

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisa mengenai pengaruh *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), *process* (proses pelayanan) terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung. Variabel bebas (*independent* variabel) yang diteliti yaitu: Pertama, *people* (sumber daya manusia) (X_1) dengan indikator *employee* (karyawan) dan *communicating* (komunikasi). Kedua, *physical evidence* (bukti fisik) (X_2) dengan indikator yaitu pakaian karyawan, peralatan, dan desain fasilitas. Ketiga, *process* (proses pelayanan) dengan indikator yaitu rangkaian kegiatan. Sedangkan variabel terikat (*dependent* variabel) yang diteliti yaitu keputusan nasabah untuk menabung (Y) yang meliputi: pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, waktu pembelian, dan jumlah pembelian. Objek penelitian yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Bandung Ahmad Yani.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Menurut Sugiyono (2006:11) penelitian deskriptif adalah “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih (*independent*) tanpa

membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Moh. Nazir, 2003:54). Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai *people* pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani, *physical evidence* pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani, *process* pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani dan bagaimana tanggapan responden terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani.

Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan dimana dalam penelitian ini akan diuji apakah terdapat pengaruh *people* terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung, *physical evidence* terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung, *process* terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung dan pengaruh *people*, *physical evidence*, dan *process* terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian *explanatory survey* yaitu metode survey untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Menurut Kerlinger dalam Sugiyono (2006:7)

Yang dimaksud dengan metode survei yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antarvariabel sosiologis maupun psikologis.

Selain itu, karena penelitian ini dilakukan pada kurun waktu tertentu, maka menurut Husain Umar (2001:45) metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional method*, yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang). Dengan demikian pengumpulan informasi mengenai sampel dari elemen populasi hanya pada satu waktu tertentu.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Asep Hermawan (2006:118) mendefinisikan bahwa operasionalisasi variabel adalah bagaimana caranya kita mengukur suatu variabel. Dalam suatu penelitian agar bisa dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) terhadap keputusan menjadi nasabah BRI. . Variabel bebas (X_1) adalah *people* (sumber daya manusia) dengan indikator *employee* (karyawan) dan *communicating* (komunikasi). Variabel bebas (X_2) adalah *physical evidence* (bukti fisik) yang memiliki indikator yaitu pakaian karyawan, peralatan, dan desain fasilitas. Sedangkan variabel bebas (X_3) adalah *process* (proses pelayanan) yang memiliki indikator rangkaian kegiatan. Variabel terikat (Y) adalah keputusan nasabah untuk menabung dengan indikator pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian dan jumlah pembelian. Tabel 3.1 menyajikan operasionalisasi variabel:

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
People (Sumber daya manusia) (X₁)	<i>People</i> adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Ratih Hurriyati (2008:62)	Employee (Karyawan)	▪ Keramahan karyawan	▪ Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	III.1
			▪ Intelegensi karyawan	▪ Tingkat intelegensi karyawan	Ordinal	III.2
			▪ Keterampilan karyawan	▪ Tingkat keterampilan karyawan	Ordinal	III.3
		Communication (Komunikasi)	▪ Kemampuan berkomunikasi karyawan	▪ Tingkat kemampuan berkomunikasi karyawan	Ordinal	III.4
Physical Evidence (Bukti Fisik) (X₂)	Sesuatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang diinginkan. Ratih Hurriyati (2008:64)	Pakaian karyawan	▪ Penampilan dan kerapihan pakaian karyawan	▪ Tingkat penampilan dan kerapihan pakaian karyawan	Ordinal	III.5 III.6
		Peralatan	▪ Kelengkapan peralatan bank	▪ Tingkat kelengkapan peralatan bank	Ordinal	III.7
			▪ Kondisi peralatan, eksterior dan interior bank	▪ Tingkat kelayakan peralatan, eksterior dan interior bank	Ordinal	III.8
		Desain fasilitas	▪ Kenyamanan ruang tunggu bank	▪ Tingkat kenyamanan ruang tunggu bank	Ordinal	III.9
			▪ Kebersihan bank dan kamar mandi bank	▪ Tingkat kebersihan bank dan kamar mandi bank	Ordinal	III.10
		Process (Proses pelayanan) (X₃)	Proses adalah seluruh aktivitas kerja di mana melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme-meknaisme,	Rangkaian aktivitas	▪ Prosedur pendaftaran menjadi nasabah	▪ Tingkat kemudahan prosedur pendaftaran menjadi nasabah
▪ Prosedur menabung	▪ Tingkat kemudahan prosedur menabung				Ordinal	III.12
▪ Prosedur pengajuan complain	▪ Tingkat kemudahan prosedur pengajuan complain				Ordinal	III.13

