

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Sesuai dengan sampel yang dipilih berada di berbagai tempat tertentu dan pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner, maka jenis penelitian yang digunakan adalah survey. Menurut Singrimbun dan Effendi (2006:4), salah satu penelitian survey dapat digunakan untuk menjelaskan (explanatory atau confirmatory) yakni untuk menjelaskan hubungan kasual dan pengujian hipotesis. Atau dengan kata lain penelitian penjelasan (explanatory research) digunakan untuk menjelaskan kasual antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat di pahami bahwa penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data tentang kepuasannasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BNI KCP Wamena dan yang kemudian hasilnya di deskripsikan atau di gambarkan secara jelas sebagaimana kenyataan di lapangan.

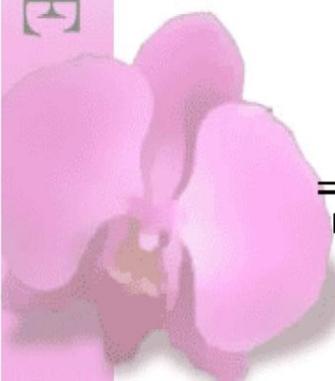
3.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini membedakan antara variabel bebas, variabel terikat dan variabel yang menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat (intervening) yang masing-masing akan diuraikan seperti dibawah ini:

3.2.1 Variabel Bebas

- Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Wyckof dalam Usmara, 2003: 231), yang meliputi:



a. Bukti fisik (BF)

Merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud). Indikator- indikator yang terkait dengan bukti fisik:

- BF₁ Luas parkir
- BF₂ Kondisi ruang pelayanan
- BF₃ Pengoperasian ATM yang disediakan
- BF₄ Penampilan karyawan bank

b. Keandalan (Kdl)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, cepat, akurat, dan terpercaya, pemberian perhatian pada konsumen dengan indikator sebagai berikut:

- K₁ Kemampuan dalam memberikan layanan
- K₂ Kemampuan memberikan informasi

c. Daya Tanggap (DT)

Merupakan kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan sertai penyampaian jasa yang jelas. Indikator-indikator yang terkait dengan daya tanggap :

- DT₁ Kemampuan menanggapi permintaan
- DT₂ Kecepatan memberikan jasa kepada nasabah

d. Jaminan (Jmn)

Dimensi yang mencakup tentang pengetahuan, sikap, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Indikator-indikator yang terkait dengan jaminan:

- J₁ Kemampuan menjaga kerahasiaan nasabah
- J₂ Situasi lingkungan bank yang aman
- J₃ Sikap ramah karyawan

e. Empati (Ept)

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 empati :

- E₁ Perhatian pelayanan oleh Bank
- E₂ Kemampuan memberikan penjelasan

- Fasilitas (X2)

Menurut Tjiptono (2001:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Indikator-indikator fasilitas adalah:

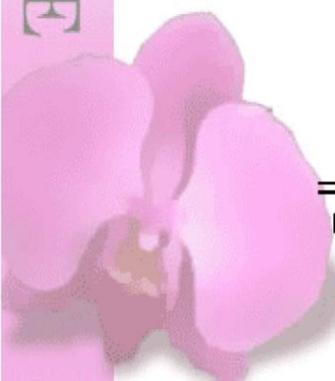
- ATM
- Internet Banking
- Phone Banking
- Layanan Gerak
- BNI Simponi

3.2.2 Variabel Terikat

- Loyalitas (Y)

Konsumen yang loyal tidak dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli (Kotler, 2008:560). Indikator-indikator di Loyalitas adalah sebagai berikut:

- Pembelian ulang
- Rekomendasi kepada orang lain
- Menambah frekuensi konsumen



- Menceritakan hal-hal positif tentang produk
- Kesiediaan membayar dengan harga yang lebih tinggi

3.2.3 Variabel Intervening

- Kepuasan Nasabah (Z)

Kepuasan pelanggan yaitu ukuran suatu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen atas apa yang diperoleh dari kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bank BNI KCP Wamena. Indikator-indikator yang terkait dengan kepuasan pelanggan adalah :

KP₁ Kualitas Produk

KP₂ Kualitas Pelayanan

KP₃ Emosional

KP₄ Kepercayaan

KP₅ Biaya

Pengukuran data pada variabel-variabel diatas menggunakan skala likert sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2009 : 92) bahwa “ rentang nilai yang digunakan untuk memberikan penilaian atau skor adalah 5 sampai dengan 1, namun pertanyaan- pertanyaan tambahan tidak memiliki bobot tertentu melainkan hanya digunakan dalam pembahasan nanti (bersifat deskriptif) bentuk jawaban berbeda-beda tergantung dari definisi operasional, tetapi range nilainya sama ”, yaitu :

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Cukup setuju	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang telah menggunakan jasa perbankan di Bank BNI KCP Wamena. Karena tidak mengetahui jumlah nasabah maka penulis memberi batasan atau kuota nasabah yang akan diteliti. Menurut (Malhotra,) kuota yang diberikan minimal 100.

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa sampling *purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria-kriteria tersebut adalah:

- Nasabah sudah bergabung pada Bank BNI KCP Wamena min. 2 tahun, karena
- Nasabah aktif bertransaksi pada Bank BNI KCP Wamena min. 3 kali dalam satu bulan, karena,

Tabel 1 Penentuan Sampel

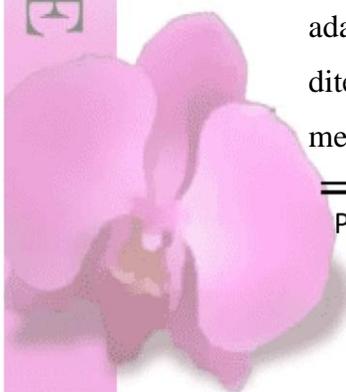
NO	KETERANGAN	JUMLAH
1	Nasabah yang terdaftar min.2 tahun	50
2	Nasabah aktif bertransaksi 3x dalam 1 bulan	25
JUMLAH		75

Dari jumlah populasi yang terdiri dari 75 nasabah x 1 periode = 75 Nasabah. Terpilih sampel sebanyak 75 x 1 periode = 75 nasabah yang akan dijadikan sampel penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

a. Kuisioner

Dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan agar jawaban yang diinginkan oleh peneliti dapat terpenuhi, maka kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup, yaitu angket pertanyaan yang jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Kuisioner yang diberikan kepada responden



untuk mengetahui kenyataan yang terjadi di lapangan. Kuisisioner berisikan yang menyangkut kualitas pelayanan, fasilitas, Loyalitas, kepuasan dan nasabah Bank BNI KCP Wamena.

3.5 Metode Analisis

a. Uji Validitas

Validitas artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran, dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Hasan, 2006 :15). Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan item-item dalam kuesioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variable yang diteliti.

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya, yaitu apabila alat ukur digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama (Hasan, 2006: 15).

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat melakukan analisis regresi linier berganda perlu pengujian persyaratan analisis, yaitu normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, agar data bermakna dan bermanfaat, sehingga menghasilkan penduga yang terbaik.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak (Kuncoro, 2001). Model regresi yang baik adalah data normal atau mendekati normal. Caranya adalah dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data normal memiliki bentuk seperti lonceng. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov–Smirnov dengan koreksi Lilliefors.

Pengambilan keputusan mengenai normalitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika $p < 0,05$ maka distribusi data tidak normal
- b. Jika $p > 0,05$ maka distribusi data normal

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada mode regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independent. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Uji multikolinearitas pada penelitian dilakukan dengan matriks korelasi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Santoso (2000:201) dasar pengambilan keputusan apakah terjadi Heterokedastisitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (Bergelombang, menyebar kemudian menyempit) maka terjadi Heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

4) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisiensi determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variable independent sama sekali tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variable independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui

presentase perubahan variable terikat (Y) yang disebabkan oleh variable bebas (X)

5) Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk mengecek model hubungan yang telah ditentukan bukan untuk menemukan penyebabnya. Analisis jalur dapat dilakukan estimasi besarnya hubungan kasual antara sejumlah variable dan hirarki kedudukan masing-masing variable dalam rangkaian jalur-jalur kasual, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaruh langsung artinya hubungan tanpa melewati variable lain, sementara tidak langsung harus melewati variable lain. Untuk melihat besarnya pengaruh langsung antara variable dengan menggunakan koefisien beta atau koefisien regresi yang berstandarisasi (Solimun, 2002:23).

Menurut Solimun (2002:49) bahwa terdapat beberapa asumsi yang mendasari analisis jalur, yaitu :

- 1) Didalam analisis path, hubungan antar variable adalah linier dan aditif.
- 2) Hanya model rekursif (satu arah) yang dapat dipertimbangkan.
- 3) Variable endogen minimal dalam skala ukur interval.
- 4) Observed variable diukur tanpa kesalahan (instrument pengukuran valid dan reliable).
- 5) Model yang dianalisis dispesifikan dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan.

Bentuk persamaan untuk pengaruh langsung atau tidak langsung adalah sebagai berikut :

- 1) Mencari pengaruh secara langsung, bentuk persamaannya :
- 2)

$$X_3 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan : X_1 = Kualitas Pelayanan
 X_2 = Fasilitas
 X_3 = Kepuasan Nasabah
 Y = Loyalitas
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien jalur

3) Pengaruh tidak langsung variable bebas terhadap variable terikat melalui variable antara dengan cara :

$\beta_1 \cdot \beta_3$ = Pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan Nasabah

$\beta_2 \cdot \beta_3$ = Pengaruh tidak langsung antara fasilitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah.

