

BAB III :

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian yang berada di kota Semarang Jawa Tengah khususnya di Bank BRI Semarang Pandanaran. JL. Pandanaran No.75 Mugassari, Kota Semarang, Jawa Tengah dijadikan sebagai tempat penelitian karena peneliti ingin mengetahui :

- a. Mengetahui Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang .
- B. Mengetahui Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang
- C. Mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang Terhadap Kepuasan Nasabah.

3.2. Populasi dan Sample

A. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016:8). Obyek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa semua nasabah bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang yang melakukan transaksi secara offline atau nasabah yang datang langsung ke bank BRI Pandanaran, Semarang untuk melakukan transaksi.

B.Sampel

Pemilihan sampel dalam penelitian ini tertuju pada nasabah yang menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang. Untuk mengetahui jumlah

sampel yang menjadi pelanggan dalam penelitian ini, maka Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

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

Keterangan ca

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu (0,1)

Pengambilan sampel menggunakan metode convenience sampling, yakni responden pengguna jasa layanan Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang yang melakukan transaksi secara offline atau nasabah yang datang langsung ke bank BRI Pandanaran, Semarang untuk melakukan transaksi selama 2 minggu dilakukan penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Dan Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif dapat diartikan data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2016:8). Misalnya data yang diperoleh peneliti melalui jawaban kuesioner yang telah diolah guna menganalisis Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang .

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya data primer, yakni dapat diartikan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung melalui

kuesioner dari lokasi yang diteliti dan data berupa hasil jawaban para responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan BANK BRI Semarang, Pandanaran.

Data primer penelitian ini berupa :

1. Karakteristik responden yaitu jenis

- a. Kelamin
- b. Usia
- c. Pendidikan
- d. Pekerjaan
- e. Pendapatan Rata-rata
- f. Pengeluaran Rata – rata
- g. Pertama kali mengenal Bank Rakyat Indonesia
- h. Lama menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia

2. Opini dan tanggapan responden atas antara *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*. Sumber data nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang .

3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu teknik pengumpulan data yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Metode ini dilakukan untuk dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang penelitian kepada responden yakni: Nasabah Bank BRI Cabang Semarang (Sugiyono,2016:141).

Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala Likert :

- A). Sangat Setuju (SS) : 5
- B). Setuju (S) : 4
- C). Netral (N) : 3
- D) Tidak Setuju (TS) : 2
- E). Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang tentang suatu obyek atau suatu fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan yaitu, pernyataan positif dan negatif. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut menjadi titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono,2016:142).

Cara menyebarkan kuesioner saat mengumpulkan data, cara yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah di bantu oleh karyawan Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang. Pengumpulan data dilakukan dalam dua minggu pada awal bulan juli yaitu pada tanggal 1 -14 Oktober 2022 .

3.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen dalam hal ini adalah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono,2016:157). Jadi validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat

mengukur apa yang akan diukur. Dalam pengujian ini dibutuhkan 41 responden agar bisa melakukan pengujian.

Ada kriteria penilaian ujian validitas adalah:

a. apabila $R \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid

b. apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka dapat di katakan item kuesioner tidak valid.

Untuk menguji instrumen penelitian maka penulis menggunakan bantuan program SPSS 21.0. Berikut hasil pengujiannya, yaitu :

Uji validitas dalam penelitian ini metode *corrected item total correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan uji satu sisi. Untuk *degree of freedom* (df) = n-k. Dalam penelitian ini besar r hitung dengan tingkat signifikansi 5% untuk jumlah responden yang berjumlah 41 orang maka *degree of freedom* = 41-2=39 adalah sebesar 0,3081. Jika r hitung > r tabel maka item pernyataan dinyatakan valid, jika hitung < r tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.1

Uji Validitas

Variabel	Indikator	Korelasi Total Item Yang Dikoreksi	r _{tabel}	Keterangan
	<i>Tangible</i>			

Kualitas Pelayanan (X)	1. Brosur berisi informasi yang lengkap	0,902	0,3081	Valid
	2. Tampilan brosur yang menarik	0,963	0,3081	Valid
	3. Brosur membantu nasabah dalam memahami produk atau layanan diberikan	0,804	0,3081	Valid
	4. Penampilan teller bank yang bersih	0,941	0,3081	Valid
	5. Penampilan teller bank yang rapi	0,789	0,3081	Valid
	6. karyawan bank yang menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	0,954	0,3081	Valid
	7. Ruang transaksi bersih	0,914	0,3081	Valid
	8. Ruang transaksi perbankan yang nyaman	0,837	0,3081	Valid
	9. Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	0,966	0,3081	Valid

