahan dapat dipecahkan. Menurut Sugiyono (2009:1) :

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Dengan kata lain, metode penelitian digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode serta alat-alat tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif dengan menggunakan metode *explanatory survey*. Penelitian ini memiliki dua tujuan utama, yaitu :

1. Untuk Melihat Keterkaitan Antara Dua Variabel Melalui Analisa Data

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk melihat keterkaitan antara dua variabel atau lebih melalui analisa data yang didapat, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:11) bahwa :

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

Dijelaskan pula oleh Moh. Nazir (2003 : 54) bahwa metode deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek,

suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.” lebih lanjut beliau menjelaskan mengenai ciri-ciri metode deskriptif adalah “Bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan , menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan “. (Moh. Nazir, 2003:55)

Sedangkan Mohammad Nasir (2003:63) berpendapat bahwa :

“Metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Adapun menurut Mely G. Tan (dalam Ulber Silalahi, 2010:28) mengatakan : "Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Dalam hal ini mungkin sudah ada hipotesis-hipotesis, mungkin belum, tergantung dari sedikit-banyaknya pengetahuan tentang masalah yang bersangkutan.

Sedangkan verifikatif merupakan :“penelitian yang bertujuan untuk memeriksa atau membuktikan kebenaran teori atau hasil penelitian lain yang dilakukan sebelumnya. Penelitian ini biasanya mengambil satu teori yang telah ada dan menggunakannya pada suatu keadaan tertentu.”(Ulber Silalahi, 2010:40).

Metode ini mengemukakan fakta-fakta yang didukung oleh penyebaran kuesioner kepada para nasabah serta pemahaman *literature*.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian :

- Gambaran kualitas pelayanan *customer service* Bank xxx Cabang Braga di Bandung. (X)
- Gambaran kepuasan nasabah Bank xxx Cabang Braga di Bandung. (Y)

Sedangkan penelitian verifikatif digunakan untuk mengetahui :

- Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank xxx Cabang Braga di Bandung.

2. Untuk Menguji Hipotesis

Tujuan yang kedua adalah untuk menguji hipotesis, dengan menggunakan metode verifikatif. Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik.

Suharsimi Arikunto (2004:7) berpendapat bahwa :

“Metode penelitian verifikatif adalah penelitian yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan”.

Penelitian ini digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam hal ini akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap nasabah yang berada di Bank xxx Cabang Braga Bandung. Penelitian verifikatif juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank xxx Cabang Braga Bandung.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini meliputi dua variabel inti, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Sugiyono (2006:33) berpendapat bahwa :

“Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Penelitian ini meneliti dua variabel, yaitu kualitas pelayanan *customer service* sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung sebagai variabel terikat (*dependent*). Keseluruhan variabel X dan Y dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal.

Adapun penjabaran variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.1 dan tabel 3.2 di bawah ini :

Tabel 3.1

**Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank xxx
Cabang Braga Bandung**

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
(X)	Sebuah fokus evaluasi yang merefleksikan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan reliabilitas, kualitas jaminan, kualitas tanggung jawab, kualitas empati, dan kualitas fisik. (Zeithaml, Bitner & Dwayne, 2009:103)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1. Karyawan memakai pakaian dengan rapih dan bersih	Ordinal
			2. Ruangan untuk pelayanan customer service luas dan bersih	
			3. Fasilitas yang dimiliki bank termasuk lengkap (seperti AC, kursi, alat tulis, dsb)	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan nomer antrian	Ordinal
			2. karyawan menyampaikan informasi dengan jelas	
			3. Karyawan memberikan pelayanan yang sama ketika nasabah mengunjungi kembali di lain hari	
			4. Karyawan melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat	Ordinal
			2. Karyawan selalu siap dalam melayani nasabah	
			3. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak berbelit-belit	
			4. Karyawan memberi	

			informasi yang jelas tentang tahap-tahap penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Nasabah percaya terhadap kinerja karyawan	Ordinal
			2. Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah	
			3. Karyawan memberikan pelayanan dengan terampil	
			4. Karyawan melaksanakan pelayanan dengan jujur	
			5. karyawan memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan nasabah	
		<i>Empathy</i> (Empati)	1. kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada nasabah	Ordinal
			2. Karyawan peduli terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah	
			3. Karyawan terbuka dalam menerima kritik dan keluhan dari nasabah	
			4. Karyawan melayani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran	

