

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah nasabah PD.BPR. Bank Bantul nasabah yang menjadi responden akan diberi kuisioner untuk mendapatkan sebuah data informasi.

2. Objek penelitian

Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independent (X), dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependent nya.

B. Jenis Data

Jenis pada penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh gambaran serta data responden pada PD.BPR. Bank Bantul , yang dimaksud dengan empiris yaitu data yang disimpulkan dari data penelitian yang telah di dapat. Data yang di dapat pada penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang didapat melalui kuisioner yang ditujukan pada nasabah PD.BPR. Bank Bantul.

C. Waktu dan Tempat penelitian

Tempat dan lokasi penelitian berada di daerah Bantul Kota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), tepatnya berada di PD.BPR. Bank Bantul , dengan estimasi waktu penelitian selama 3 minggu.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek yang dijadikan sebuah penelitian yang bentuknya real maupun abstrak atau suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, ataupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan akan ditarik sebuah kesimpulan dari penelitian tersebut. Variabel itu terdiri dari 2 macam, yaitu :

1. Variabel terikat (dependen)

Variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi atau juga sebagai variabel yang menjadikan akibat karena adanya variabel independen, atau variabel yang keberadaannya mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan nasabah PD.BPR. Bank Bantul .

2. Variabel Bebas (independen)

Variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab timbulnya perubahan pada variabel dependen, atau sering disebut dengan variabel yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini variabel independennya kualitas pelayanan yang meliputi didalamnya 5 dimensi yaitu : Tangible(X1), Reliability(X2), Responsiveness(X3), Assurance(X4), dan Empathy(X5)

E. Cara Pengukuran variabel

Pengukuran variabel merupakan sebuah tahapan awal dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini pengukurannya menggunakan skala likert empat skala.

Menurut Sugiyono (2014: 132) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju : 1

2. Tidak setuju : 2
3. Setuju : 3
4. Sangat Setuju : 4

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah atau penilaian dari para nasabah sendiri bahwa harapannya terpenuhi ataupun tidak, sitilah mudahnya respond nasabah terhadap kinerja setelah pelayanan di berikan.

Indikator dari kepuasan nasabah adalah sebagai berikut

- Nasabah merasa puas terhadap yang diberikan pihak perbankan
- Tidak ada keluhan terhadap pelayanan yang diberikan PD.BPR. Bank Bantul
- Memberikan respon yang positif terhadap pelayanan di PD.BPR. Bank Bantul

2. Variabel Independen (kualitas Pelayanan)

Kualitas Pelayanan adalah sarana untuk mencapai atau mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Tujuan dari berbisnis adalah mendapatkan pelanggan dengan respond yang puas setelah mengonsumsi produk ataupun menggunakan jasa.

Berikut adalah variabel – variabel kualitas pelayanan :

- 1) Tangible (X1), disebut juga bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan seuah eksistensinya pada pihak luar yang menampilkan sarana dan pra sarana fisik seperti gedung, tempat parkir, ruang yang menarik seperti kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan alat, serta

penampilan karyawan yang bersih dan menarik. Indikatornya yang dapat dilihat sebagai berikut :

- Fasilitas dan kenyamanan tempat yang disediakan
- Perlatan dan perlengkapan yang modern
- Adanya taknologi dan sarana yang memudahkan transaksi

2) Reliability (X2), kemampuan PD.BPR. Bank Bantul dalam memberikan sebuah pelayanan sesuai yang diinginkan atau sesuai janji yang akan diberikan kepada para nasabahnya secara akurat dan terpercaya. Indikator dalam faktor Reliability adalah

- Kecepatan karyawan dalam menangani nasabah
- Kesesuaian pelayanan dengan apa yang diinformasikan
- Ketepatan pelayanan dalam pelaksanaan sesuai yang telah dijanjikan

3) Responsiveness (X3), kemampuan PD.BPR. Bank Bantul untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabahnya dengan memberikan informasi yang jelas.

Indikator pada faktor responsiveness adalah sebagai berikut :

- Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melaksanakan tugas
- Kesiediaan karyawan dalam menanggapi masalah dan permintaan nasabah

4) Assurance (X4), disebut jaminan dan kepastian adalah mengetahui tentang kesopanan dan santun pada para karyawan PD.BPR. Bank Bantul untuk menumbuhkan kepercayaan para nasabahnya yang terdiri dari komponen pengetahuan terhadap produk secara tepat, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Indikator dari faktor Assurance adalah sebagai berikut :

- Karyawan dapat memberikan sebuah rasa aman
 - Karyawan dapat menanamkan rasa kepercayaan nasabah
 - Perusahaan dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap nasabah
- 5) Empathy (X5), memberikan perhatian yang tulus dan juga bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah PT. PD.BPR. Bank Bantul dengan tujuan memahami keinginan nasabah.

Indikator dari faktor empathy adalah sebagai berikut

- Memperhatikan kepentingan para nasabah
- Memberikan perhatian terhadap nasabah

G. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi merupakan sebuah wilayah dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang akan dipelajari oleh peneliti dan ditarik ke dalam sebuah kesimpulan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan perwakilan populasi dalam suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil 100 responden nasabah PT. PD.BPR. Bank Bantul. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus solvin, dimana rumus dapat dituliskan :

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

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena

kesalahan pengambilan sampel 10%

H. Teknik Pengambilan Sample

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *accidental sampling*, Metode *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data ((sugiyono, 2013:67). Pada teknik ini, peneliti hanya mengambil sampel dan menyebarkan kuisisioner pada nasabah PD.BPR. Bank Bantul .

