

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi dibedakan antara populasi secara umum dan populasi target atau "*target population*". Populasi target adalah populasi atau wilayah umum yang menjadi tujuan dalam penelitian kita. Menurut Sukirman (2012) bahwa populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian. Sesuai dengan penjelasan diatas populasi umum pada penelitian ini dapat disimpulkan adalah seluruh nasabah BCA KCU Gunsa 45, akan tetapi targetnya adalah seluruh nasabah yang memiliki potensi kredit dan mampu memberikan profit cabang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Bank Central Asia KCU Gunsa 45 yang berjumlah 265 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2017). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, 2017 yang dimaksud dengan Non probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel.

Sedangkan Teknik purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Maka dengan kata lain, unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu reposnden yang memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti.
2. Lokasi sampel dekat dengan peneliti agar mudah mendapatkan informasi.

Alasan pemilihan sampel dengan kriteria tersebut bertujuan untuk menghindari bias yang disebabkan oleh adanya perbedaan yang ekstrim.

Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penilitan ini adalah rumus Slovin. Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum suatu survei populasi terbatas (finite population survey), dimana tujuan utama dari survei tersebut adalah untuk mengestimasi proporsi populasi. Rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah (Sugiyono, 2017) :

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Konstanta (% tingkat kesalahan standar yang dapat ditoleransi untuk suatu penarikan sampel, dalam hal ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%)

Berdasarkan rumus di atas maka sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{265}{1 + 265 (0,05)^2} = 159$$

Maka berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 159 nasabah.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar kegiatan tersebut sistematis dan dipermudah olehnya. Pengumpulan data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Ketersediaan data akan sangat menentukan proses pengolahan dan analisa selanjutnya. Karenanya dalam pengumpulan data harus dilakukan Teknik yang menjamin bahwa data diperoleh itu benar, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga hasil pengolahan dan analisa data tidak bias. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. (PT Bank Central Asia KCU Gunsa 45)

1. Data Primer

Dalam penelitian ini, beberapa nasabah yang berkunjung menjadi responden sehingga secara otomatis menjadi sumber data primer. Untuk memperoleh data primer dengan menggunakan metode survei, alat yang digunakan berupa angket. Angket adalah tehnik pengumpulan data dengan cara menyebarkan sejumlah lembaran pertanyaan kepada responden yang ada relevansinya dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan kuisioner

dengan skala Likert dimana pertanyaan dalam kuisioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak baik sampai dengan sangat baik, Sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, dan sebagainya. Adapun variabel yang digunakan skala Likert adalah fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, kerjasama tim, perbaikan secara berkesinambungan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 3.1
Daftar Kriteria Penilaian Jawaban Kuisioner

No	Kriteria/Kategori Jawaban	Nilai/Skor Jawaban
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

1. Data Sekunder

Data yang ditelusuri dari sumber sekunder (tidak langsung) melalui berbagai dokumen dan publikasi yang ada relevansinya dengan kepentingan penelitian ini. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data sekunder dengan cara akses internet untuk mencari data-data pendukung dari berbagai buku- buku, jurnal penelitian dan artikel-artikel yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan studi dokumentasi digunakan untuk mencari data sekunder berupa buku-buku, arsip, dan dokumen yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam

kelompok itu (Sugiyono, 2017). Variabel penelitian terbagi empat jenis variabel, yaitu variabel terikat (dependent variabel), variabel bebas (independent variabel), variabel ketergantungan (moderating variabel), dan variabel antara (intervening variabel).

Secara teori, definisi variabel penelitian adalah merupakan suatu objek atau sifat atau atribut atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari atau ditarik kesimpulan. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

A. Variabel Bebas (Independen)

Variabel Independen disebut juga dengan variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut juga dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya Variabel dependen (terikat). Adapun Variabel independen dalam penelitian ini adalah fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, kerjasama tim dan perbaikan secara berkesinambungan.

