

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif. Menurut Wiratna (2016:3) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran) Sementara Sugiyono (2019 : 14) menyatakan pada penelitian kuantitatif dimana macam data dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring : baik sekali = 4; baik = 3; kurang baik = 2; dan tidak baik = 1).

Penelitian ini menggunakan metode survei dan analisis *explanatory*/sebab akibat. Survei yang digunakan bertujuan memberikan gambaran tentang masing-masing variabel, dengan cara menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019: 58) 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

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Supra Gading Raya Jakarta pada tahun 2022 yaitu sebanyak 257 nasabah.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2019: 60) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Penentuan jumlah sampel dipergunakan rumus Slovin, seperti dikutip Umar (2017:65) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana :

N = Jumlah Populasi

n = Sampel responden

e = tingkat error 10%

$$n = \frac{257}{1 + 257(0,1)^2}$$

$$n = 71,98$$

$$n = 72 \text{ nasabah}$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 nasabah PT Supra Gading Raya Jakarta.

### 3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019: 122):

Purposive sampling adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Kriteria nasabah yaitu yang terdata atau tercatat pada PT Supra Gading Raya Jakarta di tahun 2022.

### 3.3. Sumber dan Metode Pengumpulan Data

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019: 75) data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Pada penelitian ini data primer didapat dari :

a) Kuesioner :

Menurut Sugiyono (2019:72) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Pada penelitian ini digunakan kuesioner tertutup, dimana setiap pernyataan dihubungkan dengan jawaban yang berupa dukungan atau pernyataan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata: sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS)

b) Observasi

Menurut Abdurrahman Fatoni (2019:113) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

Peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan dengan disertai catatan-catatan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan di PT Supra Gading Raya Jakarta

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder didapat melalui penelitian yang didasarkan studi literatur. Dalam hal ini penulis berusaha untuk mencari dan membaca serta mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang terdapat dalam buku-buku yang relevan dengan pembahasan skripsi ini.

### 3.4. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

#### 1. Definisi Oprasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian yaitu :

##### a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan nasabah dalam hal kegiatan penukaran valuta asing di PT Supra Gading Raya Jakarta. Indikator kualitas pelayanan yaitu : 1. Keandalan, 2. Cepat tanggap, 3. Jaminan, 4. Empaty, dan 5. Bukti fisik.

##### b. Harga (X2)

Harga adalah jumlah uang atau alat tukar lain yang senilai yang harus dibayarkan dalam kegiatan transaksi valuta asing. indikator harga yaitu : 1. *Price Level* , 2. *Discount*

##### c. Komunikasi (X3)

Komunikasi merupakan pemberian, pengiriman atau pertukaran informasi mengenai transaksi valuta asing sehingga materi yang dikomunikasikan dapat dipahami dengan lengkap oleh nasabah. Indikator komunikasi yaitu : 1. Keterbukaan, 2. Emphati, 3. Dukungan, 4. Rasa positif, dan 5. Kesetaraan.

##### d. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah PT Supra Gading Raya Jakarta merupakan suatu keadaan dalam diri seorang nasabah yang merasa puas, lega, dan senang atas kegiatan penukaran valuta asing sesuai dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2018 :352-353) indikator kepuasan nasabah yaitu : 1. Konfirmasi harapan, 2. Niat beli ulang, 3. Kesiediaan untuk merekomendasi, dan 4. Ketidakpuasan pelanggan.

Selanjutnya definisi opsional tersebut dijabarkan dalam kisi-kisi variabel penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3 : Kisi-Kisi Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan (X1)	Keandalan	Akurat	1
		Memuaskan	2
	Cepat tanggap	Memperhatikan sungguh-sungguh	3
		Merespon dengan cepat	4
	Jaminan	Pengetahuan yang baik	5
		Kemampuan yang baik	6
	Empati	Perhatian khusus	7
		Memahami kebutuhan nasabah	8
	Bukti fisik	Fasilitas kantor	9
		Perlengkapan pegawai	10

Sumber : Parasuraman dalam Lupiyoadi (2017)

**Tabel 4 : Kisi-Kisi Variabel Harga**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Harga (X2)	Price Level	Harga di atas pasar	1
		Harga sama dengan pasar	2
		Harga di bawah harga pasar	3
	Discount	Menukar Valas ke rupiah	4
		Menukar rupiah ke Valas	5

Sumber : Simamora (2017)

**Tabel 5 : Kisi-Kisi Variabel Komunikasi**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Komunikasi (X3)	Keterbukaan	Kemauan menanggapi	1
		Kemauan menyampaikan	2
	Emphati	Memahami kondisi nasabah	3
		Memahami yang diharapkan nasabah	4
	Dukungan	Menciptakan proses komunikasi yang efektif	5
		Menciptakan situasi komunikasi yang kondusif	6
	Rasa positif	Respon yang positif	7

		Semangat berineraksi	8
		Kesetaraan	Saling menghargai
		Kedudukan yang sama	10

Sumber : Wiryanto (2018)

**Tabel 6 : Kisi-Kisi Variabel Kepuasan Nasabah**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kepuasan Nasabah (Y)	Konfirmasi harapan	Sesuai dengan harapan	1
		Sesuai dengan nilai pasar	2
	Niat beli ulang	Melakukan transaksi kembali	3
		Menggunakan jasa perusahaan	4
	Kesediaan untuk merekomendasi	Merekomendasikan pada kolega	5
		Merekomendasikan pada keluarga	6
	Ketidakpuasan nasabah	Penanganan <i>complaint</i> memuaskan	7
		Penanganan pengembalian	8

Sumber : Tjiptono (2018)

## 2. Skala Pengukuran

Sistem penilaian kuesioner yaitu dengan menggunakan *skala Likert*, dengan 5 (lima) kategori pilihan tanggapan untuk setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. :

Menurut Sugiyono (2019 : 78) jawaban dari responden dan angka penilaian dalam skala Likert, dicontohkan sebagai berikut :

**Tabel 7 : Tabel Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Pada uji validitas dimaksudkan untuk mengukur validitas suatu instrumen. Uji validitas merupakan pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Uji validitas dipergunakan untuk mengukur kecermatan setiap nomor item kuesioner.

Perhitungan dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan skor butir, dimana dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi minimal 95%. Untuk mencari validitas instrumen digunakan  $n$  orang sebagai try out kuesioner untuk menjaring data kemudian dianalisis. Rumus  $r_{hitung}$  yang digunakan adalah:

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

Dimana :

- $r_{hitung}$  : Koefisien Korelasi
- $\sum X$  : Jumlah skor butir
- $\sum Y$  : Jumlah total skor butir
- $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor butir
- $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat total skor butir
- $\sum XY$  : Jumlah perkalian skor butir dengan total skor butir
- $N$  : Banyak sampel uji coba .(Sugiyono, 2015 : 148 )

## b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019 : 147) uji keandalan atau reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner, yang disusun berdasarkan indikator variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap instrumen penelitian adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas terhadap variabel dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach*, dimana apabila nilai *Alpha Cronbach* di atas 0,7 (*Alpha Cronbach* > 0,7) maka instrumen dinyatakan reliabel.

Formula *Alpha Cronbach* dirumuskan sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{(n) (S^2 - \sum S_i^2)}{(n-1) S^2}$$

Dimana:

- $\alpha$  : Koefisien alpha
- $n$  : Jumlah item dalam skala
- $S^2$  : Varian Total dari skor test
- $S_i^2$  : Varian dari setiap item skala

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedstas

### a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2016:155) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal.

Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak



memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2014:166) multikolinearitas adalah keadaan pada model regresi dimana ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variances inflation factor* (VIF) yang dihasilkan. Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2014:166) uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dalam residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran

## 2. Metode Analisis Statistik Data

### a. Analisis Regresi Linier Berganda :

Menurut Sugiyono (2019:262) mendefinisikan bahwa, analisis regresi digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila satu atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasinya (dinaik-turunkannya), .

Rumus Regresi Linier Berganda :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$X_i$  = Variabel Bebas ke-i

$a$  = Penduga untuk  $\alpha$  (intersep)

$b_i =$  Penduga untuk  $\beta_i$  (koefisien regresi untuk variabel bebas ke -  $i$  ).

## b. Analisis Koefisien Determinasi

### 1) Koefisien Determinasi Parsial (KDP)

Koefisien korelasi parsial dimaksudkan untuk mencari tahu seberapa kuat, hubungan salah satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, tidak simultan atau bersama-sama. Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen  $X_1$  dan  $X_2$  (kualitas pelayanan, harga dan komunikasi) terhadap variabel dependen  $Y$  (kepuasan nasabah) secara parsial.

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

$$KD = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

$\beta$  = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

## c. Pengujian Hipotesis

### 1) Pengujian Hipotesis parsial (uji T )

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen ( $X$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ). (Sugiyono, 2019:258)

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

## 3.6. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada pada PT Supra Gading Raya Jakarta yang dilaksanakan sejak Maret 2023 sampai dengan Agustus 2023. Kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 8 : Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu											
		Feb'		Mar'		Apr'		Mei'		Juni'		Juli'	
		2023		2023		2023		2023		2023		2023	
1	Prasurvei	■	■										
2	Penentuan Judul Sripsi			■	■	■							
3	Proposal					■	■						
5	Penyusunan Bab I, II, III							■	■				
6	Penyebaran Angket							■	■	■			
	Penulisan Skripsi							■	■	■			
7	Ujian Skripsi										■	■	■