

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan serta menguji hipotesis. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan yang bersifat obyektif (Fatihudin, 2012:23-24). Dalam penulisan ini peneliti menggunakan data kuantitatif. Sebab datanya kuantitatif, maka teknik analisis datanya menggunakan metode statistik.

Data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada calon nasabah yang datang dan sudah menjadi nasabah di PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada seperti perpustakaan atau laporan-laporan penelitian yang terdahulu. Dalam penelitian ini penulis menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan obyek penelitian PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

#### **B. Identifikasi Variabel**

Sesuai dengan judul yang diangkat dalam penelitian, maka dapat dibagi menjadi dua jenis variabel yaitu :

- a. Variabel bebas/variabel *Independent* (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat.

Dalam penelitian ini variabel bebas adalah :

- a. Variabel bebas  $X_1$ , yaitu bukti fisik (*tangible*)
  - b. Variabel bebas  $X_2$ , yaitu kehandalan (*reliability*)
  - c. Variabel bebas  $X_3$ , yaitu ketanggapan (*responsiveness*)
  - d. Variabel bebas  $X_4$ , yaitu jaminan (*assurance*)
  - e. Variabel bebas  $X_5$ , yaitu perhatian (*empathy*)
- b. Variabel terikat/variabel *dependent*(Y), adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y).

### C. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2008:93) “metode pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sugiyono (2008:93) “jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. Variabel bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ) merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud).

Indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kantor
- b. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau
- c. Ruang tunggu di kantor
- d. Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan

e. Lokasi parkir

2. Variabel kehandalan (reliability) ( $X_2$ ) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, akurat dan terpercaya.

Indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan transaksi
- b. Keakuratan dalam memberikan informasi kepada nasabah
- c. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ) merupakan kemampuan karyawan untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan penyampaian yang jelas.

Indikatornya sebagai berikut :

- a. Ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah
- b. Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan nasabah
- c. Kesigapan karyawan dalam memecahkan masalah nasabah

4. Variabel jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ) merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

Indikatornya sebagai berikut :

1. Kesopanan dan keramahan karyawan kepada nasabah
2. Kemampuan bank dalam memberikan jaminan keamanan uang nasabah
3. Kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan

4. Keamanan nasabah saat bertransaksi di bank
5. Variabel perhatian (*empathy*) ( $X_5$ ) merupakan kemudahan dalam menjalin hubungan dengan berkomunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Indikatornya sebagai berikut :

- a. Perhatian yang diberikan karyawan secara individual untuk menciptakan suasana nyaman saat berinteraksi
  - b. Kepedulian karyawan dalam memahami setiap kebutuhan nasabah
  - c. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi
6. Variabel Terikat (Y) yang merupakan kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) karyawan Bank Jatim, Tbk Surabaya yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.

Indikatornya sebagai berikut :

- a. Selama menabung di Bank Jatim, Tbk Surabaya saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim, Tbk Surabaya
- b. Layanan yang diberikan oleh Bank Jatim, Tbk Surabaya sudah memenuhi harapan saya
- c. Saya merekomendasikan Bank Jatim, Tbk Surabaya kepada orang lain agar menabung di Bank Jatim, Tbk Surabaya
- d. Saya ingin mengajak orang lain dan menggunakan kembali jasa Bank Jatim, Tbk Surabaya dimasa yang akan datang

Dalam pengukuran variabel *tangibles* ( $X_1$ ), variabel *reliability* ( $X_2$ ), variabel *responsiveness* ( $X_3$ ), variabel *assurance* ( $X_4$ ), variabel *empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), peneliti menggunakan koesioner empat kategori, yaitu :

Sangat setuju skor	= 5
Setuju skor	= 4
Ragu-ragu skor	= 3
Tidak setuju skor	= 2
Sangat tidak setuju skor	= 1

#### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa kuesioner atau daftar pertanyaan, sedangkan sumber data yang digunakan adalah :Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian, (Fatihudin 2012:98). Data sekunder dalam penelitian ini tetap dibutuhkan untuk tujuan mendiskripsikan sejarah berdirinya perusahaan, strukturisasi organisasi, dan data-data yang diperlukan peneliti serta sejumlah karyawan yang bekerja di PT.Bank Jatim KCP Pogot Surabaya. Sumber data : Data primer dan sekunder yang berasal dari konsumen dan berasal dari perusahaan jasa PT.Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses atau kegiatan peneliti untuk mengungkap atau menjangring berbagai fenomena, informasi atau kondisi

lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Pada teknik ini peneliti memberikan daftar pertanyaan kepada para nasabah PT.Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

2. Wawancara

Pada teknik wawancara ini, peneliti bertanya langsung pada pihak PT.Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari arsip tentang sejarah berdirinya Bank, visi, misi, tujuan, dan hal lain yang berhubungan dengan masalah yang peneliti teliti.