	aktivitas-aktivitas dan rutinitas-rutinitas dengan apa produk (barang atau jasa) disalurkan pelanggan. Ratih Hurriyati (2008:65)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kecepatan penanganan keluhan ▪ Kemudahan berkomunikasi dengan pihak perusahaan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat kecepatan penanganan keluhan ▪ Tingkat kemudahan berkomunikasi dengan pihak perusahaan 	Ordinal	III.14
Keputusan Pembelian (Y)	Perilaku pembelian konsumen adalah perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual maupun rumah tangga, yang membeli barang-barang dan jasa untuk konsumsi pribadi. Kotler dan Amstrong, (2008:158)	Pilihan produk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penilaian kualitas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan kualitas 	Ordinal	IV.1
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keberagaman varian 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan keberagaman varian 	Ordinal	IV.2
		Pilihan merek	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Image</i> merek 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan <i>image</i> merek 	Ordinal	IV.3
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pembelian berdasarkan kepercayaan merek 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan kepercayaan merek 	Ordinal	IV.4
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pembelian berdasarkan popularitas merek 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan popularitas merek 	Ordinal	IV.5
		Pilihan saluran	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kestrategisan lokasi bank 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan kemudahan lokasi bank 	Ordinal	IV.6
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemudahan dalam bertransportasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan kemudahan dalam bertransportasi 	Ordinal	IV.7
		Waktu pembelian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jam kerja bank 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan jam kerja bank 	Ordinal	IV.8
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Waktu yang dimiliki nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat pembelian berdasarkan waktu yang dimiliki nasabah 	Ordinal	IV.9
		Jumlah pembelian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kerutinan menabung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat kerutinan menabung 	Ordinal	IV.10

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap telah memiliki populasi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, literatur, artikel dan tulisan ilmiah.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

DATA PENELITIAN	JENIS DATA	SUMBER DATA
10 bank terbaik penyelenggara program tabungan	sekunder	SWA No.2/XXV/22 Januari-4 Februari 2009
Peringkat <i>brand value</i> beberapa bank	sekunder	SWA No.18/XXIV/21 Agustus-3 September 2008
Tingkat kepuasan konsumen pada program tabungan	sekunder	SWA No.16/XXIII/26 Juli-8 Agustus 2007, SWA No.20/XXIV/3 September-8 Oktober 2008
Jumlah nasabah program tabungan Britama tahun 2006-2008	sekunder	Bank BRI Cabang Bandung Ahmad Yani
Gambaran pelaksanaan <i>people, physical evidence</i> dan <i>process</i> pada nasabah BRI	primer	Nasabah
Gambaran tingkat keputusan nasabah untuk menabung	primer	Nasabah

Sumber : Berdasarkan Hasil Pengolahan Data

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2006:72) mendefinisikan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak atau (*mobile population*). Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan yang jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karakteristik yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung tersebut. Populasi bersifat homogen karena setiap nasabah dianggap sama dalam hal pelayanan. Anggota populasinya adalah nasabah BRI Cabang Bandung Ahmad Yani dimana berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak pegawai BRI Cabang Bandung Ahmad Yani jumlah nasabah Tabungan Britama tahun 2008 adalah sebanyak 18.612 orang.

b. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:109) yang dimaksud dengan sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Sedangkan menurut Sugiyono

(2006:73) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu.

