

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Mohammad Nazir (1998: 63), metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, set kondisi, sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai berbagai fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini tipe deskriptif digunakan untuk menggambarkan kepuasan nasabah tentang PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

B. Definisi Konsep

Definisi konsep mengenai kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah tentang layanan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara yang diukur dari persepsi nasabah tentang kualitas layanan yang diberikan (*perceived service*) dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan tersebut terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangibles* (bukti langsung).

C. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Subvariabel (lima dimensi Kualitas Layanan)	Indikator
Kepuasan nasabah tentang layanan dari PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara adalah suatu keadaan di mana nasabah mendapatkan pelayanan yang diharapkan atau melebihi kebutuhan, yang diukur dari lima dimensi kualitas layanan	Kehandalan (<i>Reliability</i>) adalah kemampuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karyawan tanggap dalam membantu nasabah ▪ Karyawan memberikan pelayanan yang cepat ▪ Karyawan menyampaikan informasi yang jelas
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) adalah sikap tanggap karyawan bank dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada seluruh nasabah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan akurat/ tepat ▪ Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah ▪ Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan dengan akurasi yang tinggi ▪ Karyawan bersikap penuh simpatik kepada nasabah
	Jaminan (<i>Assurance</i>) adalah kemampuan Bank dan karyawan dalam memberikan jaminan dan kepercayaan pada nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengetahuan karyawan terhadap jenis layanan dan produk perbankan ▪ Keramah-tamahan perkataan atau kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, ▪ Keterampilan karyawan dalam memberikan informasi ▪ Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah

	Empati (<i>Empathy</i>) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian dan memenuhi kebutuhan nasabah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian kepada nasabah ▪ Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah ▪ Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang nyaman pada nasabah
	Wujud Fisik (<i>Tangible</i>) adalah tampilan fisik pelayanan karyawan maupun fasilitas Bank.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruangan bank yang bersih dan nyaman ▪ Kerapihan pakaian karyawan bank ▪ Keragaman media transaksi untuk memudahkan nasabah ▪ Fasilitas ATM yang memadai ▪ Lokasi bank strategis ▪ Halaman parkir yang yang luas ▪ Karyawan memberikan layanan secara profesional

D. Populasi

Menurut Singarimbun dan Effendy (2002: 78), populasi adalah keseluruhan individu atau obyek yang akan diamati. Populasi dalam penelitian adalah para nasabah yang ditentukan berdasarkan asumsi jumlah kunjungan nasabah dalam satu minggu. Berdasarkan data PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara jumlah kunjungan rata-rata dalam satu minggu adalah 1.170 nasabah.

(Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara. Diambil pada tanggal 8 Januari 2010).

E. Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2002: 82), sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau represtasi dalam penelitian. Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan :

n = Banyaknya unit sampel

N = Banyaknya unit Populasi

d = taraf nyata 0,1

1 = bilangan konstan (Sugiyono, 2005)

Berdasarkan rumus di atas maka besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{1.170}{1.170 (0,1)^2 + 1} = \frac{1.170}{1.170 (0,01) + 1} = \frac{1.170}{11,7 + 1} = \frac{1.170}{12,7} = 92,13$$

Dengan demikian maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 92,13, dibulatkan menjadi 93 orang.

Pengambilan sampel sebagai responden dilakukan dengan teknik *accidental random sampling*, yaitu mengambil memilih sampel secara acak pada saat pelaksanaan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan tersebut. Metode sampling yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu semua nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara memiliki kesempatan untuk menjadi sampel.

F. Jenis Data

Jenis data penelitian ini meliputi:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian atau lokasi penelitian.
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literatur lain.

G. Skala Data dan Penentuan Skor

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang terdiri dari lima alternatif jawaban dan dapat diberi skor berdasarkan kategori jawaban pada kuesioner penelitian (Singarimbun dan Effendi, 2002: 111). penentuan skor dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------------|---------------|
| 1) Jawaban (a) Sangat Setuju | diberi skor 5 |
| 2) Jawaban (b) Setuju | diberi skor 4 |
| 3) Jawaban (c) Ragu-Ragu | diberi skor 3 |
| 4) Jawaban (d) Tidak Setuju | diberi skor 2 |
| 5) Jawaban (e) Sangat Tidak Setuju | diberi skor 1 |

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan:

1. Kuisisioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau angket tertulis dengan menyertakan alternatif jawaban pilihan ganda.
2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literatur lainnya.

I. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan teknik:

1. Editing, yaitu memeriksa kembali data yang telah diperoleh, mengenai kesempurnaan jawaban atau kejelasan penulisan.
2. Koding, yaitu memberi kode-kode tertentu pada jawaban di daftar pertanyaan untuk memudahkan pengolahan data.
3. Tabulasi, yaitu merumuskan data dalam tabel dan diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sama, lalu disederhanakan dalam tabel tunggal.

J. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment*, sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Nilai korelasi
 - XY = Jumlah perkalian variabel X dengan variabel Y
 - X = Jumlah skor angket variabel X
 - Y = Jumlah skor angket variabel Y
 - X^2 = Jumlah perkalian kuadrat dari hasil angket variabel X
 - Y^2 = Jumlah perkalian kuadrat dari hasil angket variabel Y
 - N = Jumlah sampel
- (Sumber: Singarimbun dan Effendy, 2002: 134)

Setelah hasil perhitungan per item pertanyaan dengan menggunakan rumus ini diperoleh (r_{hitung}), maka angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel (r_{tabel}). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tidak valid.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan koefisien alfa:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- α : Nilai reliabilitas
- k : Jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma_i^2$: Nilai varians masing-masing item
- $\sum \sigma^2$: Varians total

1. Pengujian validitas dan Reliabilitas Variabel *Expected Service*

Hasil pengujian validitas variabel *Expected Service* adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Pengujian Validitas Variabel *Expected Service*

Item No	r hitung	r tabel	Hasil
1	0,8368	0,3494	Valid
2	0,7382	0,3494	Valid
3	0,8215	0,3494	Valid
4	0,6381	0,3494	Valid
5	0,6950	0,3494	Valid
6	0,6861	0,3494	Valid
7	0,7477	0,3494	Valid
8	0,6649	0,3494	Valid
9	0,8423	0,3494	Valid
10	0,7457	0,3494	Valid
11	0,7702	0,3494	Valid
12	0,7665	0,3494	Valid
13	0,7243	0,3494	Valid
14	0,7314	0,3494	Valid
15	0,6569	0,3494	Valid
16	0,8426	0,3494	Valid
17	0,6872	0,3494	Valid
18	0,7170	0,3494	Valid
19	0,7183	0,3494	Valid
20	0,6361	0,3494	Valid
21	0,8249	0,3494	Valid
22	0,5958	0,3494	Valid
23	0,6197	0,3494	Valid
24	0,7232	0,3494	Valid
25	0,6126	0,3494	Valid
26	0,6831	0,3494	Valid

Kesimpulan: 26 item kuesioner pada variabel *Expected Service* adalah valid.

Selanjutnya pengujian reliabilitas variabel *Expected Service* dilakukan dengan membandingkan Nilai Alfa dengan nilai kritik r (r_{tabel}) pada $df = 30$ dan taraf kepercayaan 95%, yaitu 0.3494. yaitu **0,7544 > 0,3494**. Dengan demikian maka 26 item pertanyaan pada variabel *Expected Service* adalah reliabel.

2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel *Received Service*

Hasil pengujian validitas variabel *Received Service* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pengujian Validitas Variabel *Received Service*

Item No	r _{hitung}	r _{tabel}	Hasil
1	0,6443	0,3494	Valid
2	0,7054	0,3494	Valid
3	0,6416	0,3494	Valid
4	0,6807	0,3494	Valid
5	0,7301	0,3494	Valid
6	0,5712	0,3494	Valid
7	0,7235	0,3494	Valid
8	0,7088	0,3494	Valid
9	0,6967	0,3494	Valid
10	0,6655	0,3494	Valid
11	0,6788	0,3494	Valid
12	0,5812	0,3494	Valid
13	0,6216	0,3494	Valid
14	0,5541	0,3494	Valid
15	0,5905	0,3494	Valid
16	0,6399	0,3494	Valid
17	0,7171	0,3494	Valid
18	0,6886	0,3494	Valid
19	0,6712	0,3494	Valid
20	0,7645	0,3494	Valid
21	0,5570	0,3494	Valid
22	0,4886	0,3494	Valid
23	0,5974	0,3494	Valid
24	0,5460	0,3494	Valid
25	0,6655	0,3494	Valid
26	0,6788	0,3494	Valid

Kesimpulan: 26 item kuesioner pada variabel *Received Service* adalah valid.

Pengujian reliabilitas variabel *Received Service* menunjukkan Nilai Alfa > nilai r_{tabel} pada $df = 30$ dan taraf kepercayaan 95%, yaitu **0,6796 > 0,3494**, artinya 26 item pertanyaan variabel *Received Service* adalah reliabel

K. Teknik Analisa Data

Untuk menganalisis kepuasan pelanggan tentang PT BRI Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara, maka akan digunakan analisis *Expected Service* – *Received Service*. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil

penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara, tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh bank tersebut. tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Terdapat dua variabel yaitu X dan Y. Variabel X merupakan pelayanan bank dan Y merupakan tingkat kepuasan nasabah. Rumus yang digunakan adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian pelayanan bank

Y_i = Skor kepuasan nasabah (Supranto, 1997: 121)

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Skor untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah digunakan rumus berikut ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata pelayanan bank

Y = Skor rata-rata kepuasan nasabah

n = Jumlah responden

Hasil yang didapat akan digambarkan melalui diagram kartesius, yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan nasabah seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh yang memengaruhi seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum i^N = \bar{X}i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum i^N = \bar{Y}i}{K}$$

Keterangan:

\bar{X} = Peringkat pelayanan rata-rata

\bar{Y} = Peringkat kepuasan rata-rata

K = Banyaknya atribut/ fakta yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan

Kemudian berdasarkan hasil perhitungan setiap atribut atau elemen tersebut

dapat diuraikan dalam Diagram Kartesius sebagai berikut:

\bar{Y}	A. Prioritas Utama	B. Pertahanan Prestasi
\bar{Y}	C. Prioritas Rendah	D. Berlebihan
	\bar{X}	\bar{X}

Gambar 4.
Diagram Kartesius

Keterangan:

A = Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga mengecewakan (tidak puas).

B = Menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C = Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D = Menunjukkan faktor yang memengaruhi nasabah kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. kurang penting tetapi sangat memuaskan.