

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah, kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank X cabang Bandung Surapati, (X) dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank X cabang Bandung Surapati.

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan sejauh mana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan nasabah. Maka yang menjadi objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X cabang Bandung Surapati.

#### **3.2 Metode dan Desain Penelitian**

Berdasar pada tingkat dan bidang yang dilakukan pada penelitian ini, maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan verikatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi mengenai gambaran kualitas pelayanan PT. Bank X cabang Surapati dan gambaran kepuasan nasabah PT. Bank X cabang Bandung Surapati, Sedangkan penelitian

verifikatif menurut Suharsimi Arikunto (2004:7) adalah “Penelitian yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data lapangan.” Penelitian ini digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data lapangan. Dalam hal ini akan dilakukan melalui penyebaran angket terhadap Nasabah PT. Bank X cabang Surapati. Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank X cabang Surapati.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, sehingga metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu “metode penelitian dengan cara memperbaiki objek dalam kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang”. (Husain Umar, 2001:45)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif survey* dan metode *explanatory survey*. Menurut Ker Linger dalam buku Sugiyono (2002:7) mengatakan bahwa:

“Metode *deskriptif survey* dan *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variable.”

Dalam penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi atau sampel terhadap objek yang sedang diteliti.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Sesuai dengan judul penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X cabang Bandung Surapati maka terdapat 2 variabel penelitian yaitu:

- A. Kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X).
- B. Kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y)



**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL X**

Variabel	Konsep	Dimensi	Tingkat Pengukuran	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan (Variabel 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)	1. <i>Tangibles</i> (bukti langsung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tingkat kenyamanan ruang tunggu pelayanan</li> <li>Penampilan petugas <i>frontliner</i></li> <li>Ketersediaan fasilitas penunjang transaksi perbankan</li> </ul>	Ordinal
		2. <i>Reliability</i> (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tingkat keandalan petugas <i>frontliner</i> dalam memberikan pelayanan</li> <li>Tingkat keandalan petugas <i>frontliner</i> dalam memecahkan masalah nasabah</li> </ul>	
		3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respon petugas <i>frontliner</i> terhadap keluhan dan saran nasabah</li> </ul>	
		4. <i>Assurance</i> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tingkat pengetahuan petugas <i>frontliner</i> dalam memberikan informasi kepada nasabah.</li> </ul>	
		5. <i>Emphaty</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tingkat perhatian petugas <i>frontliner</i></li> <li>Tingkat keramahan petugas <i>frontliner</i></li> </ul>	

**TABEL 3.2**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL Y**

Variabel	Konsep	Dimensi	Tingkat Pengukuran	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Kepuasan Nasabah ( Variabel Y)	<p>“Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan harapannya.”</p> <p>Philip Kotler (2009 : 139)</p>	1. Konfirmasi dan harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan terhadap fasilitas jasa</li> <li>• Kepuasan terhadap pelayanan pegawai <i>frontliner</i></li> <li>• Lama waktu transaksi</li> </ul>	Ordinal
		2. Rekomendasi positif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keinginan merekomendasikan jasa yang diterima kepada orang lain</li> <li>• Kepuasan atas manfaat jasa yang diperoleh</li> </ul>	
		3. Pembelian ulang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dorongan untuk menggunakan ulang jasa yang diperoleh</li> <li>• Kepuasan terhadap sosialisasi produk perbankan</li> </ul>	

### 3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang didapat merupakan data primer dan skunder. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari pihak yang bersangkutan dengan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan anggota yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sementara

data skunder yaitu data tidak langsung yang merupakan data yang telah diperoleh hasil analisis pihak lain yang mencermati hal yang sama.

### **3.5 Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Secara umum, populasi adalah kumpulan dari individu yang memiliki karakteristik dan kuantitas cenderung sama sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (2006:55). Maka, objek dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank X cabang Surapati. Jumlah nasabah yang tercatat sampai dengan tahun 2010 adalah 8025 orang nasabah.

#### **3.5.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan bahan penelitian. Menurut Sugiyono, bahwa yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (2005:56). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi yang ada (karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga), maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Sampling yang digunakan penulis adalah teknik penentuan sample bila semua anggota populasi dijadikan sample. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Sugiyono,2006:56).

Husain Umar (2002:59), mengemukakan bahwa untuk menghitung besarnya ukuran sampel 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 ditolerir. (e=0,10)

$$n = \frac{8205}{1 + 8205_e^2} \rightarrow n = \frac{8205}{1 + 8205 (10)^2} = 98$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang dimabil dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang nasabah dan untuk keakuratan penelitian maka jumlah sampel tersebut ditambah menjadi 100 responden.

### 3.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2001) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah melalui teknik sampel aksidental. Sama halnya dengan teknik sampel aksidental dimana Sugiono (2006:96) mengatakan bahwa teknik sampling aksidental adalah “Teknik sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel bila dipandang orang yang kebetulan

ditemui merupakan nasabah PT. Bank X Cabang Bandung Surapati, sehingga cocok dijadikan sumber data”.

### 3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### 3.6.1 Rancangan Analisis Data

Berdasarkan rumusan masalah no 1 dan 2, maka dianalisis dengan teknik pengukuran data berskala ordinal yang diperoleh dari kuisisioner diolah menggunakan skala likert. Seperti dikemukakan oleh Sugiyono (2006:15) bahwa “Skala ordinal adalah skala yang datanya berbentuk rangking atau peringkat, dan jarak antara satu data dengan data yang lain tidak sama”. Menurut Sugiyono (2007:107) “Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”, untuk memberikan nilai terhadap jawaban dalam kuesioner dibagi dalam lima tingkat alternatif jawaban yang disusun bertingkat dengan pemberian bobot nilai (skor) sebagai berikut :

**TABEL 3.3**  
**POLA SKORING KUESIONER SKALA LIMA**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (2007:108)

Setelah data diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul. Selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh atau tidak terhadap kepuasan nasabah (Y).

Prosedur yang digunakan dalam pengolahan data penelitian dilakukan sebagai berikut :

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden. Jumlah responden terdiri dari 100 orang responden, pemeriksaan tersebut menyangkut kelengkapan pengisian angket secara menyeluruh.
2. *Scoring*, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* dimana jawaban setiap *instrument* skala ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.3.
3. Tabulasi, yaitu perekapan data hasil *scoring* pada langkah ke dalam tabel.
4. Tahap uji coba kuisioner, untuk menguji layak tidaknya kuesioner disebarkan kepada responden, maka penulis melakukan dua tahap pengujian yaitu uji validitas dan reliabilitas.
5. Untuk menjawab tujuan penelitian yang bersifat deskriptif adalah melalui tinjauan kontinum dan perbandingan rata-rata data sampel, sedangkan untuk menjawab tujuan penelitian yang bersifat asosiatif atau verifikatif maka digunakan teknik analisis regresi linear sederhana.
6. Menghitung besarnya variable X ( kualitas pelayanan) dengan cara mencari rata-rata (*mean*) dengan cara yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

7. Mencari tahu tingkat kepuasan pelanggan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Menentukan bobot pertanyaan dari setiap responden
  - b. Menggunakan metode Servqual = kepuasan pelayanan –pelayanan yang di harapkan
  - c. Menentukan skor kepuasan pelanggan

### 3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.2.1 Pengujian Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu *instrument*. Sebuah *instrument* dikatakan valid apabila mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini akan digunakan rumus Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh *Pearson*. Perhitungan analisis korelasi *Pearson* akan menghasilkan koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2007:212)

Dimana:

- r = Koefisien korelasi *Pearson*
- x = Variabel kualitas pelayanan
- y = Variabel kepuasan nasabah
- n = Jumlah sampel yang diteliti

Keputusan pengujian validitas item responden adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
2. Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{table}$ . Untuk mempermudah dan mempercepat dalam pengolahan data, maka penulis menggunakan program SPSS 18.0. Berikut