Penggunaan sampel disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu keterbatasan tenaga, keterbatasan biaya dan keterbatasan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti. Teknik yang digunakan dalam menentukan besarnya ukuran sampel yang diteliti salah satunya adalah dengan menggunakan cara Slovin yaitu ukuran sampel merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan persentase kelonggaran ketidakteelitian, karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, maka taraf kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (\text{Husein Umar, 2002:141})$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$N = 18.612 \quad e = 0.1$$

Maka :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = n = \frac{18.612}{1 + 18.612(0,1)^2} = \frac{18.612}{187,12} = 99,5 \approx 99 \text{ orang.}$$

Menurut Winarno Surakhmad (1998:100) menyatakan bahwa untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik. Untuk keperluan penelitian ukuran sampel oleh penulis ditambah 1, sehingga sampel dalam penelitian berukuran 100 responden.

c. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2006:73) menyatakan : Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel.” Teknik Sampling pada dasarnya dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu *Probability Sampling (simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random dan area random)* dan *Non-Probability Sampling (sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, Purpose Sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling)*.

Freddy Rangkuti (2002:54) menyatakan bahwa :“Sampling adalah suatu cara mengumpulkan data dengan catatan sebagian kecil dari populasi saja, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimat value*)”.

Menurut Sugiyono (2006:73) menyatakan bahwa: “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”. Penelitian ini konsumen yang akan dijadikan sampel bersifat homogen dan tersebar di seluruh populasi. Untuk mendapatkan sampel representatif, maka harus diupayakan subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi unsur sampel, sehingga digunakan *systematic random sampling* atau pengambilan sampel acak sistematis.

Harun Al Rasyid (1994:66) Teknik sampling mempunyai keuntungan yaitu standar error lebih sedikit, mudah dilakukan, dan teknik sampling bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka sampling. Untuk mendapatkan anggota

sampel dilakukan secara *systematic* (sampling sistematis). Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik ini adalah:

1. Tentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah seluruh nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Bandung Ahmad Yani yang telah melakukan transaksi perbankan. Peneliti telah memiliki *sampling frame* nasabah yang berjumlah 18.612 orang
2. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan sampling, dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh peneliti adalah bulan Juli-Agustus.
3. Menentukan ukuran sampel (n) yang akan diambil dari keseluruhan anggota populasi (N), berdasarkan rumus Slovin sampelnya berukuran 100 orang.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Studi literatur yaitu pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku, atau jurnal, *home page/web site* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian yang terdiri dari pengaruh *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) dan keputusan nasabah untuk menabung.
2. Kuesioner/angket yaitu teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran seperangkat kuesioner dan diserahkan kepada responden yang menjadi

anggota sampel penelitian. Angket ditujukan pada nasabah BRI Cabang Bandung Ahmad Yani.

3. Wawancara, sebagai teknik komunikasi langsung dengan pegawai BRI Cabang Bandung Ahmad Yani untuk memperoleh data mengenai profil perusahaan, nasabah perusahaan, program pemasaran khususnya pengaruh *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) dan keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani.
4. Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung tujuannya adalah untuk mengetahui dan mengamati aplikasi *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Di dalam penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*.

a. Hasil Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan atau keahlian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. (Suharsimi Arikunto 2006:168).

Rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus Korelasi *Product Moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2006:170)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

N = Jumlah sampel

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Cara menggunakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2006:276) dapat dilihat pada Tabel 3.3

TABEL 3.3
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI
KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2005:214)

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut :

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

Pengujian validitas variabel X dan Y dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel *people* (X1), *physical evidence* (X2) dan *process* (X3) berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 13 *for windows*. menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai **0,374**. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.4 yang disajikan pada halaman selanjutnya.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL *PEOPLE* (X1), *PHYSICAL EVIDENCE* (X2) DAN *PROCESS* (X3)

No	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>PEOPLE</i> (X1)				
1	Sikap karyawan dalam melayani nasabah	0.640	0.374	valid
2	Pengetahuan intelegensia karyawan	0.793	0.374	valid
3	Keterampilan dalam melayani nasabah	0.553	0.374	valid
4	Kemampuan berkomunikasi karyawan BRI	0.819	0.374	valid
<i>PHYSICAL EVIDENCE</i> (X2)				
1	Penampilan karyawan BRI	0.670	0.374	valid
2	Pakaian karyawan BRI	0.677	0.374	valid
3	Kelengkapan peralatan bank	0.504	0.374	valid
4	Kelayakan peralatan, eksterior dan interior bank	0.585	0.374	valid
5	Kenyamanan ruang tunggu bank	0.738	0.374	valid
6	Kebersihan bank dan kamar mandi bank	0.398	0.374	valid
<i>PROCESS</i> (X3)				
1	Prosedur pendaftaran menjadi nasabah	0.780	0.374	valid
2	Prosedur menabung	0.637	0.374	valid
3	Prosedur pengajuan komplain	0.715	0.374	valid
4	Penanganan keluhan nasabah	0.496	0.374	valid
5	Kemudahan berkomunikasi dengan pihak perusahaan	0.739	0.374	valid

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan Tabel 3.4 pada instrumen variabel *people* (X1) dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi komunikasi dengan item pernyataan kemampuan berkomunikasi karyawan BRI yang bernilai 0.819, variabel *physical evidence* (X2) dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi desain fasilitas dengan item pernyataan kenyamanan ruang tunggu bank yang bernilai 0.738, sedangkan variabel *process* (X3) dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan prosedur pendaftaran menjadi nasabah yang bernilai 0.780 sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya kuat

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel keputusan nasabah untuk menabung berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 13 *for windows*. Menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai **0,374**. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH
UNTUK MENABUNG (Y)

No	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	KEPUTUSAN PEMBELIAN			
	PILIHAN PRODUK			
1	Kualitas produk	0.635	0.374	valid
2	Varian produk	0.827	0.374	valid
	PILIHAN MEREK			
1	Image merek	0.596	0.374	valid
2	Kepercayaan merek	0.811	0.374	valid
3	Popularitas merek	0.547	0.374	valid
	PILIHAN SALURAN			
1	Lokasi yang strategis	0.602	0.374	valid
2	Kemudahan bertransportasi	0.750	0.374	valid
	WAKTU PEMBELIAN			
1	Jam kerja bank	0.841	0.374	valid
2	Waktu yang dimiliki nasabah	0.707	0.374	valid
	JUMLAH PEMBELIAN			
1	Kerutinan menabung	0.500	0.374	valid

Sumber: Hasil pengolahan data 2009

Berdasarkan Tabel 3.5 pada instrumen variabel keputusan nasabah untuk menabung dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi waktu pembelian dengan item pernyataan jam kerja bank yang bernilai 0.841 sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi kerutinan menabung yang bernilai 0.500 sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya cukup tinggi.

b. Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliabel* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu (Suharsimi Arikunto, 2006:178).

Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentang skor antara 1-5 menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Husein Umar, 2002:146)

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 σ_t^2 = Varians total
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

(Husain Umar, 2002:147)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika koefisien internal seluruh item ($r_i \geq r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
- 2) Jika koefisien internal seluruh item ($r_i < r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Perhitungan validitas dan reliabilitas setiap item pertanyaan dilakukan dengan bantuan program SPSS 13 *for window*. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 13 *for window* sebagai berikut:

- 1) Memasukkan data variabel X dan variabel Y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data view.
- 2) Klik variabel view, lalu isi kolom *name* dengan variabel penelitian (X, Y) *width*, *decimal*, *label* (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian), *coloum*, *align*, (*left*, *center*, *right*, *justify*) dan isi juga kolom *measure* (skala: ordinal).
- 3) Kembali ke data view, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *Reliability Analyze*
- 4) Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik Alpha, OK.
- 5) Dihasilkan output, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen diketahui bahwa semua variabel reliabel, hal ini disebabkan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} yang bernilai **0,374**. Agar lebih terperinci dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut.

TABEL 3.6
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	VARIABEL	r_{hitung}	r_{tabel}	KETERANGAN
1.	<i>People</i>	0,779	0.374	Reliabel
2.	<i>Physical Evidence</i>	0,738	0.374	Reliabel
3.	<i>Process</i>	0,768	0.374	Reliabel
4.	Keputusan nasabah untuk menabung	0,871	0.374	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2009

3.2.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data ordinal untuk variabel (X_1), (X_2), (X_3) dan Y.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan gambaran responden terhadap pengaruh *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) dan keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah seluruh data responden terkumpul. Kegiatan analisis data dilakukan melalui tiga tahap sebagai berikut :

1. Menyusun data

Kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

Penelitian ini melakukan tabulasi data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memberi skor pada tiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, setiap pendapat responden atas pernyataan diberi nilai dengan skala *likert*. Berikut interpretasi alternatif jawaban yang disajikan dalam bentuk Tabel 3.7

TABEL 3.7
INTERPRESTASI ALTERNATIF JAWABAN

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif
Sangat Tinggi	5
Tinggi	4
Sedang	3
Rendah	2
Sangat Rendah	1

Sumber: Sugiyono (2005:87)

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan dalam bentuk Tabel 3.8 sebagai berikut:

TABEL 3.8
KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
2	1% - 25%	Sebagian Kecil
3	26% - 49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51% - 75%	Sebagian Besar
6	76% -99%	Hampir Seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

Sumber: Moch. Ali (1985:184)

3. Pengujian

Untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*). Dalam hal ini analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya variabel X terhadap Y baik secara langsung maupun tidak langsung.

a. *Method Of Successive Interval* (MSI)

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid,1994:131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.

3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$Scale\ Value = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

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.

b. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu diuji signifikansinya, Sugiyono (2006:144). Analisis deskriptif dengan menggunakan kriteria penafsiran hasil perhitungan responden Moch Ali (1985:184). Analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. *People* (sumber daya manusia) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani yang terdiri dari dimensi karyawan dan komunikasi.
2. *Physical evidence* (bukti fisik) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani yang terdiri dari dimensi pakaian karyawan, peralatan dan desain fasilitas.
3. *Process* (proses pelayanan) pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani yang terdiri dari dimensi rangkaian kegiatan.
4. Keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani yang terdiri dari dimensi pilihan produk, pilihan merek, pilihan saluran, penentuan waktu pembelian dan jumlah pembelian.

c. Analisis Verifikatif menggunakan *Path Analysis*

Teknik analisis data yang digunakan untuk melihat pengaruh *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada BRI Cabang Bandung Ahmad Yani adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*Path Analysis*). Dalam hal ini analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X_1), (X_2), (X_3), terhadap Y baik secara langsung maupun tidak langsung. (Nirwana SK Sitepu, 1994:15-30).

Untuk memenuhi persyaratan digunakannya metode analisis jalur maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval, untuk itu karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval.

Penelitian ini penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. *People* (Sumber daya manusia) berpengaruh terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.
2. *Physical evidence* (Bukti fisik) berpengaruh terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.
3. *Process* (Proses pelayanan) berpengaruh terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.
4. *People* (Sumber daya manusia), *Physical evidence* (Bukti fisik), dan *Process* (Proses pelayanan) berpengaruh terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung secara simultan.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggambar struktur hipotesis di bawah ini.