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Philip Kotler dan Kevin Lana Keler 2007:177)	<i>Expected service</i> (Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan)	Skor Persepsi – Skor Harapan	Ordinal
		<i>Perceived service</i> (Kualitas pelayanan yang nyata dirasakan pelanggan)	Skor Persepsi – Skor Harapan	

Sumber: Pengolahan Data 2012

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber yang diperlukan untuk menunjang penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh baik secara langsung (data primer) maupun secara tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian.

Mudrajat Kuncoro (2003:127) berpendapat bahwa :

“Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama atau perusahaan oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak luar perusahaan atau hasil penelitian pihak lain yang berasal dari buku-buku , literature, artikel, dan ilmiah-ilmiah”.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari Bank xxx Cabang Braga Bandung, wawancara langsung dengan nasabah yang berada di Bank xxx Cabang Braga Bandung, dan kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, yakni nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

Mengumpulkan data dengan cara mempelajari buku, makalah, penelitian terdahulu, majalah ilmiah, dan lain-lain, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Observasi

Mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Kuesioner

Dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden (sampel penelitian), dan responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah disediakan dengan membubuhkan tanda (X) pada masing-masing alternatif jawaban yang dianggap paling tepat dan sesuai dengan pendapat responden. Dalam kuesioner ini penulis mengemukakan beberapa pertanyaan yang mencerminkan pengukuran indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan *customer service* (X), serta indikator-indikator dari variabel kepuasan nasabah (Y) di Bank xxx

Cabang Braga Bandung. Adapun langkah-langkah dalam penyusunan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menyusun kisi-kisi kuesioner atau daftar pertanyaan.
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawabannya.

Jenis instrumen yang digunakan dalam angket merupakan instrumen yang bersifat tertutup, yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertulis dan disertai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia.

3. Menetapkan pemberian skor untuk setiap item pertanyaan. Pada penelitian ini setiap pendapat responden atas pernyataan diberi nilai dengan skala *likert*.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2009:80) :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank xxx Cabang Braga yang berada di Bandung yang berjumlah 2400 orang nasabah.

3.5.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Maka itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut cukup merepresentasikan yang lainnya.

Sugiyono (2010:91) berpendapat bahwa :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah sampel (n). Husain Umar (2002:59), mengemukakan bahwa untuk menghitung besarnya ukuran sampel dengan metode acak sistematis ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir ($e = 0,1$)

Berdasarkan rumus Slovin di atas, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{2400}{1 + 2400 \times (0,1)^2}$$

$$n = 96$$

Dari perhitungan di atas, didapatkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang responden, dan untuk keakuratan penelitian maka jumlah sampel tersebut dinaikan menjadi 100 orang responden.

3.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa (2010:91) :

“Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”.

Teknik sampling / pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling insidental. Menurut Sugiyono (2010:96) :

“Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka responden yang akan dijadikan sampel adalah nasabah yang secara kebetulan ditemui, dan dipandang cocok sebagai sumber data, yakni nasabah yang memberikan keluhan kepada *customer service* Bank xxx Cabang Braga Bandung

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji kemampuan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam menjangkau kriteria yang diharapkan oleh peneliti.

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:145) menyatakan bahwa :

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang berarti memiliki validitas rendah”.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan telah layak untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk pengujian validitas, tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir pertanyaan. Selanjutnya nilai korelasi *product moment* hasil perhitungan dibandingkan dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti korelasi *product moment* untuk tiap butir pernyataan telah valid. Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:212})$$

Dimana :

- r = koefisien validitas item yang dicari
- X = skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X
- $\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- n = banyaknya responden

Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian. Tingkat validitas kuesioner diukur berdasarkan koefisien validitas yang dalam hal ini menggunakan koefisien korelasi item-total yang terkoreksi. Menurut Robert M. Kaplan & Dennis P. Saccuzzo (1993;141) suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,3.

Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus di atas menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*, dengan hasil yang tercantum pada tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel (X)

Item Pertanyaan (X)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0.507	0.3	Valid
2	0.600	0.3	Valid
3	0.306	0.3	Valid
4	0.418	0.3	Valid
5	0.390	0.3	Valid
6	0.381	0.3	Valid
7	0.549	0.3	Valid
8	0.527	0.3	Valid
9	0.497	0.3	Valid

Item Pertanyaan (X)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
10	0.551	0.3	Valid
11	0.516	0.3	Valid
12	0.377	0.3	Valid
13	0.347	0.3	Valid
14	0.363	0.3	Valid
15	0.456	0.3	Valid
16	0.357	0.3	Valid
17	0.388	0.3	Valid
18	0.503	0.3	Valid
19	0.309	0.3	Valid
20	0.334	0.3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Item Pertanyaan (Y)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0.316	0.3	Valid
2	0.337	0.3	Valid
3	0.508	0.3	Valid
4	0.542	0.3	Valid
5	0.392	0.3	Valid
6	0.396	0.3	Valid

Item Pertanyaan (Y)	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
7	0.374	0.3	Valid
8	0.419	0.3	Valid
9	0.399	0.3	Valid
10	0.485	0.3	Valid
11	0.366	0.3	Valid
12	0.352	0.3	Valid
13	0.330	0.3	Valid
14	0.352	0.3	Valid
15	0.308	0.3	Valid
16	0.379	0.3	Valid
17	0.373	0.3	Valid
18	0.582	0.3	Valid
19	0.407	0.3	Valid
20	0.392	0.3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Melihat hasil pengujian validitas pada tabel 3.4 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh kuesioner kualitas pelayanan *customer service* (X) dan kepuasan nasabah (Y) Bank xxx Cabang Braga dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut.

Lebih lanjut Robert M. Kaplan & Dennis P. Saccuzzo (1993;141) menyatakan:

“It has been suggested that reliability estimates in the range of 0.7 to 0.8 are good enough for most purposes in basic research.”

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa:

Keputusan validitas dan reliabilitas item menggunakan kriteria Kaplan sebagai berikut:

1. Item dinyatakan valid jika koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0.3
2. Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0.7

Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat digunakan rumus *alpha croanbach* yang merupakan statistik paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *alpha croanbach* lebih besar

atau sama dengan 0,70. Adapun koefisien *alpha croanbach* dirumuskan sebagai berikut :

$$C\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

(Sugiyono, 2004:282-284)

Keterangan :

K = jumlah item

$\sum si^2$ = jumlah varians setiap item pertanyaan

$\sum st^2$ = varians skor total

Uji statistik dihitung dengan persamaan :

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

Kriteria pengujian : t hitung > t tabel : reliabel

t hitung ≤ t tabel : tidak reliabel

Harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.5
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2004:216)

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai $C\alpha_{hitung}$	Nilai $C\alpha_{minimum}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan <i>customer service</i>	0.773	0,70	Reliabel
Kepuasan nasabah Bank xxx CabanG Braga	0.723	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data.2012

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 20 orang responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n - 2$ atau $(20-2=18)$, sehingga diperoleh nilai $C\alpha$ masing-masing variabel lebih besar dari $C\alpha_{minimal}$, menurut ketentuan yang dikemukakan oleh Robert M. Kaplan & Dennis P. Saccuzzo (1993; 141), atau dengan kata lain $C\alpha_{hitung} \geq 0,70$. Dengan demikian hal tersebut dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam angket berapa kalipun ditanyakan kepada responden akan menghasilkan hasil ukur yang sama.

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Tujuan dilakukannya teknik analisis data ini adalah agar data yang telah terkumpul dapat memberikan gambaran tentang apa yang dimaksudkan dalam penelitian ini.

Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah diberikan kepada 100 responden yang berisi 20 pernyataan untuk variabel X dan 4 pernyataan untuk variabel Y.
2. Pada penelitian ini menggunakan pengukuran skala ordinal, yang artinya peneliti sudah melakukan pengukuran terhadap variabel yang diteliti. Skala pengukuran ordinal lebih banyak digunakan mengukur fenomena atau gejala sosial. Menurut Sugiyono (2005:70) mendefinisikan skala ordinal sebagai berikut :

”Skala ordinal adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu ’lebih’ atau ’kurang’ dari yang lain, dimana jarak antar satu data dengan yang lain tidak sama”.

3. Untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung, dibuat pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala *likert*. Skala

likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* dapat digunakan untuk menentukan nilai atau skor dari setiap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan, (Sugiyono, 2008: 107). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert*. Adapun skor yang akan diberikan dengan menggunakan skala *likert* adalah sebagai berikut :

Tabel 3.7
Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

- Setelah semua kuesioner terkumpul, data tersebut dikelompokkan menurut kelompok indikator masing-masing variabel, lalu dilanjutkan dengan memberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan yang diajukan. Setelah diberikan skor untuk jawaban dari setiap item pernyataan, maka dijumlahkan total keseluruhan nilai skor per indikator atau yang disebut skor item.

5. Menghitung besarnya variabel X (kualitas pelayanan *customer service*) dengan cara mencari rata-rata (*mean*) yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

6. Mencari tahu tentang tingkat kepuasan nasabah dengan melalui tahapan sebagai berikut :

- Menentukan bobot untuk setiap jawaban responden dari setiap pertanyaan.
- Menggunakan metode *Servqual*, yaitu :
 - Kepuasan (*Satisfied*) = Pelayanan yang dirasakan – Pelayanan yang diharapkan.
 - Menentukan skor kepuasan pelanggan per-indikator.

7. Langkah selanjutnya adalah interval skor rata-rata untuk variabel X dan Y secara keseluruhan melalui beberapa tahap yaitu menentukan rentang skor sebagai berikut :

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skor

M = Skor tertinggi item

N = Skor terendah item

b = Jumlah kelas

Skor tertinggi (banyaknya responden dikali skor tertinggi yaitu 5) = 5 x 100 = 500, dan skor terendah (banyaknya responden kali skor terendah yaitu 1) = 1 x 100 = 100.

$$RS = \frac{(500 - 100)}{5} = 80$$

8. Menarik Kesimpulan

Tabel 3.8

Kriteria Rentang Pengklasifikasian

Variabel	Kategori	Rentang Pengklasifikasian
Kualitas Pelayanan <i>customer service</i> (X)	Tidak Berkualitas	100 - < 180
	Kurang Berkualitas	180 - < 260
	Cukup Berkualitas	260 - < 340
	Berkualitas	340 - < 420
	Sangat Berkualitas	420 - 500
Kepuasan nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung (Y)	Puas	Positif (lebih besar dari nol)
	Tidak Puas	Negatif (kurang dari nol)

3.7.2 Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiono (2007:243) :

“Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent”.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah berubah atau tidak kepuasan nasabah (Y) jika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *customer service* Bank xxx Cabang Braga Bandung (X). Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiono (2007:244) adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' = Subjek dalam variabel dependent yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependent yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik dan bilka b (-) maka terjadi penurunan.

x = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

3.7.3 Uji Hipotesis

Untuk kepentingan generalisasi dan menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah, maka teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari persamaan tersebut dapat diketahui besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Untuk menguji hipotesis ini, maka digunakan bentuk struktur sebagai berikut :



Gambar 3.2

Struktur Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik yang mempunyai hubungan fungsional antara kedua variabel. Struktur di atas memiliki persamaan struktural sebagai berikut menurut Sudjana (2000:204) :

1. Model dari sampel

$$\hat{Y}_i = a + bX_i$$

2. Model dari populasi

$$\hat{Y}_i = \alpha + \beta X_i$$

Karena struktur di atas merupakan struktur linier sederhana, maka koefisien dapat dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

Keterangan :

Y = Taksiran nilai X untuk harga Y yang diketahui

a dan b = Harga konstanta berdasarkan kumpulan data atau sampel yang digunakan sebagai bahan penelaahan

X = Taksiran nilai Y untuk harga X yang diketahui

Untuk menguji hipotesis ini, digunakan hipotesis statistik atau hipotesis dalam bentuk matematis adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta = 0$$

$$H_a : \beta \neq 0$$

Keterangan :

β merupakan lambang matematis dari koefisien regresi linier.

$\beta > 0$ menunjukkan adanya uji pihak kanan.

Hipotesis penelitian :

Ho : Kualitas pelayanan *Customer Service* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung.

H_a : Kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank xxx Cabang Braga Bandung.

