

# **BAB III**

## **METODA PENELITIAN**

### **1.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi *asosiatif*. Menurut Sugiyono (2014:55) strategi asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih yang mana dalam penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan serta mengontrol suatu gejala. Dalam penelitian ini bertujuan memberi penjelasan mengenai apakah terdapat pengaruh antara variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan),  $X_2$  (Kepercayaan) dan  $X_3$  (Kualitas Produk) terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Nasabah) baik secara parsial maupun simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan survei. dimana peneliti membagikan kuesioner kepada nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara untuk mengumpulkan data, peneliti mengolah data apa adanya, menganalisis serta menafsirkan data-data tersebut.

### **1.2. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara yang berlokasi di jalan Yos Sudarso No. 27-29, Jakarta Utara.

#### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan Karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2015:156) *Accidental sampling* yaitu

pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Penyebaran kuesioner dilakukan secara acak serta pada jam dan waktu tertentu saat nasabah tidak begitu ramai agar tidak mengganggu kenyamanan dalam bertransaksi. Pengambilan sampel menurut Ibnu Widiyanto digunakan dengan melihat rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

Z: 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe : *Margin of Error*, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Maka jumlah sampelnya adalah :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 97

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan sampel yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini sebanyak 97 nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

### 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2017:225) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Koesioner tersebut disebarkan kepada nasabah yang sedang berkunjung atau yang sedang melakukan transaksi di Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

### 3.3.2. Metoda Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari informasi tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan ( *Field Research* ) merupakan suatu metode yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan (Danang Sunyoto, 2013).

a. Observasi

Observasi yaitu cara pengambilan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang sedang diteliti, dengan maksud untuk membandingkan keterangan-keterangan yang diperoleh dengan kenyataan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan data-data yang diperlukan, yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:135) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti membuat beberapa daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

2. Studi Kepustakaan ( *Library Research* ) Penelitian kepustakaan ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan. Data ini dapat diperoleh dari sumber buku-buku yang dapat dijadikan acuan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.1.** Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

| Variabel   | Indikator                                  | Sub Indikator  | No. Item Instrumen |
|--|--|--|--------------------|
| <b>Kualitas Pelayanan</b><br><b>(Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi)</b><br><b>2013: 216-217</b> | Berwujud ( <i>tangible</i> )               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi fisik gedung atau bank.</li> <li>• Fasilitas ruang tunggu yang nyaman.</li> </ul>   | 1,2                |
|  | Reliabilitas                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu.</li> <li>• Layanan yang professional.</li> </ul>   | 3,4                |
|  | Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan dalam bertransaksi.</li> <li>• Setiap keluhan nasabah direspon dengan cepat.</li> <li>• Memperhatikan kebutuhan nasabah.</li> </ul> | 5,6,7              |
|  | Jaminan dan Kepastian ( <i>assurance</i> ) | Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.   | 8                  |
|  | Empati ( <i>empathy</i> )                  | Setiap keluhan pelanggan direspon dengan cepat.  | 9                  |

**Tabel 3.2.** Indikator Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )

| <b>Variabel</b>                                 | <b>Indikator</b>                                  | <b>Sub Indikator</b>                                   | <b>No. Item Instrumen</b> |
|---|---|--|---------------------------|
| <b>Kepercayaan Kotler dan Keller (2016:225)</b> | <i>Benevolence</i><br>(Kesungguhan/<br>ketulusan) | Nasabah percaya bahwa karyawan dapat berperilaku baik. | 1                         |
|   | <i>Ability</i><br>(Kemampuan)                     | Karyawan meyakinkan nasabah ketika bertransaksi.       | 2                         |
|   | <i>Integrity</i> (Integritas)                     | Kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.   | 3                         |
|   | <i>Willingness to depend</i>                      | Nasabah memberikan informasi pribadi kepada karyawan.  | 4                         |