Hipotesis I :

People (sumber daya manusia) berpengaruh terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.

Hipotesis I digambarkan dalam sebuah struktur seperti pada Gambar 3.1.



GAMBAR 3.1
STRUKTUR HUBUNGAN ANTARA X_1 dan Y

Keterangan :

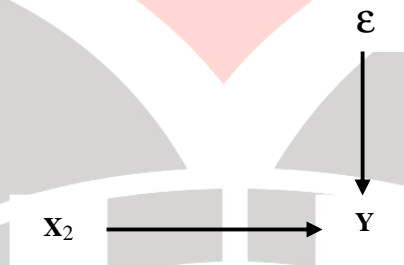
- X_1 : *People* (sumber daya manusia)
 Y : Keputusan nasabah untuk menabung
 ε : Residu
 \longrightarrow : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menabung dipengaruhi oleh *people* (sumber daya manusia).

Hipotesis II :

Physical evidence (bukti fisik) berpengaruh terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.

Hipotesis II digambarkan dalam sebuah struktur seperti pada Gambar 3.2.



GAMBAR 3.2
STRUKTUR HUBUNGAN ANTARA X_2 dan Y

Keterangan :

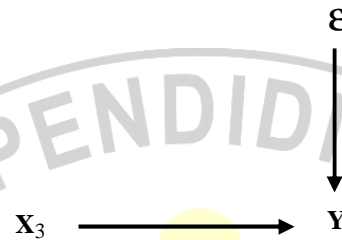
- X_2 : *Physical evidence* (bukti fisik)
 Y : Keputusan nasabah untuk menabung
 ε : Residu
 \longrightarrow : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menabung dipengaruhi oleh *physical evidence* (bukti fisik).

Hipotesis III :

Process (proses pelayanan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Hipotesis III digambarkan dalam sebuah struktur seperti pada Gambar 3.3.



GAMBAR 3.3
STRUKTUR HUBUNGAN ANTARA X_3 dan Y

Keterangan :

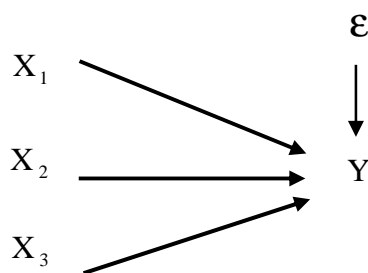
- X_3 : *Process* (proses pelayanan)
 Y : Keputusan nasabah untuk menabung
 ϵ : Residu
 \longrightarrow : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menabung dipengaruhi oleh *process* (proses pelayanan).

Hipotesis IV :

People (sumber daya manusia), *Physical evidence* (bukti fisik), dan *Process* (proses pelayanan) berpengaruh positif terhadap tingkat keputusan nasabah untuk menabung.

Hipotesis IV digambarkan dalam sebuah struktur seperti terlihat pada Gambar 3.4.



GAMBAR 3.4
STRUKTUR KAUSAL ANTARA X_1 , X_2 , X_3 dan Y

Keterangan :

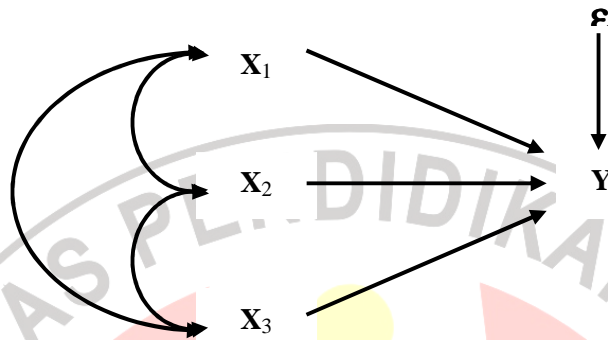
- X_1 : *People* (sumber daya manusia)
 X_2 : *Physical evidence* (bukti fisik)
 X_3 : *Process* (proses pelayanan)
 Y : Keputusan nasabah untuk menabung
 ϵ : Residu
 → : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menabung dipengaruhi oleh *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan).

