

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian dirancang untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan agar dapat menghasilkan indeks pengukuran variabel dalam bentuk numerik/kuantitatif yang kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan rumusan masalah yang ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan merupakan kombinasi antara metode penelitian deskriptif dan kausal. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memperoleh persepsi responden terkait dengan variabel penelitian yang diamati, sementara metode penelitian kausal digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan kausalitas antara variabel independen dan variabel dependen yang diamati.

B. Variabel dan Pengukuran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri menjadi tiga variabel, yaitu kualitas layanan, citra perusahaan dan kepuasan nasabah. Variabel kualitas layanan dan citra perusahaan merupakan variabel independent yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Adapun pengukuran variabel-variabel tersebut dilakukan berdasarkan operasionalisasi variabel sebagai berikut:

Tabel 2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi/Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan: (Cahyani, 2016:155)	<i>Reliability</i>	1. Bank mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. 2. Kinerja layanan bank dapat diandalkan. 3. Layanan diberikan secara akurat sesuai yang dijanjikan kepada nasabah.	Ordinal
	<i>Assurance</i>	1. Karyawan memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada nasabah. 2. Karyawan memberikan layanan dengan sopan santun yang baik. 3. Karyawan mampu memberikan rasa aman kepada nasabah dalam mendapatkan layanan. 4. Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah. 5. Bank memberikan akses informasi rekening secara terbuka kepada nasabah.	Ordinal
	<i>Tangible</i>	1. Peralatan yang digunakan bank dalam memberikan layanan terlihat tidak ketinggalan jaman. 2. Peralatan yang digunakan bank dalam memberikan layanan terlihat canggih. 3. Karyawan menggunakan seragam yang nyaman untuk dilihat. 4. Materi informasi terlihat menarik. 5. Materi informasi memaparkan informasi yang dibutuhkan secara jelas. 6. Materi promosi terlihat menarik. 7. Materi promosi memaparkan informasi yang dibutuhkan secara jelas. 8. Properti yang digunakan untuk memberikan layanan kepada nasabah terlihat rapih dan bersih. 9. Properti yang digunakan untuk	Ordinal

Variabel	Dimensi/Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
		memberikan layanan kepada nasabah terjaga kebersihannya. 10. Desain interior mampu memberikan nuansa nyaman. 11. Ruang tunggu nasabah tergolong nyaman. 12. Ruang tunggu nasabah terjaga kebersihannya. 13. Ruang tunggu nasabah terjaga kerapihannya. 14. Toilet nasabah terjaga kebersihannya. 15. Area parkir memadai.	
	<i>Empathy</i>	1. Karyawan memberikan layanan dengan penuh kepedulian atas kebutuhan nasabah. 2. Karyawan memberikan perhatian yang baik dalam memberikan layanan kepada nasabah. 3. Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada nasabah. 4. Karyawan memberikan layanan secara menyenangkan kepada nasabah. 5. Layanan yang diberikan bank cocok dengan kebutuhan nasabah. 6. Waktu layanan diberikan pada jam yang nyaman bagi nasabah. 7. Kantor layanan bank mudah diakses oleh nasabah.	Ordinal
	<i>Responsiveness</i>	1. Karyawan menunjukkan keinginan untuk membantu nasabah. 2. Karyawan menunjukkan kesungguhan untuk memberikan layanan yang cepat kepada nasabah. 3. Pelayanan diberikan secara cepat kepada nasabah. 4. Proses layanan di bank merupakan proses pelayanan yang efisien, tidak berbelit-belit.	Ordinal

Variabel	Dimensi/Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran
Citra Perusahaan (Kuo & Tang, 2013: 515)	Perusahaan memiliki citra yang baik di benak pelanggan.	1. Perusahaan memiliki citra yang baik di benak pelanggan. 2. Perusahaan dapat dipercaya. 3. Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.	Ordinal
	Perusahaan memberikan produk atau layanan secara akurat kepada pelanggan.	4. Perusahaan memberikan produk atau layanan secara akurat kepada pelanggan. 5. Perusahaan memberikan produk atau layanan secara tepat waktu kepada pelanggan. 6. Proses pemberian produk atau layanan kepada pelanggan merupakan proses yang aman.	
Kepuasan (Cahyani, 2016:155)	1. Puas dengan layanan bank yang dapat diandalkan.	Puas dengan layanan bank.	Ordinal
	2. Puas dengan layanan bank yang dapat memberikan rasa aman.	Puas dengan layanan bank karena memberikan kepercayaan dan keamanan.	
	3. Puas dengan aspek fisik layanan (peralatan, personel, materi komunikasi, properti, dsb.) bank.	Puas dengan aspek fisik layanan bank.	
	4. Puas dengan perhatian personal bank kepada nasabah.	Puas dengan perhatian personal bank kepada nasabah.	
	5. Puas dengan kecepatan layanan bank.	Puas dengan kecepatan layanan bank.	

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang sering melakukan transaksi di kantor Bank Mega Kantor Cabang Depok. Berdasarkan pencatatan Bank Mega Kantor Cabang Depok, total nasabah yang sering melakukan transaksi di kantor cabang terdapat sekitar 171 orang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Meskipun jumlah seluruh nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok dapat diketahui secara pasti dari *database* nasabah, tidak seluruhnya dapat diakses pada saat penelitian ini dilaksanakan. Syarat yang ditetapkan untuk menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok yang melakukan kunjungan ke kantor cabang bersangkutan pada saat periode penelitian ini dilakukan dengan minimum sudah menjadi nasabah selama minimal satu tahun agar dapat memberikan umpan balik yang dibutuhkan terkait dengan penilaian atas kualitas layanan Bank Mega Kantor Cabang Depok. Dengan demikian, peluang setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel adalah tidak sama untuk seluruh anggota populasi. Penentuan jumlah sampel minimum dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sekaran & Bougie, 2010:261):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana:

N : jumlah populasi (171)

e : *sampling error* (5%)

Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode komunikasi tidak langsung. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan media kuesioner untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dari sumber data, dalam hal ini adalah responden penelitian. Pengisian kuesioner dilakukan dengan pendampingan untuk memastikan agar nasabah memahami indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner dan dapat memberikan *feedback* yang diharapkan sesuai dengan tujuan perancangan dan pengembangan kuesioner penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan terkait variabel yang diteliti adalah kuesioner tertutup. Kuesioner dibangun oleh indikator-indikator yang menjadi pernyataan-pernyataan sebagai konstruk dari dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan alternatif pilihan yang mencerminkan kecenderungan pendapat responden dalam lima skala Likert, yaitu: 1) Sangat Tidak Setuju, 2) Tidak Setuju, 3) Netral, 4) Setuju, 5) Sangat Setuju. Adapun pengumpulan data dilakukan pada Bank Mega Kantor Cabang Depok.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data actual yang terjadi pada objek yang akan di teliti.

Menurut Sugiyono (2016:121) menyatakan pendapat bahwa “hasil penelitian valid bila ditemukan kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti”. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Instrumen tersebut dapat digunakan untuk pengukuran data dan apa yang seharusnya diukur. Selain itu, agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid, Azwar (2012:76). “Validitas instrumen dalam penelitian ini ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan skor total, dimana skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan”. Untuk menguji setiap instrument penelitian tersebut, rumus yang digunakan adalah koefisien korelasi *Product Moment*, yaitu

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

Keterangan :

n : Jumlah Responden

r : Angka Korelasi

X : Skor pertanyaan yang akan diuji Validitasnya

Y : Skor Total Variabel Kuisioner

Pengambilan keputusan:

- 1) Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha = 0,5\%$), maka data tersebut dapat dikatakan valid.
- 2) Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ ($\alpha = 0,5\%$), maka data tersebut dapat dikatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Menurut Ghazali (2016:47) menyatakan pendapat bahwa “Uji Reliabilitas sebenarnya adalah instrumen pengukuran yang mempunyai kegunaan untuk melakukan pengukuran terhadap kuisioner yang adalah indikator-indikator yang terkandung pada konstruk atau variabel”.

Kuisioner pengukuran dapat dinyatakan handal atau reliable apabila jawaban dari objek penelitian pada pernyataan adalah stabil atau konsisten dari satu waktu ke waktu. Hasil pengukuran kemudian dibandingkan dengan pertanyaan lainnya menggunakan pengujian statistik *Cronbach's Alpha*. Dengan kriteria dinyatakan reliable jika suatu variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi dibanding dengan 0,60. Adapun untuk melakukan perhitungan

reliabilitas yaitu dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20.

2. Uji asumsi klasik.

Untuk Uji asumsi klasik yang digunakan untuk pengujian dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk melakukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen dalam hal memprediksi variabel dependen. Untuk itu akan pengujian untuk hipotesa yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi. Adapun pengujian ini mencakup uji Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas dan Linearitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2016:154) mengemukakan pendapat bahwa

“uji normalitas digunakan untuk melakukan pengujian bilamana bahwa data tersebut tidak mengikuti arah garis yang diagonal atau menyebar jauh dari normal, dengan demikian permodelan regresi tidak melaksanakan pemenuhan asumsi normalitas”.

Data yang layak dalam penelitian data yang mempunyai distribusi yang normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yaitu dengan melihat kurva *normal probability plot*. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengidentifikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) menyebar menjauh dari

garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal yang mengidentifikasi bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016:103) menyatakan bahwa “uji multikolinnearitas dilakukan untuk melaksanakan pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan ditemukan ada atau tidaknya hubungan korelasi diantara variabel bebas atau independen”.

Pada umumnya, nilai yang digunakan untuk memperlihatkan sifat multikolinearitas adalah nilai *VIF* jika *VIF* dibawah 10 artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016:134) menyatakan pendapat bahwa “Uji heteroskedastisitas digunakan untuk pengujian *glejser* untuk meregresikan nilai dari *absolute residual*. Bilamana nilai nya 0.05, dengan demikian bisa dinyatakan bebas dari asumsi heteroskedastisitas, sebaliknya bilamana nilai dari Sig lebih rendah dibandingkan pada 0.05, dengan demikian berlangsung sifat asumsi heteroskedastisitas”. Model regresi yang baik adalah yang *Homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

d. Uji Linearitas

Menurut Ghazali (2016:159) menyatakan bahwa

“Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak, apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik”.

Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi kurang dari 0,05.

3. Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Azwar (2012:122) menyatakan “fungsi utama analisis korelasi yaitu digunakan untuk menentukan seberapa erat hubungan antara variabel satu dengan lainnya”.

Untuk tolak ukur petunjuk agar dapat mengetahui apakah hubungan antara variabel dikatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju berikut adalah table penjelasannya:

Tabel 3
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Kekuatan Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:231)

Dari nilai koefisien korelasi inilah nantinya diketahui seberapa besar hubungan antara variabel kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok. Hal ini didasarkan pula pada kriteria klasifikasi besarnya nilai nilai kriteria R.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah sebuah teknik ketergantungan. Variabel akan dibagi menjadi variabel dependen/terikat (Y) dan variabel independen/bebas (X), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2016) Analisis ini menunjukkan bahwa variabel dependen akan terpengaruh (bergantung) pada lebih dari satu variabel independen Pengujian dilakukan dengan persamaan regresi linier berganda, dengan rumus (Sugiyono, 2016:188)

$$Y = a + x_1b_1 + X_2b_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pelanggan
a	= Konstanta
b ₁	= Koefisien pengaruh X ₁ (Kualitas Pelayanan)
b ₂	= Koefisien pengaruh X ₂ (Citra Perusahaan)
X ₁	= Variabel Kualitas Pelayanan
X ₂	= Variabel Citra Perusahaan
e	= Error

5. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Nilai T_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi software SPSS 24.0 for windows. Nilai T_{hitung} selanjutnya akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan ($\alpha = 5\%$)

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima jika $T_{hitung} < T_{tabel}$

H_a diterima jika $T_{hitung} > T_{tabel}$

6. Uji Anova (F)

Uji F hitung dilakukan untuk melihat secara serentak bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap pengaruh yang positif terhadap variabel-variabel independen secara keseluruhan apakah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F yang didapat dari rumus :

$$F_H = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien Korelasi Berganda dikuadratkan

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas (Sugiyono, 2014: 235)

F hitung dapat dicari dengan langkah sebagai berikut :

- Menentukan taraf signifikan 5% atau 0,05.
- Menghitung statistik uji F dengan bantuan program SPSS.
- Menarik kesimpulan berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan:

Jika Sig. $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti secara simultan kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok.

7. Uji Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) akan menunjukkan besarnya kontribusi sumbangan variabel bebas terhadap variasi naik turunnya variabel terikat. Koefisien Determinan berkisar antara nol sampai dengan 1 ($0 < R^2 < 1$). Hal ini berarti bila $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

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

Dimana :

KD : Koefisien Determinasi

R : Nilai Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2014:183)