**Tabel 3.3.** Indikator Variabel Kualitas Produk ( $X_3$ )

| <b>Variabel</b> | <b>Indikator</b>                | <b>Sub Indikator</b>                               | <b>No. Item Instrumen</b> |
|-----------------|---------------------------------|--|---------------------------|
|                 | <i>Performance</i><br>(Kinerja) | Kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan | 1                         |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Kualitas Produk (David Garvin dalam Fandy Tjiptono) 2016:134</b> |  | produk dari Bank.  |   |
|   | <i>Features</i> (Fitur atau ciri-ciri tambahan)                      | Karakteristik dari produk.                                     | 2 |
|   | <i>Reliability</i> (Reliabilitas)                                    | Cepat dalam mengatasi permasalahan.                            | 3 |
|   | <i>Confermance to Specifications</i> (Kesesuaian dengan spesifikasi) | Kualitas memenuhi standar yang telah ditetapkan.               | 4 |
|   | <i>Durability</i> (Daya tahan)                                       | Berapa lama umur atau waktu daya produk dapat terus digunakan. | 5 |
|   | <i>Serviceability</i>  | Pelayanan yang diberikan sudah sesuai keinginan nasabah.       | 6 |
|   | <i>Esthetics</i> (Estetika)  | Model atau desain produk yang menarik.                         | 7 |
|   | <i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dipersepsikan)               | Kesan kualitas suatu produk yang dirasakan oleh nasabah.       | 8 |

**Tabel 3.4.** Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| <b>Variabel</b>  | <b>Indikator</b>         | <b>Sub Indikator</b>                                    | <b>No. Item Instrumen</b> |
|--|--------------------------|---|---------------------------|
| <b>Kepuasan Nasabah (Hawkins dan Loney oleh Tjiptono) 2014:101</b> | Kesesuaian Harapan       | Nasabah mempunyai keinginan yang sesuai dengan harapan. | 1,2                       |
|  | Minat Berkunjung Kembali | Nasabah berkunjung kembali ke Bank.                     | 3                         |
|  | Kesediaan Merekomendasi  | Nasabah merekomendasikan kepada keluarga atau teman.    | 4                         |

Dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2014: 93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan (kualitatif) yang dapat diubah menjadi kuantitas berupa angka skor, seperti tabel dibawah ini :

**Tabel 3.5.** Skala Likert untuk Intrumens Penelitian

| No. | Pertanyaan                | Bobot nilai |
|-----|---------------------------|-------------|
| 1   | Sangat Setuju (SS)        | 4           |
| 2   | Setuju (S)                | 3           |
| 3   | Tidak Setuju (TS)         | 2           |
| 4   | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1           |

*Sumber : Sugiyono (2013)*

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data yang berupa opini dari subyek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen penelitian merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Menurut Assauri instrumen yang baik harus valid dan reliabel. Berikut ini dikemukakan cara pengujian validitas dan realibilitas instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur dalam hal ini (kuesioner) untuk mengukur apa yang diinginkan. Valid tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing butir pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Dengan demikian kevaliditasan penelitian telah dibuat dalam bentuk pertanyaan yang disebarkan kepada 97 Nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara. Data yang diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode *Construck Validity* dengan menggunakan metode korelasi sederhana. Apabila hasilnya sebesar  $> 0,30$  atau lebih maka dapat dikatakan valid.

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan dapat dipercaya, dapat diandalkan atau hasil pengukuran yang sama. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas instrument dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha*. Dimana Sugiyono mengemukakan instrumen penelitian dikatakan *reliable*, jika nilai  $r_i$  sebesar 0,60 atau lebih.

## **3.5. Metoda Analisis Data**

### **3.5.1. Metoda Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan program SPSS versi 24 dan Microsoft Excel 2010. Hal tersebut dilakukan agar memudahkan peneliti dalam mengelolah data statistik dengan waktu yang efisien dan tepat.

### 3.5.2. Metoda Penyajian Data

Dalam penyajian data pada penelitian ini berupa tabel dalam menjelaskan hasil penelitian yang akan di uji seperti hasil perhitungan uji validitas dan uji realibilitas adalah dengan koefisien determinan (parsial dan simultan).