Struktur hubungan *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) dan keputusan nasabah untuk menabung melalui analisis jalur dengan hipotesis IV yaitu terdapat pengaruh positif dan simultan antara hubungan *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) dan keputusan nasabah untuk menabung yaitu variabel residu

dan dilambangkan dengan ε namun pada penelitian ini yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel *dependent*, penjelasannya dapat dilihat pada Gambar 3.5.



GAMBAR 3.5
DIAGRAM JALUR HIPOTESIS IV

a. Menghitung matriks invers korelasi

$$\mathbf{R}_1 = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ 1 & r_{X_1X_2} & r_{X_3X_1} \\ & 1 & r_{X_3X_2} \\ & & 1 \end{pmatrix}$$

b. Menghitung Matrik korelasi antar variabel

$$\mathbf{R}_1^{-1} = \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} \\ & & C_{3.3} \end{pmatrix}$$

c. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus:

$$\begin{pmatrix} PYX_1 \\ PYX_2 \\ PYX_3 \end{pmatrix} \begin{pmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ C_{1.1} & C_{1.2} & C_{1.3} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} \\ & & C_{3.3} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX1} \\ r_{YX2} \\ r_{YX3} \end{pmatrix}$$

d. Hitung $R^2 Y (X_1, X_2, X_3)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2, X_3 terhadap Y dengan rumus:

$$R^2 Y (X_1, \dots, X_3) = \begin{bmatrix} P_{YX1} & \dots & P_{YX3} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{YX1} \\ \dots \\ r_{YX3} \end{bmatrix}$$

e. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel

Pengaruh (X_1) terhadap Y :

Pengaruh langsung	= $PYX_1 \cdot PYX_1$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_2)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1 X_2} \cdot PYX_2$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_3)	= $PYX_1 \cdot r_{X_1 X_3} \cdot PYX_3$ +
Pengaruh total (X_1) terhadap Y	=

Pengaruh (X_2) terhadap (Y)

Pengaruh langsung	= $PYX_2 \cdot PYX_2$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_1)	= $PYX_2 \cdot r_{X_2 X_1} \cdot PYX_1$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_3)	= $PYX_2 \cdot r_{X_2 X_3} \cdot PYX_3$ +
Pengaruh total (X_2) terhadap Y	=

Pengaruh (X₃) terhadap (Y)

Pengaruh langsung	= $P_{YX_3} \cdot P_{YX_3}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₁)	= $P_{YX_3} \cdot r_{X_3X_1} \cdot P_{YX_1}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X ₂)	= $\frac{P_{YX_3} \cdot r_{X_3X_1} \cdot P_{YX_2}}{\quad} +$
Pengaruh total (X ₃) terhadap Y	=

- h. Menghitung pengaruh variabel lain (ε) dengan rumus sebagai berikut:

$$P_{Y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X_{1.1}, X_{1.2}, \dots, X_{1.3})}}$$

Keputusan penerimaan atau penolakan Ho

Rumusan Hipotesis operasional:

$$H_0: P_{YX_1} = P_{YX_2} = P_{YX_3} = 0$$

Hi: sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_i} \neq 0, i = 1, 2, 3,$

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}{k \left(1 - \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}\right)}$$

Hasil Fhitung dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka Ho ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{YX_i} - P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y(X_{1.1}, X_{1.2}, \dots, X_{1.3})})(C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-Student dengan derajat kebebasan n-k-1.

3.2.8 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi antar variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student (*t student*). Rumus dari distribusi student adalah:

$$t = \frac{rs \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}} \quad (\text{Sudjana, 2001:62})$$

Keterangan :

t = Distribusi student

r = Koefisien korelasi *product moment*

n = Banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

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

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

$H_1 : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses pelayanan) terhadap keputusan nasabah untuk menabung.