Tabel 3.6 menyajikan hasil uji validitas :

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengujian Validitas**  
**Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Variabel	No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Ket
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	1	Tingkat kenyamanan ruang tunggu nasabah atau banking hall.	0,688	0.374	Valid
	2	Tingkat kerapihan penampilan petugas <i>frontliner</i> .	0,456	0.374	Valid
	3	Kelengkapan fasilitas penunjang transaksi perbankan.	0,542	0.374	Valid
	4	Keandalan petugas <i>frontliner</i> dalam memberikan pelayanan.	0,405	0.374	Valid
	5	Keandalan petugas <i>frontliner</i> dalam memecahkan masalah nasabah.	0,512	0.374	Valid
	6	Respon petugas <i>frontliner</i> terhadap keluhan dan saran nasabah.	0,485	0.374	Valid
	7	Pengetahuan petugas <i>frontliner</i> dalam memberikan informasi pada nasabah.	0,714	0.374	Valid
	8	Tingkat perhatian petugas <i>frontliner</i> .	0,619	0.374	Valid
	9	Tingkat keramahan petugas <i>frontliner</i> .	0,710	0.374	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	10	Tingkat kepuasan terhadap fasilitas Perbankan.	0,791	0.374	Valid
	11	Lama waktu transaksi.	0,445	0.374	Valid
	12	Tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas <i>frontliner</i> .	0,776	0.374	Valid
	13	Tingkat keinginan merekomendasikan jasa yang diterima kepada orang lain.	0,644	0.374	Valid
	14	Tingkat kepuasan atas manfaat jasa yang diperoleh.	0,489	0.374	Valid
	15	Tingkat dorongan untuk melakukan transaksi di Bank X Cabang Bandung Surapati.	0,478	0.374	Valid
	16	Tingkat kepuasan terhadap sosialisasi jasa perbankan yang diberikan.	0,653	0.374	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa seluruh kuesioner untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Nasabah) dapat dinyatakan valid. Hal ini terbukti dengan seluruh r hitung lebih besar dari r tabel untuk  $df = N-2$  atau  $df = 30-2 = 28$  adalah 0,374.

Pengujian validitas instrumen penelitian juga dilakukan pada setiap item pertanyaan yang terdiri dari 9 item pertanyaan untuk variable X (Kualitas Pelayanan) dan 7 item pertanyaan untuk variable Y (Kepuasan Nasabah) kepada 30 nasabah.

### 3.6.2.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuisisioner dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menunjukkan reabilitas suatu kuisisioner dalam penelitian ini digunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right) \quad (\text{Arikunto, 2002:171})$$

Dimana :

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  = varians total

Untuk mencari tiap butir gunakan rumus varians sebagai berikut :

**IRHAN KHOIRUL AKBAR, 27 FEBRUARY 2012**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots(\text{Arikunto, 2002:160})$$

Dimana :

$\sigma^2$  = Varians

$\sum x$  = Jumlah skor

n = Jumlah responden

Kriteria pengambilan keputusan untuk reliabilitas adalah sebagai berikut:

1.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan reliabel
2.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan tidak reliabel

Pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan terhadap 30 responden, dari hasil pengujian reliabilitas tersebut diketahui bahwa nilai dari setiap pernyataan sub variabel dikatakan reliabel, karena  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Sehingga pernyataan-pernyataan tersebut kapanpun dan dimanapun ditanyakan terhadap responden akan memberikan hasil ukur yang sama.

Perhitungan reliabilitas item pada penelitian ini menggunakan bantuan dari program SPSS 18.00 Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada Tabel 3.7 berikut :

**Tabel 3.5**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**  
**Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

No	Variabel	C $\alpha$ hitung	C $\alpha$ nominal	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.745	0.70	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0.723	0.70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

### 3.6.3 Teknik Analisis Data

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 kedalam bentuk skala interval, karena merupakan syarat pengolahan data dengan penerapan *statistic parametric* dengan menggunakan *Method Successive Interval* (MSI).