I. Teknik pengumpulan data

Data merupakan sebuah hal yang termasuk inti dalam penelitian. Karena dalam penelitian sebuah data merupakan ibarat seperti jantungnya dalam penelitian, maka sangat diperlukan dan harus teruji secara tepat dan akurat karena merupakan bahan untuk penyusun suatu informasi penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuisisioner. Kuisisioner adalah pengumpulan data dengan cara meminta keterangan atau pendapat dari responden melalui daftar pertanyaan yang terkait dengan penelitian (Sugiyono, 2013). Kuisisioner pertanyaan yang diajukan menggunakan skala likert lima skala agar dapat mengakomodir data responden yang bersifat netral.

J. Teknik pengujian instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang akan diukur, mudahnya uji validitas bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sugiyono (2014:183), validitas eksternal instrumen di uji dengan cara membandingkan (untuk mencari kesamaan), antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Pengujian validitas menggunakan tehnik korelasi product moment angka kasar, yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien koerelasi product mement

N = Jumlah responden

$\sum X$ = Jumlah skor x

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali antara X dan Y

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2014:485), mengemukakan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu koesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-

beda. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus alpha cronbach sebagai berikut :

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

Keterangan : r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σt^2 = varians total

3. Teknik Analisa Data

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis yang berada didalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data penelitian dengan cara mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa adanya maksud untuk membuat kesimpulan yang bersifat umum ataupun general. Sugiyono (2004:169) untuk memperjelas dalam analisis deskriptif maka diperlukan data deskriptif responden dan deskriptif variabel.

5. Deskripsi Responden

Deskripsi responden merupakan data profil responden yang dapat memberikan informasi pada penelitian.

6. Deskripsi Variabel

Analisa deskriptif variabel merupakan prosedur pengolahan data dengan menggambarkan ataupun dengan meringkas data secara ilmiah menjadi sebuah data

yang berbentuk tabel ataupun grafik. Dalam mengetahui variabel pelayanan PD.BPR. Bank Bantul yang terdiri dari : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan variabel kepuasan nasabah dilihat dari rata-rata masing-masing variabel.

7. Analisa data kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah analisa yang bentuknya menggunakan angka-angka atau olah data perhitungan statistik, dan data harus diklasifikasikan menurut kategori ke dalam tabel sehingga mempermudah untuk menganalisisnya. Dalam pengolahan data ini menggunakan SPSS (*Statistical Pacage for Social Science*) untuk mendapatkan analisisnya.

8. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah model regresi linier yang melibatkan dua ataupun lebih pada variabel bebas. Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda akan menguji pada variabel dependen dan independen, yaitu kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan yang meliputi : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Untuk mendapatkan hasil yang valid pada analisis regresi linier berganda, maka harus memenuhi kriteria BLUE (Best, Linier, Unbiased, and Estimated) maka untuk memenuhi kriteria tersebut harus dengan uji asumsi klasik.

K. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah pengujian tentang apakah data dari penelitian tersebut normal atau tidak. Dalam tujuan utamanya pada uji normalitas yaitu untuk menguji pada model regresi, variabel dependen dan variabel independennya memiliki

distribusi yang normal. Kenormala suatu data merupakan suatu darat yang wajib yang harus terpenuhi dalam regres.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang digunakan untuk mencari apakah dalam penelitian ada korelasi terhadap variabel-variabel bebas dalam regresi linier berganda. Apabila pada variabel bebasnya memiliki tingkat korelasi yang tinggi maka akan terjadi gangguan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya.

3. Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas adalah uji yang digunakan untuk mencari apakah dalam asumsi klasik heterokedatisitas terdapat penyimpangan yaitu dengan tidak adanya kesamaan dalam varian dari residual di semua pengamatan pada model regresi. Apabila uji heterokorelatisitas tidak terpenuhi maka data yang diujikan tidak valid dan tidak cocok untuk dijadikan sebuah perkiraan.

L. Persamaan Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda merupakan sebuah hubungan secara linear antara variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah hasil analisis antara hubungan variabel independen dengan variabel dependen memiliki hasil yang positif atau negatif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah hasil analisis, kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah memiliki pengaruh.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan : Y : Kepuasan nasabah

$b_0, b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$: Koefisiensi regresi
X1	: Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)
X2	: Keandalan (<i>Reliability</i>)
X3	: Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)
X4	: Jaminan (<i>Assurance</i>)
X5	: Perhatian (<i>Empathy</i>)
e	: Error

1. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Merupakan prosentase kecocokan model, atau nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen, (R^2) pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, dimana semakin banyak variabel independent terlibat, maka nilai (R^2) akan semakin besar, karena itulah digunakan (R^2) adjusted pada analisis regresi linier berganda dan analisis linier sederhana.

2. Uji F

Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil pengujiannya signifikan pada semua variabel bebas (dependen) terhadap variabel terikat (independen). Apabila uji F signifikan berarti hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen berarti berlaku untuk populasi. Dalam artian hipotesis secara simultan digunakan sebagai penilaian produk, tempat, dan harga terhadap kepuasan nasabah

3. Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan $\alpha = 5\%$

Rumus uji F

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

Keterangan : R^2 = Koefisiensi determinasi

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel Bebas

Hipotesis yang akan diambil dalam pengujian ini yaitu :

a. H_0 = variabel dependen tidak berpengaruh terhadap variabel independen.

b. H_a = Variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen.

4. pengambilan keputusan pada uji F

a. Jika probabilitas > 0.05 (α) artinya hipotesis tidak terbukti maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Jika probabilitas < 0.05 (α) artinya hipotesis terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Uji t (partial)

Uji t adalah sebuah analisis regresi linier berganda dengan variabel bebas (X) secara sendiri-sendiri atau parsial dan variabel terikat (Y). Dalam Uji t parsial digunakan untuk membuktikan apakah variabel independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam uji t memberlakukan syarat dalam pengujian hipotesisnya, yaitu :

H0 = variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

H1 = variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen