

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah hal yang menjadi fokus memiliki variasi sekaligus memberi pengaruh dan mempunyai nilai sehingga bisa berubah. Nilai dapat berbeda-beda dengan berbagai obyek dan waktu atau dengan orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk obyek atau orang yang berbeda.

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yang dapat dikelompokkan sebagai berikut

a. Variabel Independen

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah / mempengaruhi variabel lain (variabel terikat). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan (X_1)
2. Produk (X_2)
3. Citra (X_3)
4. Teknologi (X_4)
5. Lokasi (X_5)

b. Variabel Dependen

Variabel Dependen atau variabel terikat yaitu variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

independen atau variabel bebas. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

3.1.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel. Definisi operasional masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Pelayanan (X_1)	Pelayanan (X_1) yaitu setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler dan Keller, 2009:36)	1. Proses transaksi pada BRI 2. Sikap pihak BRI saat menghadapi kesulitan saat transaksi 3. Sikap BRI menanggapi gangguan pada jaringan <i>online</i> BRI 4. Pengetahuan responden mengenai produk-produk BRI selain tabungan	(Dharma, 2013:9)
Produk (X_2)	Kualitas produk (X_2) yaitu keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah bank BRI yang dinyatakan maupun yang tersirat. (Marwanto, 2015:153)	1. Jenis produk BRI yang pernah dimiliki 2. Jenis produk jasa yang ditawarkan BRI dalam memenuhi keinginan nasabah 3. Produk yang ditawarkan BRI	Hariadi (2012)
Citra (X_3)	Citra perusahaan (X_3) yaitu persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realitas (yang terlihat) dari	1. Prospek BRI yang akan datang 2. Citra BRI saat ini	T. Teviana (2010)

	perusahaan Bank Rakyat Indonesia. Nova (2011)	3. Kemampuan BRI bertahan dalam persaingan dunia perbankan yang ketat	
Teknologi (X ₄)	Teknologi (X ₄) yaitu kumpulan alat, aturan dan prosedur yang merupakan penerapan pengetahuan ilmiah terhadap suatu pekerjaan tertentu dalam cara yang memungkinkan pengulangan yang digunakan Bank BRI dalam upaya memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah Bank BRI. (Capra, 2004:107)	1. Teknologi perbankan yang dimiliki 2. Perlu / tidaknya menggunakan fasilitas : ATM, <i>debit card</i>, <i>visa card</i>, dll 3. Perlu/tidaknya menggunakan fasilitas : ATM, pembayaran tagihan <i>handphone</i> dan pembayaran visa lewat mesin ATM	Noor (2011)
Lokasi (X ₅)	Lokasi (X ₅) yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. (Ratnasari dan Aksa, 2011:55)	1. Lokasi gedung BRI saat ini 2. Lokasi dan kenyamanan parkir BRI 3. Penempatan mesin ATM pada lokasi yang dianggap strategis	(Harminingtayas, 2012:5)
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah (Y) yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. (Daryanto, 2013:9)	1. Seberapa lama menjadi nasabah BRI 2. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan BRI 3. Kredibilitas yang baik pada BRI	(Yamin, 2013:1234)

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa perbankan Bank BRI di kota Semarang yang jumlahnya tidak diketahui periode tahun 2015.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116).

Teknik pengambilan sampel menurut (Riduwan, 2005) dapat menggunakan rumus :

Data Continues

$$N = (t^2) * (s^2) / (d^2)$$

Dimana,

- N= ukuran sampel
- T = nilai t berdasarkan alpha tertentu
- S = standard deviasi dari populasi, dan
- D = margin error

Contoh :

$$(1.96)^2 (1.167)^2 / (7*.03)^2 = 118$$

Atas dasar perhiungan di atas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 118 orang, dibulatkan menjadi 120 nasabah.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pada karakteristik

tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2008). Karakteristik tersebut terdiri dari :

1. Responden yang berumur minimal 17 tahun, yang dapat melakukan pelayanan pada nasabah Bank BRI di Kota Semarang
2. Responden yang melakukan pelayanan lebih dari dua kali pada pelayanan Bank BRI di Kota Semarang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. **Data Kualitatif**, yaitu data yang tidak bisa dinyatakan dalam angka-angka dan dapat dihitung, seperti keberadaan tempat penelitian, dan data keluhan.
2. **Data Kuantitatif**, yaitu data yang berupa angka seperti data dari tabel top brand index.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer yaitu data yang diambil langsung dari sumber data / responden dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti, yaitu nasabah atau orang yang pernah menggunakan jasa perbankan Bank BRI yang ditemui langsung oleh peneliti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan nasabah yang diperoleh melalui kuesioner tentang pelayanan, produk, citra, teknologi, lokasi dan kepuasan nasabah Bank BRI.

b. Data Sekunder yaitu data yang diambil dengan cara tidak langsung yaitu dengan data yang diperoleh dari top brand index, data keluhan dan keberadaan tempat penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah meliputi:

1. Survey

Sugiyono (2010:203), survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data

2. Kuesioner

Sugiyono (2010:199). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2012, 2013, dan 2014 program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194) ,wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik wawancara yang dilakukan adalah teknik tatap muka langsung dengan kepala Biro Akademik dan Kepala Biro Admisi Universitas Dian Nuswantoro.

4. Studi Pustaka

Sugiyono (2010), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur Ilmiah.

3.5 Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Analisis Data Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan hanya sedikit, bersifat monografi atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun kedalam suatu struktur klasifikatoris (Supardi, 2005). Analisis kualitatif merupakan pernyataan skala *Likert* dari pertanyaan yang diberikan kepada responden, seperti : sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

3.5.2 Analisis Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini analisis data kuantitatif yang digunakan adalah kuisisioner atau angket. Kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis secara terstruktur kepada responden penelitian berkaitan dengan tanggapannya terhadap berbagai variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert dari pertanyaan yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2011) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Skala Likert terdiri dari 5 tingkatan yaitu (Sugiyono, 2011) :

Untuk jawaban “STS” sangat tidak setuju diberi nilai	= 1
Untuk jawaban “TS” tidak setuju diberi nilai	= 2
Untuk jawaban “N” netral diberi nilai	= 3
Untuk jawaban “S” setuju diberi nilai	= 4

Untuk jawaban “SS” sangat setuju diberi nilai = 5

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan Rentang Skala (RS). Sedangkan penentuan rentang skala tersebut :

$$RS = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

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

Standart kategori lima kelas tersebut adalah (Umar, 2013:164):

1,00 – 1,80 = sangat jelek

1,81 – 2,60 = jelek

2,61 – 3,40 = cukup jelek

3,41 – 4,20 = baik

4,21 – 5,00 = sangat baik

3.5.3 Uji Instrumen

3.5.3.1 Uji Validitas dan Realibitas

Dalam bidang pengukuran dikenal dua konsep besar yang digunakan oleh peneliti sebagai syarat lanjutan agar instrumen-instrumen analisis lanjutan maupun dalam pengumpulan data bisa diterima, yaitu : Validitas dan Reliabilitas (Ferdinand, 2006).

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung $\text{sig.} \leq 0,05 =$ valid dan r hitung $\text{sig.} \geq 0,05 =$ tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliable, apabila : Hasil $\alpha > 0,60 =$ reliabel dan Hasil $\alpha < 0,60 =$ tidak reliable (Ghozali, 2011).

3.5.3.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian terhadap model penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian model tersebut apakah memenuhi asumsi klasik regresi, yang terdiri dari (Ghozali, 2011:103):

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram dan atau mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan dari data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada 36 grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-studentized. Dasar analisis adalah :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011) uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakala yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum 37 dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

3.6.3 Teknik Analisis Data

1. Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2011). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung metode analisis regresi berganda adalah:

Rumus (Sugiyono, 2010) :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan

α = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1 (pelayanan)

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2 (produk)

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3 (citra)

b_4 = Koefisien regresi variabel X_4 (teknologi)

b_5 = Koefisien regresi variabel X_5 (lokasi)

X_1 = Pelayanan

X_2 = Produk

X_3 = Citra

X_4 = Teknologi

X_5 = Lokasi

e = *error*

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis lebih lanjut untuk menguji hipotesis penelitian tentang apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan, produk, citra, teknologi dan lokasi terhadap kepuasan.

2. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji – F dan uji – t.

a. Uji - F

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0,05$. Untuk menguji kebenaran hipotesis alternatif dilakukan uji F dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

k : Banyaknya variabel bebas

n : Banyaknya sampel

Dengan asumsi (F_{hitung}) :

H_0 : diterima bila sig. $> \alpha = 0,05$

H_0 : ditolak bila sig. $\leq \alpha = 0,05$

Bila $F_{hitung} > F_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Bila $F_{hitung} < F_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama merupakan variabel penjelas yang signifikan.

Merumuskan hipotesis, $H_1 : b_1 - b_4 > 0$, artinya ada pengaruh positif dari variabel bebas, pelayanan (X_1), produk (X_2), citra (X_3), teknologi (X_4) dan lokasi (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y).

b. Uji - t

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik t yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Keterangan :

R : Koefisien korelasi

R^2 : Koefisien determinasi

n : Banyaknya sampel

Dengan asumsi (t_{hitung}) :

H_0 : diterima bila $\text{sig.} > \alpha = 0,05$

H_0 : ditolak bila $\text{sig.} \leq \alpha = 0,05$

Merumuskan hipotesis statistika:

1. H_{01} : Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

H_{a1} : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. H_{02} : Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

H_{a2} : Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

3. H_{03} : Citra tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

H_{a3} : Citra berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

4. H_{04} : Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

H_{a4} : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

5. H_{05} : Teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

H_{a5} : Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan kriteria bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 1\%$, $\alpha = 5\%$, $\alpha = 10\%$. Begitu pula sebaliknya bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (Pelayanan, Produk, Citra, Teknologi, dan Lokasi) dalam menerangkan variasi variabel dependen atau tidak bebas (Kepuasan Nasabah). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisiensi determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien yang tinggi, (Ghozali, 2011). Rumus untuk menghitung koefisien determinasi yaitu :

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

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimaksudkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.