#### 1. *Method Successive Interval* (MSI).

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

- a. Perhatikan setiap item pertanyaan
- b. Untuk setiap item hitung frekuensi (f), berapa responden yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, 5.
- c. Tentukan populasi (P) dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- d. Hitung populasi kumulatif.
- e. Hitung nilai Z untuk setiap populasi kumulatif yang diperoleh.
- f. Tentukan nilai skala (*scale value*) untuk setiap nilai Z dengan rumus :

$$\text{Scale value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area below Upper Limit}) - (\text{Area below Lower Limit})}$$

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. Berdasarkan identifikasi masalah no.3, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X cabang Bandung Surapati.

### b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, data akan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan menggunakan analisis ini dapat diketahui berapa besar perubahan yang terjadi pada kepuasan nasabah jika terjadi perubahan pada kualitas pelayanan.

Model regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{\sum Y_i (\sum X_i^2) - \sum X_i (\sum X_i \sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Dengan ketentuan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

n = Banyaknya responden

### c. Analisis Korelasi

Setelah data yang terkumpul berhasil diubah menjadi data interval, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan

hubungan yang negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan) Y. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi ( $r$ ). Nilai koefisien korelasi paling sedikit -1 dan paling besar ( $-1 \leq r \leq 1$ ) artinya jika:

- $r = 1$ , hubungan antara X dan Y sempurna positif (mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif)
- $r = -1$ , hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif)
- $r = 0$ , hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan

Penentuan koefisien korelasi ( $r$ ) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *pearson* (*pearson's product Moment Coefficient of Correlation*). Dalam hal ini  $r_{yxi}$  adalah korelasi antara variabel  $X_i$  dan Y dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{yxi} = \frac{n \sum_{h=1}^n X_{ih} Y_h - (\sum X_{ih})(\sum Y_h)}{\sqrt{\left\{ n \sum_{h=1}^n X_{ih}^2 - (\sum X_{ih})^2 \right\} \left\{ n \sum_{h=1}^n Y_h^2 - \left( \sum_{h=1}^n Y_h \right)^2 \right\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:144)

$i=1,2,3,\dots,9$  dan  $k$ =banyaknya variabel bebas

Untuk mengetahui tingkat hubungan kedua variabel tersebut maka dapat dilihat pada tabel Guilford sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Derajat Hubungan Antar Variabel Guilford**

Besar Koefisien	Klasifikasi
0,000 – 0,199	Sangat Rendah / Lemah dapat diabaikan
0,200 – 0,399	Rendah / Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi / Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi / Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2003:183)

#### 3.6.4 Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh X terhadap Y. Perhitungan koefisien determinasi memiliki tujuan untuk mengetahui besar kecilnya kontribusi dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X cabang Bandung Surapati. Dalam penggunaan koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Perhitungan koefisien determinasi dapat menggunakan rumus sebagai berikut, dengan asumsi  $0 \leq r^2 \leq 1$ :

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots (Ridwan, 2006:136)$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi,

r = Koefisien korelasi

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data adalah menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan dapat dipercaya antar kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* dengan kepuasan nasabah pada cabang PT. Bank X sebagai variabel *dependen* yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan penerimaan atau penolakan dari pada hipotesis yang telah dirumuskan.

Adapun pengujian yang dilakukan dengan ketentuan sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan menurut Sugiyono (2009:185).

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan menggunakan statistik uji t-hitung dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Sumber: Sugiyono(2006:224)

Dengan ketentuan:

- $F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung
- R = Nilai Koefisien Korelasi
- m = Jumlah variabel bebas
- n = Jumlah Sampel

Untuk menarik kesimpulan terhadap hipotesis dilakukan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha = 5\%$ . Pengambilan  $\alpha = 5\%$  didasarkan

pada alasan dalam ilmu sosial tingkat kesalahan sebesar 5% sudah dianggap baik.

Keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \beta \leq 0$  ; Tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X Cabang Surapati.

$H_1 : \beta > 0$  ; Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank X Cabang Surapati.