	10.Karyawan menciptakan suasana nyaman	0,870	0,3081	Valid
	11.Karyawan menyenangkan	0,973	0,3081	Valid
	12.Karyawan memberi senyum dan Salam	0,898	0,3081	Valid
	13.Melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan	0,974	0,3081	Valid
	<i>Reliability</i>			
	1. Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah	0,859	0,3081	Valid
	2.Teller memberikan layanan dengan cepat	0,975	0,3081	Valid
	3. Teller memberikan layanan dengan cepat	0,882	0,3081	Valid

	4. Karyawan menunjukkan rasa percaya diri	0,921	0,3081	Valid
	5. Karyawan bersikap siap melayani /membantu nasabah	0,882	0,3081	Valid
	<i>Responsiveness</i>			
	1. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah	0,975	0,3081	Valid
	2. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	0,995	0,3081	Valid
	3. Karyawan mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah	0,995	0,3081	Valid
	4. Keamanan nasabah	0,977	0,3081	Valid
	<i>Assurance</i>			
	1. Tempat parkir di BRI Cabang Pandanaran Semarang aman tidak ada pencurian	0,952	0,3081	Valid

	2. Simpanan nasabah di BRI Cabang Pandanaran Semarang terjamin keamanannya dengan garansi pengembalian untuk tabungan di bawah 1 milyar rupiah	0,863	0,3081	Valid
	3. BRI life sebagai program asuransi tabungan memberikan nilai yang optimal.	0,952	0,3081	Valid
	<i>Empathy</i>			
	1. Memahami kebutuhan spesifik pelanggan	0,989	0,3081	Valid
	2. Memperlakukan pelanggan penuh perhatian	0,974	0,3081	Valid
	3. Tidak membedakan status sosial pelanggan	0,974	0,3081	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Tentang kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank BRI	0,992	0,3081	Valid

Pandanaran Semarang.			
2. Produk atau layanan yang tersedia di bank BRI Pandanaran Semarang	0,992	0,3081	Valid
3. Faktor yang paling berpengaruh dari persepsi harga terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.	0,990	0,3081	Valid
4. Harga dari produk atau layanan di Bank Cabang BRI Pandanaran Semarang.	0,989	0,3081	Valid
5. Cara mempromosi produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.	0,973	0,3081	Valid

6. Media promosi yang digunakan untuk memasarkan produk atau layanan di bank BRI Pandanaran Semarang.	0,970	0,3081	Valid
7. Faktor lokasi dapat mempengaruhi nasabah menggunakan produk atau jasa suatu bank	0,974	0,3081	Valid
8. Lokasi bank BRI Pandanaran Semarang	0,970	0,3081	Valid
9. Bentuk layanan yang diberikan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.	0,963	0,3081	Valid
10. Nasabah puas dengan jaminan pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Pandanaran Semarang.	0,969	0,3081	Valid

11. Fasilitas yang ada di bank BRI Pandanaran Semarang.	0,985	0,3081	Valid
12. Keadaan peralatan yang ada di Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang disediakan sudah memadai	0,982	0,3081	Valid
13. Suasana di di bank BRI Pandanaran	1,000	0,3081	Valid

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Dari tabel 3.1 tersebut, dapat dilihat bahwa bahwa semua pernyataan yang adalah corrected item total correlation memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif dan demikian item pernyataan tersebut dinyatakan valid

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. merupakan sebuah instrumen dan data yang dihasilkan disebut reliabilitas atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS, kuesioner dikatakan reliabilitas jika memberi nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 (Sugiyono, 2016:160). Kriteria pengambil keputusan: Dalam pengujian ini dibutuhkan 30 responden agar bisa melakukan pengujian.

a. Apabila hasil cronbach Alpha \geq taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut Reliable.

b. Apabila hasil cronbach Alpha $<$ taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliable.

Ada suatu nilai ketentuan untuk mengukur reliabilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik cronbach alpha $>0,60$. sehingga apabila diperoleh nilai cronbach alpha $> 0,60$ maka dapat dinyatakan reliabel.

Table 3.2

Uji Reliabilitas

Variabel	N Item Pertanyaan	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> 13 Item Pertanyaan	0,984	Reliabel
	<i>Reliability</i> 5 Item Pertanyaan	0,936	Reliabel
	<i>Responsiveness</i> 4 Item Pertanyaan	0,990	Reliabel
	<i>Assurance</i> 3 Item Pertanyaan	0,912	Reliabel
	<i>Empathy</i> 3 Item Pertanyaan	0,978	Reliabel
Kepuasan Nasabah	13 Item Pertanyaan	0,930	Reliabel

(Y)			
-----	--	--	--

(Sumber data primer yang diolah 2022)

Dari tabel 3.2 dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian memiliki nilai cronbach alpha > 0,60 sehingga dapat dinyatakan reabel.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah teknik statistik yang digunakan untuk data dengan cara menganalisis mendeskripsikan, menyederhanakan dan menyajikan data sampel ke dalam bentuk teratur supaya mudah di pahami. Prinsip kerja analisis deskriptif yaitu menggambarkan distribusi data berupa pengukuran tendensi pusat, pengukuran bentuk serta pengukuran variabilitas (Sugiyono,2014:21). Dalam hal ini setiap dimensi kualitas pelayanan sangat Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini skala *Likert*. Skala likert merupakan skala yang dapat memperlihatkan tanggapan nasabah terhadap karakteristik suatu bentuk pelayanan dan produk sangat setuju, setuju , netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Informasi yang diperoleh dengan skala *Likert* berupa skala pengukuran ordinal, oleh karena itu terdapat hasilnya dapat dibuat dalam bentuk rangking tanpa mengetahui berapa besarnya selisih antara satu tanggapan dengan tanggapan lainnya. Pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 42 pertanyaan dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5 yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju).

- a) Skor terendah : bobot terendah x jumlah pertanyaan kuesioner = $1 \times 42 = 42$
- b) Skor tertinggi : bobot terendah x jumlah pertanyaan kuesioner = $5 \times 42 = 210$

Sedangkan untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus

$$\text{Rentang skala (RS)} = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan

n = jumlah pertanyaan

m = jumlah pertanyaan kuesioner

maka akan menjadi

$$RS = 41 (5-1)/5 = 32,8$$

Untuk membuat rentang skalanya, karena 41 adalah nilai terendah maka 41 ditambah hasil dari rentang skala.

$$41 + 32,8 = 75,6$$

Demikian seterusnya ditambah dengan hasil rentang skala yaitu 32,8.

A). Sangat Setuju	: 172,3-205
B). Setuju	: 139,5-172,2
C). Netral	: 106,7-139,4
D). Tidak Setuju	: 73,9-106,6
E). Sangat Tidak Setuju	: 42-73,8

3. 4.4. Regresi Linier Berganda Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah teknik *regresi linier berganda linier berganda*. Metode ini digunakan untuk mencari hubungan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Pandanaran. Peneliti menggunakan bantuan program *statistical packages for social science (SPSS for windows* versi 21.0 untuk perhitungan uji hipotesis.

1. Uji T

Uji t digunakan untuk menunjukkan secara individu atau parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

- Jika t hitung \geq t tabel, maka H_0 ditolak H_a diterima, $\alpha = 5\%$
- Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima H_a ditolak, $\alpha = 5\%$

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan secara individu atau parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesis :

- a. Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima, $\alpha = 5\%$
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a ditolak, $\alpha = 5\%$

Dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel bebas (independen) maka hanya melakukan uji F. Karena hanya 1 variabel bebas, maka hasil uji T dan F sudah pasti sama. Uji F dalam regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui apa semua variabel bebas (secara bersama – sama) mempengaruhi signifikan atau tidak.

Maka untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini:

H1= Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran

H2= Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Tangible* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran

H3= Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Reliability* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran

H4= Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran

H5= Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Assurance* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang

H6= Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Empathy* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang.

Cara untuk menjawab hipotesis simultan tersebut yaitu membandingkan Sig dengan Alpha penelitian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel.

Uji t dalam Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel terikat. Cara membaca hasil uji T dalam regresi linier berganda berganda juga sama dengan uji F bisa menggunakan perbandingan Sig dengan Alpha penelitian atau t hitung dengan t tabel

