

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2013) metode kuantitatif merupakan metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Penelitian ini termasuk dalam penelitian eksplanasi, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

Teknik dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* untuk jenis *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah BCA di Kecamatan Jombang yang jumlahnya tidak dikathui secara pasti. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Skala pengukuran menggunakan skala *likert*, metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Data diolah menggunakan SPSS.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jombang. Waktu penelitian ini selama 5 (Lima) bulan, yaitu mulai dari bulan Maret 2024 sampai bulan Juli 2024 pada semester genap ajaran tahun 2023/2024.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Independen

Mengacu pada pengertian Kualitas Pelayanan (Y) menurut Widjoyo (2014) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk aktivitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang dapat dirasakan secara langsung oleh nasabah BCA Jombang. Kualitas Layanan diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy*.

2. Variabel Dependen

Kepuasan Nasabah (Y) Menurut Sahanggamu (2015) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan nasabah BCA Jombang. Adapun indikator kepuasan nasabah terdiri dari empat hal (Pratiwi, Hendrik, & Kurniadi, 2023) yakni sebagai berikut :

1. Perasaan puas
2. Secara konsisten memperoleh atau memakai produk
3. Memberikan referensi pada individu lain
4. Sesuai ekspektasi pelanggan

Tabel 3.1 Kisi – Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Layanan (X) Widjoyo (2014)	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan situs internet banking BCA profesional. 2. Fasilitas yang digunakan dalam layanan internet banking BCA terlihat modern.
	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. BCA memahami kebutuhan sebagai nasabah. 2. Staf BCA memberikan perhatian ketika saya membutuhkan bantuan.
	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Internet banking BCA selalu dapat diakses tanpa gangguan. 2. Transaksi yang saya lakukan melalui internet banking BCA selalu diproses dengan tepat waktu.
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pelanggan internet banking BCA tersedia dalam waktu yang sesuai untuk membantu saya. 2. Saya merasa bahwa BCA berusaha untuk memenuhi kebutuhan saya sebagai nasabah.
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa aman melakukan transaksi melalui internet banking BCA. 2. Saya percaya bahwa data pribadi saya dilindungi dengan baik oleh BCA.
Kepuasan Nasabah (Pratiwi, Hendrik, & Kurniadi, 2023)	1. Perasaan puas	Saya merasa puas dengan layanan perbankan yang diberikan oleh BCA Jombang
	2. Secara konsisten memperoleh atau memakai produk	Saya selalu memakai produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan saya di BCA Jombang

	3. Memberikan referensi pada individu lain	Saya tidak berkeberatan memberi saran orang lain untuk menjadi nasabah di BCA Jombang
	4. Sesuai ekspektasi pelanggan	Layanan perbankan di BCA Jombang. sesuai dengan ekspektasi saya.

Sumber: Penelitian terdahulu

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti (Arikunto, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nasabah BCA Di Kecamatan Jombang yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2016), Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah sebagian adalah Nasabah BCA Di Kecamatan Jombang. Populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui, maka memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2}\sigma)^2}{e}$$

Dimana :

n: jumlah sampel

Z_{α} : Nilai yang didapat dari table normalitas tingkat keyakinan

e : kesalahan penarikan sampel

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95%, maka nilai $Z_{0,05}$ adalah 1,96 dan standar deviasi (σ) = 0,25. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 5%. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = \frac{(1,96)^2 / (0,25)^2}{0,05}$$

$$n = 96,04$$

Jadi berdasarkan rumus di atas, besarnya nilai sampel sebesar 96 orang. Hal ini berdasarkan pendapat sugiyanto (2019) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Maka penentuan penentuan jumlah 96 responden ini sudah masuk dalam kriteria sehingga layak untuk diteliti.

a. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sample menggunakan *purposive* sampling. *Purposive* sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Pertimbangan yang diambil dalam menentukan sampel adalah Nasabah Bank BCA Jombang yang sudah cukup lama menggunakannya (lebih dari 1 tahun) dan memiliki informasi cukup tentang Indosat serta berdomisili di Jombang.

3.5 **Jenis dan Sumber Data serta Metode Pengumpulan Data**

1. Jenis Data

Pada Penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana data yang digunakan berupa angka dan kemudian diolah menggunakan statistic. (Sugiyono, 2018). Sedangkan sumber data menurut Sugiyono (2018) diklasifikasikan sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer adalah data yang dihimpun langsung oleh peneliti (Riduwan, 2016). Data primer diperoleh dari hasil jawaban angket yang dibagikan kepada konsumen (responden)

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut baik oleh pengumpul data atau pihak lain (Umar, 2018). Data ini berasal dari catatan-catatan, dokumen atau arsip perusahaan dan jurnal-jurnal penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Angket

Yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara memberikan daftar pernyataan untuk diisi oleh responden dalam mendapatkan informasi penelitian

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dari buku-buku referensi, artikel, jurnal dan data-data dari perusahaan.

3.6 Uji Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan agar pada saat penyebaran kuesioner instrumen-instrumen penelitian tersebut sudah valid dan reliabel, yang artinya alat ukur untuk mendapatkan data sudah dapat digunakan.

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kelayakan instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur melakukan tugas mencapai sarannya. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Uji validitas dapat menggunakan rumus *pearson product moment*. Rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto (2016) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \left\{ \frac{\sum x}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y}{N} \right\}}{\sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

Dengan pengertian

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total
 $\sum X$: Jumlah skor items
 $\sum Y$: Jumlah skor total
 $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total
 (Arikunto, 2016)

Penentuan validitas didasarkan atas perbandingan nilai korelasi lebih besar dibandingkan dengan 0,3 pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item tersebut valid (Sugiyono, 2017).

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	Standar Valid	Keterangan
<i>Kualitas Pelayanan (X)</i>	X.1	0,516	0,3	<i>Valid</i>
	X.2	0,473	0,3	<i>Valid</i>
	X.3	0,454	0,3	<i>Valid</i>
	X.4	0,438	0,3	<i>Valid</i>
	X.5	0,675	0,3	<i>Valid</i>
	X.6	0,627	0,3	<i>Valid</i>
	X.7	0,406	0,3	<i>Valid</i>
	X.8	0,419	0,3	<i>Valid</i>
	X.9	0,471	0,3	<i>Valid</i>
	X.10	0,402	0,3	<i>Valid</i>
<i>Kepuasan Nasabah (Y)</i>	Y.1	0,426	0,3	<i>Valid</i>
	Y.2	0,455	0,3	<i>Valid</i>
	Y.3	0,610	0,3	<i>Valid</i>
	Y.4	0,469	0,3	<i>Valid</i>

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing item pernyataan terhadap total skor dari keseluruhan variabel menunjukkan

hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung $>0,3$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini diterapkan untuk mengetahui responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan formula *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2017).

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I

S_x = jumlah varians skor total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Croanbach Alpha* $> 0,6$ (Arikunto, 2016), maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel. Proses pengujian dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan. Kaidah keputusannya adalah jika *Cronbach alpha* $> 0,6$ maka diyatakan realibel, jika *Cronbach alpha* $< 0,6$ maka tidak realibel.

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Conbrach Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,709	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,696	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Hasil uji reliabilitas pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.7 Teknis Analisis Data

3.7.1 Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban angket responden dengan skala pengukuran menggunakan skala Likert dengan bobot tertinggi di tiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1 (Sudjana, 2012) penentuan range adalah sebagai berikut :

$$\text{Range : } \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Range Score}}$$

$$\text{Range} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sehingga range adalah 0,8

Range Skor :

- 1 – 1,8 = Sangat Rendah
- 1,81 – 2,6 = Rendah
- 2,61 – 3,4 = Cukup / Sedang
- 3,41 – 4,2 = Tinggi
- 4,21 – 5 = Sangat Tinggi

2.7.2 Analisis Inferensial

Menurut (Sugiyono, 2013) analisis inferensial merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menentukan sejauh mana kesamaan antara hasil yang diperoleh dari suatu sampel dengan hasil yang akan didapat pada populasi secara keseluruhan. Statistik inferensial dapat membantu peneliti untuk mencari tahu hasil yang diperoleh dari suatu sampel dapat digeneralisasi pada populasi.

2.7.2.1 Analisis Regresi Sederhana

Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memperediksi atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas adalah menggunakan regresi linier (Siregar, 2013). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas atau terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun pada penelitian ini analisis regresi linier yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas atau terikat. Penghitungannya dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta persamaan regresi

b = Koefisien Kualitas Pelayanan

2.7.3 Uji Hipotesis

2.7.3.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen/penjelas secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Untuk melakukan uji t caranya adalah dengan menggunakan perbandingan antara nilai statistik t dengan kritis menurut tabel. Uji t dilakukan dengan dasar probabilitas/signifikansi. Jika P value > 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Sedangkan, apabila P value < 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

H₀ = variabel independent tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

H_a = variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

2.7.3.2 Uji Determinasi (R²)

Menurut Ghazali, (2016) analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Jika nilai R² semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin

baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini bisa menjelaskan variabel dependennya. Adapun rumus yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

Kd : koefisien determinasi

r^2 : koefisien korelasi