#### F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan semua nilai yang mungkin hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif atau kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari (Fatihudin, 2012:54-55). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT.Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi (Fatihudin 2012:55). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Apa yang dipelajari dari

sampel itu, kesimpulannya akan diberitahukan untuk populasi, untuk itu sampel diambil dari populasi lebih betul-betul *representative* (mewakili).

Teknik sampling yang digunakan adalah *Convenience sampling* atau *accidental sampling* dalam memilih sampel, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada di situ atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. (Fatihudin 2012:64).

Sebuah sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut(Sugiyono 2008:81)

#### **G. Teknik Pengolahan & Analisis Data**

Pengolahan dan Analisis Data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), kehandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ), jaminan (*assurance*)( $X_4$ ), dan perhatian (*empathy*)( $X_5$ ) terhadap variabel terikat/respon yaitu Kepuasan nasabah (Y) menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dimana yang menjadi pengujian adalah Uji Validitas dan Reabilitas, dan Metode Regresi dengan pengujian yaitu : Uji Asumsi Klasik Uji F, dan Uji Parsial T.

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau respon, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas.

## 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Linier Berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yaitu Bukti fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Perhatian ( $X_5$ ) terhadap satu variabel terikat (dependen) yaitu Keunggulan Bersaing ( $Y$ ). Model hubungan dua variabel kuantitatif dapat ditetapkan melalui persamaan regresi berganda yang modelnya diberikan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots$$

Keterangan :

$a$  = Konstanta

$Y$  = Kepuasan nasabah

$X_1$  = Bukti fisik

$X_2$  = Kehandalan

$X_3$  = Daya tanggap

$X_4$  = Jaminan

$X_5$  = Perhatian

$b_1b_2b_3b_4b_5$  = Koefisien regresi

## 2. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2009:83) nilai koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti

kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

### **3. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Instrumen penelitian diuji coba dengan tujuan untuk mengetahui apakah instrumen telah memenuhi persyaratan dilihat dari segi kesahihan / validitas maupun dari keterandalan/ reabilitasnya. Menurut Sugiyono (2008:121) (dalam Ayuningtyas,2014) mendefinisikan bahwa: “valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk angket. Instrumen yang *reliable* berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008:130).

### **4. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis

haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam regresi dapat dilihat dari (1) Nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

*Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai *Cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$  (Ghozali, 2006). Dan jika nilainya *tolerance*  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kenormalan distribusi residual. Uji normalitas pada penelitian ini telaah dilakukan dengan uji Statistik yang dalam penelitian ini

menggunakan uji statistik *non parametric Kolmogorov-Sminornov* (K-S). Jika nilai probabilitas *Kolmogorov-Sminornov* lebih kecil dari 0,05 maka residual tersebut tidak berdistribusi normal, dan jika probabilitas lebih besar dari 0,05 maka residual tersebut berdistribusi normal. Cara lain, yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada suatu sumbu diagonal dari grafik normal *Probability Plot* (P-P Plot). Jika residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selanjutnya dapat juga dilihat dari grafik histogramnya, Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya).

d. Uji F

Uji f atau uji koefisien regresi secara serentak (simultan), yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, apakah pengaruhnya signifikan.

Pengujian ini dilakukan dengan menentukan  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari hasil oleh SPSS, kemudian menentukan  $F_{tabel}$  berdasarkan  $df_1$  (k-1) dan  $df_2$  (n-k) pada tabel output kemudian mencari pada F dengan signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

e. Uji Parsial (Uji T)

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan.

Apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dengan rumus  $df=n-k-1$ .

individu digunakan untuk melihat apakah seluruh variable.