B. Variabel Intervening

Variabel intervening/mediasi merupakan variabel penyela atau antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Adapun dimensi dan indikator yang tertulis pada tabel berikut ini

Tabel 3.2
Variabel dan Indikator

No.	Variabel	Indikator	Skala
1.	Variabel Independen/Bebas (X) X1 (Fokus pada pelanggan) X2 (Obsesi Terhadap Kualitas) X3 (Pendekatan Ilmiah) X4 (Kerja Sama Tim) X5 (Perbaikan secara terus menerus)	1. Fokus Pada Pelanggan - Keluhan pelanggan -Memberi Solusi yang tepat -Interaksi karyawan dengan pelanggan -Informasi produk	Ordinal
		2. Obsesi terhadap Kualitas - Produk yang yang mampu bersaing -Keamanan dan kenyamanan saat bertransaksi -Keramahan dan kesopanan karyawan -Cepat dan teliti dalam brtransaksi	Ordinal
		3. Pendekatan Ilmiah -mencari data untuk mengatasi masalah -memantau kebutuhan nasabah	Ordinal
		4. Kerja sama tim -Pembagian tugas yang terstruktur -Adanya kordinasi antar tim -Bertanggung jawab atas semua transaksi -Keseragaman jawaban	Ordinal
		5. Perbaikan secara terus menerus -Inovasi -Menerima kritik dan saran dari nasabah -Mengikuti perkembangan teknologi	Ordinal
2.	Variabel Dependen/ Terikat (Y) Kepuasan Pelanggan	1. <i>Price</i> (Harga) 2. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) 3. <i>Product Quality</i> (Kualitas Produk) 4. <i>Efficiency</i> (Kemudahan)	Ordinal

Menurut Goetsch dan Davis (2014) dan Kotler dan Keller (2016).

3.5 Metode Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Structural Equation Model (SEM) adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan. Menurut Santoso (2014) SEM adalah teknik analisis multivariate yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk.

Menurut Latan dan Ghozali (2012) PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis covariance menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis *covariance* umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. Namun ada perbedaan antara SEM berbasis *covariance based* dengan *component based* PLS adalah dalam penggunaan model persamaan struktural untuk menguji teori atau pengembangan teori untuk tujuan prediksi.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik PLS yang dilakukan dengan dua tahap, yaitu:

1. Tahap pertama adalah melakukan uji measurement model, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator.
2. Tahap kedua adalah melakukan uji structural model yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel/korelasi antara konstruk konstruk yang diukur dengan menggunakan uji t dari PLS itu sendiri.

3.5.1 *Measurement (Outer) Model*

Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data penelitian. Untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas dari kuesioner tersebut maka peneliti menggunakan program SmartPLS 2.0. Prosedur pengujian

validitas adalah convergent validity yaitu dengan mengkorelasikan skor item (component score) dengan construct score yang kemudian menghasilkan nilai loading faktor. Menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2012) nilai loading faktor dikatakan tinggi jika komponen atau indikator berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan, loading faktor 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup.

Reliabilitas menyatakan sejauh mana hasil atau pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan serta memberikan hasil pengukuran yang relative konsisten setelah dilakukan beberapa kali pengukuran. Untuk mengukur tingkat reliabilitas variabel penelitian, maka digunakan koefisien alfa atau cronbachs alpha dan composite reliability. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alfa lebih besar dari 0,6 (Malhotra, 1996).

3.5.2 Structural (Inner) Model

Tujuan dari uji structural model adalah melihat korelasi antara konstruk yang diukur yang merupakan uji t dari partial least square itu sendiri. Structural atau inner model dapat diukur dengan melihat nilai R- Square model yang menunjukkan seberapa besar pengaruh antar variabel dalam model. Kemudian langkah selanjutnya adalah estimasi koefisien jalur yang merupakan nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural yang diperoleh dengan prosedur bootstrapping dengan nilai yang dianggap signifikan jika nilai t statistik lebih besar dari 1,96 (significance level 5%) atau lebih besar dari 1,65 (significance level 10%) untuk masing-masing hubungan jalurnya.

3.5.3 Pengujian Hipotesis

Berikut adalah hipotesis statistik yang diuji berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian:

Hipotesis I

H1o : $\beta_1 \leq 0$ fokus kepada pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan

pelanggan

H1a : $\beta_i > 0$ fokus kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis II

H2o: $\beta_i \leq 0$ obsesi terhadap kualitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H2a: $\beta_i > 0$ obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis III

H3o: $\beta_i \leq 0$ pendekatan ilmiah tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H3a: $\beta_i > 0$ pendekatan ilmiah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis IV

H4o: $\beta_i \leq 0$ kerjasama tim tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H4a: $\beta_i > 0$ kerjasama tim tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis V

H5o: $\beta_i \leq 0$ Perbaikan secara berkesinambungan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H5a: $\beta_i > 0$ Perbaikan secara berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan