

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN.**

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi, metodologi penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian (Husaini, 1996:42).

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal atau angka yang diolah dengan metode statistika serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis, sehingga diperoleh signifikansi pengaruh antara variabel yang diteliti (Azwar, 2004:5).

Jenis penelitian ini adalah uji beda dengan menggunakan Uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen. Penentuan penggunaan analisis uji ini adalah dengan melihat kurva sebaran data. Dalam penelitian ini diketahui bahwa sebaran data adalah tidak normal, maka untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah dari atribut individual digunakan analisis uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen. Seluruh dimensi atribut individual masing-masing akan dilakukan

pengujian melalui Uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen.

Dalam penelitian ini ada 2 macam variabel yang mana untuk variabel independennya ada 8 faktor yaitu:

- a. Variabel bebas (X) adalah (jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, pendapatan, lama menjadi nasabah, jenis produk jasa yang digunakan dan besaran transaksi).
- b. Variabel terikat (Y) adalah kepuasan nasabah.

Masing-masing variabel tersebut dapat di definisi operasionalkan. Definisi operasional merupakan yang didasari pada karakteristik yang dapat diobservasikan dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Sarwono, 2006:67).

Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan penelitian. Sugiyono (2003:32) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan landasan teori di bab II dan penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini peneliti menemukan variabel-variabel yang mempengaruhi Nasabah Bank BTN dalam melakukan transaksi perbankan di

Bank BTN Cabang Surabaya yang kemudian digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

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

Indikator-indikator yang terkait dengan *Tangibles* :

$X_{1.1}$  = Penataan desain baik interior dan eksterior.

$X_{1.2}$  = Sarana area parkir yang luas dan memadai.

$X_{1.3}$  = Sarana toilet bersih.

$X_{1.4}$  = Kenyamanan fasilitas ruang antrian bank (tempat duduk, TV, AC).

$X_{1.5}$  = Tersedianya slip-slip transaksi perbankan.

$X_{1.6}$  = Kerapian penampilan pegawai bank.

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

Indikator-indikator yang terkait dengan *Reliability* :

$X_{2.1}$  = Kemudahan dalam prosedur pelayanan.

$X_{2.2}$  = Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan transaksi.

$X_{2.3}$  = Keakuratan dalam memberikan informasi kepada nasabah.

3. Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ ) merupakan kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas.

Indikator-indikator yang terkait dengan *Responsiveness* :

$X_{3.1}$  = Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan nasabah.

$X_{3.2}$  = Ketepatan karyawan dalam memecahkan masalah nasabah.

$X_{3.3}$  = Kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah.

4. Variabel *Assurance* ( $X_4$ ) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Pada teori disebutkan terdapat 5 indikator yang berkaitan dengan variabel *Assurance* yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan, kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*cortecy*). Namun pada kuesioner hanya dicantumkan 4 indikator yang mana indikator kredibilitas tidak dicantumkan karena pada saat dilakukan pengamatan sebelum penyebaran kuesioner didapati bahwa sebagian besar responden tidak mengerti dan tidak mampu menjawab tentang kredibilitas PT. Bank BTN Cabang Surabaya.

Indikator-indikator yang terkait dengan *Assurance* :

$X_{4.1}$  = Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk Bank Jatim Cabang Malang, sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah.

$X_{4.2}$  = Karyawan bank bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.

$X_{4.3}$  = Kemampuan bank dalam memberikan jaminan keuangan nasabah.

$X_{4.4}$  = Keamanan nasabah saat bertransaksi dengan bank.

5. Variabel *Emphaty* ( $X_5$ ) yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Indikator-indikator yang terkait dengan *Emphaty* :

$X_{5.1}$  = Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual untuk menciptakan suasana nyaman bagi nasabah saat bertransaksi.

$X_{5.2}$  = Kemampuan pegawai dalam memahami setiap kebutuhan nasabah.

$X_{5.3}$  = Kemampuan pegawai dalam melakukan hubungan *interaktif* dengan nasabah.

6. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 1997).

Variabel Terikat (Y) yang merupakan kepuasan pelanggan yaitu ukuran suatu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen atas apa yang diperoleh dari kualitas jasa ditawarkan oleh Bank BTN Cabang Surabaya.

## **B. Subyek Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan di duga (Purwanto, 2007:99). Berdasarkan teori sebelumnya dan sesuai dengan kondisi subyek di lokasi penelitian, maka populasi pada penelitian ini adalah pelanggan/nasabah pada Bank BTN kantor cabang

Surabaya. Rata-rata jumlah nasabah yang berkunjung atau bertransaksi di bank BTN cabang Surabaya tiap harinya adalah 400 nasabah.

Salah satu alasan dipilihnya BTN sebagai tempat penelitian karena merupakan salah satu Bank Negeri yang digunakan oleh pemerintah sebagai pengelola jasa Perkreditan Perumahan (program KPR).

## 2. Sampel

Sampel adalah sejumlah subyek kurang dari jumlah populasi atau sebagian yang jumlahnya diteliti. Random sampling adalah pengambilan sampel secara random atau tanpa pandang bulu. Teknik random sampling adalah sampel random jika tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel.

Random sampling bertitik tolak pada prinsip matematik yang kokoh karena diuji dalam praktek (Arikunto, 1998:286). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sederhana (*simple random*), dilakukan dengan memilih setiap individu yang menjadi sampel secara random. Random sederhana ini biasanya dilakukan dengan undian (Latipun, 2001:49).

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 nasabah Bank BTN Cabang Surabaya. Penentuan jumlah sampel yang dilakukan adalah dengan melihat pada tabel Morgan. Dalam tabel morgan diketahui bahwa untuk populasi sejumlah 400 populasi dapat diukur dengan jumlah sampel 196, namun dalam penelitian ini adalah 200 sampel dengan harapan lebih dapat menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.

### C. Instrument Penelitian

Metode pengumpulan data dalam kegiatan ini mempunyai tujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti. Instrumen merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengukuran (Sugiono, 2008:244).

Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan questionair skala kepuasan nasabah dengan lima alternative pilihan jawaban yaitu STS untuk Sangat Tidak Setuju, TS untuk Tidak Setuju, R untuk Ragu-ragu S untuk Setuju dan SS untuk Sangat Setuju. Data tentang variabel kepuasan nasabah dapat diperoleh dengan menyusun alat ukur skala kepuasan pelanggan.

**Table 3.1**

#### **Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan**

No	Variabel	Nomor aitem	Jumlah aitem
1	Bukti fisik	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
2	Keandalan	1, 2, 3	3
3	Daya tanggap	1, 2, 3	3
4	Jaminan	1, 2, 3, 4	4
5	Empati	1, 2, 3	3
Jumlah			19

Indikator-indikator tersebut diatas akan dikembangkan menjadi item-item pernyataan sesuai dengan proporsi yang telah ditentukan. Untuk

mengetahui sebaran item pada tiap-tiap indikator perlu dibuat kisi-kisi (blue print) penyusunan skala kepuasan pelanggan.

Pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam instrumen ini disusun berdasarkan skala likert, karena skala likert diyakini memiliki beberapa keunggulan, antara lain:

- a. Merupakan metode pernyataan sikap yang menggunakan respon subyek dengan dasar penentuan nilai skalanya, tidak diperlukan adanya keterangan, dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.
- b. Skalanya relatif mudah dibuat
- c. Reliabilitasnya cukup tinggi
- d. Jangka respon yang besar membuat skala likert dapat memberikan keterangan yang lebih nyata dan jelas tentang pendapat dan sikap yang dimiliki subyek (Nazir, 1998:398).

Adapun petunjuk skoring yang digunakan berdasarkan pernyataan adalah sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban yang sangat setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban yang setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban yang ragu-ragu (R)
4. Skor 2 untuk jawaban yang tidak setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban yang sangat tidak setuju (STS)

#### **D. Analisis Data**

Untuk mendapatkan hasil sesuai kebutuhan, maka data hasil dari suatu penelitian perlu diadakan analisis, yaitu proses penyederhanaan data ke dalam

bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil lapangan. Dan juga bagian yang sangat penting karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

### 1. Uji Validitas

Menurut Sumadi Suryabrata (2000:8) validitas soal adalah derajat kesesuaian antar suatu soal dengan perangkat soal-soal lain. Ukuran soal adalah korelasi antara skor pada soal itu dengan skor pada perangkat soal (*item-item correlation*) yang biasa disebut korelasi biserial.

Jadi makin tinggi validitas suatu alat ukur, makin mengena sasarannya dan makin menunjukkan apa yang sebenarnya diukur. Untuk membantu melihat validitas alat ukur diuji dengan menggunakan bantuan komputer program *Statistical Package For Social Science* (SPSS) versi 16.0 *for windows*. Syarat bahwa item-item tersebut valid adalah nilai korelasi ( $r$  hitung harus positif dan lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel dimana untuk subyek ketentuan  $df = N-2$  dengan menggunakan taraf signifikansi 5 % (Muhid, 2008:88).

#### Rumus Korelasi Product Moment

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

Keterangan:

N = Banyaknya Subyek

X = Angka Pada Variabel

Y = Angka Ada Variabel Kedua

$R_{xy}$  = Nilai Korelasi Product Moment

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam suatu penelitian, hasil pengukuran dapat di anggap reliabel apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Azwar, 2007:4). Untuk mencari reliabilitas alat ukur skala kepuasan pelanggan digunakan rumus alpha. Penggunaan rumus ini didasarkan pada pertimbangan bahwa rumus alpha ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

### Rumus Alpha

$$R_{11} = \left[ \frac{K}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_h^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

$R_{11}$  = Reliabilitas Instrument

K = Banyaknya Butir Pertanyaan

$\sum \sigma_h^2$  = Jumlah Varians Butir

$\sigma_1^2$  = Varians Total

Tinggi rendahnya reliabilitas secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien korelasi antara hasil ukur akan semakin reliabel. Biasanya koefisien reliabilitas berkisar antara 1 sampai 1.00, jika koefisien mendekati angka 1.00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya (Azwar, 2002:170).

### 3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah sebaran variable-variabel penelitian sudah mengikuti distribusi kurva normal atau tidak. Uji normalitas ini juga untuk menentukan analisis selanjutnya setelah diketahui datanya normal atau tidak. Jika setelah diuji normalitas data didapatkan sebaran data yang normal, maka untuk menguji hipotesis dapat digunakan dengan uji statistik parametrik, akan tetapi jika sebaran datanya tidak normal, maka untuk menguji hipotesis digunakan statistik non parametrik. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data dilakukan dengan menggunakan bantuan computer program *SPSS versi 16.0 for windows*. Adapun uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Chi-Kuadrat* atau *Chi-Square*. Kaidah yang digunakan untuk menguji normalitas data adalah jika signifikansi  $> 0.05$ , maka sebaran data tersebut normal, sebaliknya jika signifikansi  $< 0.05$ , maka sebaran data tersebut tidak normal. Sebaran ini menggunakan teknik kai kuadrat dengan rumus sebagai berikut:

$$\lambda^2 = \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Keterangan:

$\lambda^2$  = Kai Kuadrat

$f_o$  = Frekuensi *obtained* (frekuensi hasil pengamatan)

$f_e$  = Frekuensi *ekpected* (frekuensi harapan)

#### 4. Uji Kruskal Wallis untuk Tiga Sampel atau Lebih Independen

Uji Kruskal Wallis untuk tiga sample atau lebih independen ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis komparatif yaitu dengan membandingkan antara nilai Chi-Square hitung dengan Chi-Square table. Kaidah yang digunakan adalah jika Chi-Square hitung  $>$  Chi-Square table, maka hipotesis ditolak dan sebaliknya jika Chi-Square hitung  $<$  Chi-Square table, maka hipotesis diterima. Untuk melihat harga Chi-Square table, maka didasarkan pada derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df). Untuk membuktikan hipotesis satu dengan melihat derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom* (df) =  $k - 1 = 5 - 1 = 4$ , dan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) ditetapkan 0.05 (5%).

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah rumus Chi-Kuadrat ( $\chi^2$ ), yaitu sebagai berikut:

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} - 3(N+1)$$

Keterangan:

$N$  = banyak baris dalam tabel

$K$  = banyak kolom

$R_j$  = jumlah ranking dalam kolom