### 3.5.3. Metoda Analisis Statistik Data

#### 3.5.3.1. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinan antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Menurut Iman Ghazali (2014:62) Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara dua variabel atau lebih. Bila nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sama dengan nol ( $R^2 = 0$ ) artinya variasi dari Y tidak dapat dijelaskan oleh variabel X sama sekali, berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas Sedangkan bila nilai koefisien determinasi (R) mendekati satu ( $R^2=1$ ) artinya variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari variabel dependen tersebut. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penggunaannya koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase (%).

Berikut ini merupakan rumus dari koefisien Determinan ( $R^2$ )

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi

Analisis koefisien determinasi terdiri dari analisis koefisien determinasi parsial dan analisis koefisien determinasi berganda.

## 1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

1) Pengaruh ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan terhadap (Y) Kepuasan Nasabah ( $X_2$  dan  $X_3$  konstan )

$$KD_{1.23} = r_{Y1.23}^2 \times 100\%$$

2) Pengaruh ( $X_2$ ) Kepercayaan terhadap (Y) Kepuasan Nasabah ( $X_1$  dan  $X_3$  konstan)

$$KD_{2.13} = r_{Y2.13}^2 \times 100\%$$

3) Pengaruh ( $X_3$ ) Kualitas Produk terhadap (Y) Kepuasan Nasabah ( $X_1$  dan  $X_2$  konstan)

$$KD_{3.12} = r_{Y3.12}^2 \times 100\%$$

## 2. Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh seluruh variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini analisis koefisien berganda digunakan untuk variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank secara simultan. .

Diketahui dengan rumus :

$$KD_{123} = r_{Y123}^2 \times 100\%$$

### 3.5.3.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial (dengan uji T ) maupun secara bersama-sama (dengan uji F). Dalam penelitian ini pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari koefisien determinasi (KD). Nilai KD merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi ( $r^2$ ). Oleh karena itu dalam pengujian hipotesis ini dilakukan pengujian terhadap  $\rho$

#### 1. Pengujian hipotesis secara parsial

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut :

a. Merumuskan hipotesis

1) Pengaruh  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Nasabah)

$H_0 : \rho_{\gamma_{1.23}} = 0$  Secara parsial kualitas, pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

$H_a : \rho_{\gamma_{123}} \neq 0$  Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

2) Pengaruh  $X_2$  (Kepercayaan) terhadap Y (Kepuasan Nasabah)

$H_0 : \rho_{\gamma_{2.31}} = 0$  Secara parsial, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

$H_a : \rho_{\gamma_{2.13}} \neq 0$  Secara parsial, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

3) Pengaruh  $X_3$  (Kualitas Produk) terhadap Y (Kepuasan Nasabah)

$H_0 : \rho_{\gamma_{3.12}} = 0$  Secara parsial, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

$H_a : \rho_{\gamma_{3.12}} \neq 0$  Secara parsial, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara.

4) Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05).

5) Kriteria Pengujian

$H_0$  ditolak jika signifikan  $t < 0,05$

$H_0$  diterima jika signifikan  $t \geq 0,05$

6) Menghitung nilai signifikan t diperoleh dengan perhitungan menggunakan program SPSS 24.

7) Kesimpulan dan Interpretasi.

## 2. Pengujian hipotesis secara simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut :

a. Merumuskan Hipotesis

1) Pengaruh  $X_1$  (Kualitas pelayanan),  $X_2$  (Kepercayaan),  $X_3$  (Kualitas produk) terhadap  $Y$  (Kepuasan Nasabah).

$H_0 : \rho_{123} = 0$  Secara simultan, kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan kualitas produk terhadap Kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara tidak berpengaruh signifikan.

$H_a : \rho_{123} \neq 0$  Secara simultan, kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan kualitas produk terhadap Kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara berpengaruh signifikan.

b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)

c. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika signifikan  $F < 0,05$

$H_0$  diterima, jika signifikan  $F \geq 0,05$

d. Menghitung nilai signifikan  $F$  diperoleh dengan perhitungan menggunakan program SPSS 24.0.

e. Kesimpulan dan Interpretasi.

Jika hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan,  $H_0$  ditolak dengan keterangan di koefisien korelasi populasi signifikan, berarti nilai  $KD$  dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas tertentu (variabel bebas lain konstan) terhadap variabel terikat.