

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory*. Penelitian *explanatory* bermaksud menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diambil dari sumbernya.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari nasabah Bank EKA yang pernah mengadakan keluhan ke Bank EKA Kantor Cabang Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber pustaka seperti buku-buku, jurnal, maupun penelitian lain yang berhubungan dengan materi kajian penanganan keluhan pelanggan dan kepuasan.

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa informasi pendukung lainnya yang diperoleh melalui berbagai media seperti surat kabar dan internet.

3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan pada Bank EKA Kantor Cabang Bandar Lampung yang memiliki sub variabel:

- a) *Procedural Justice* = X_1

- b) *Interactive Justice* = X_2

- c) *Distributive Justice* = X_3

2. Variabel Dependen (Y)

variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank EKA Bandar Lampung yang diukur menggunakan indikator harapan terhadap penanganan keluhan, kepuasan terhadap penanganan keluhan, dan respon terhadap keluhan.

3.3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan pemecahan variabel yang terkandung dalam masalah menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya.

Berikut ini adalah tabel operasionalisasi penelitian ini:

Tabel 3. Tabel Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Konsep Variabel	Sub-variabel	Indikator	Skala
1.	Penanganan Keluhan (X)	Aksi yang dirancang untuk menyelesaikan masalah, mengubah sikap negatif dari pelanggan yang tidak puas dengan tahapan <i>Procedural Justice</i> , <i>Interactional Justice</i> dan <i>Distributive Justice</i> yang harus dilalui oleh pelanggan (Sumber: Christopher Lovelock & Jochen Wirtz, 2007:394)	a) <i>Procedural Justice</i> = X_1	1. Penjelasan logis penyebab masalah 2. Upaya karyawan menyelesaikan keluhan nasabah dengan optimal 3. Karyawan bersikap sopan	Interval
			b) <i>Interactive Justice</i> = X_2	1. Karyawan memberikan kesempatan untuk menceritakan keluhan 2. Kemudahan menyampaikan keluhan 3. Proses penanganan keluhan berjalan mudah	Interval
			c) <i>Distributive Justice</i> = X_3	1. Karyawan berusaha memberikan apa yang nasabah butuhkan 2. Hasil penanganan keluhan sesuai harapan 3. Hasil complain adil	Interval

2.	Kepuasan (Y)	Respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian penanganan keluhan terhadap harapan sebelumnya dengan kinerja penanganan keluhan.		1) Harapan terhadap penanganan keluhan 2) Kepuasan terhadap penanganan keluhan 3) Respon terhadap penanganan keluhan	Interval
----	--------------	---	--	--	----------

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010:215) populasi dalam penelitian kuantitatif diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah nasabah yang pernah mengadukan keluhan ke Bank EKA Kantor Cabang Bandar Lampung yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

3.4.2 Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili dari populasi tersebut untuk diteliti. Pengambilan sampel yang dilakukan harus benar-benar *representative* atau mewakili.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010:85). Teknik ini adalah teknik pemilihan sampel yang berdasarkan ciri khusus yang dimiliki oleh populasi tersebut agar dapat benar-benar mewakili populasi. Kriteria sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden adalah nasabah Bank EKA Bandar Lampung
2. Responden merupakan nasabah yang pernah mengajukan keluhan pada Bank EKA Kantor Cabang Bandar Lampung minimal satu kali

Pengambilan sampel dalam hal ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang mengambil sampel setiap nasabah yang sesuai kriteria dan ditemui saat peneliti melakukan penelitian di Bank EKA Kantor Cabang Bandar Lampung, sehingga setiap orang tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

Berdasarkan karakteristik populasi, maka populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* yang berarti jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui. Hair (2006:112), menyarankan bahwa jumlah sampel penelitian yang tidak diketahui jumlah populasinya, minimal berjumlah lima kali variabel yang di analisa atau indikator pertanyaan. Jumlah indikator pertanyaan dalam penelitian ini adalah 12, maka jumlah sampel dalam penelitian ini direncanakan sebanyak 60 unit sampel, yang diharapkan dapat memberikan informasi atau data sesuai dengan yang diinginkan dalam penelitian ini.

Dengan berdasarkan uraian di atas maka peneliti menggunakan 60 responden yang merupakan nasabah yang pernah mengadakan keluhan di Bank EKA Kantor Cabang Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan tiga macam cara, yaitu:

1. Kuisisioner

Kuisisioner berisi daftar pertanyaan bersifat tertutup dengan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti yang diajukan pada nasabah Bank EKA Bandar Lampung. Penggunaan kuisisioner bertujuan memperoleh data primer mengenai pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.

2. Wawancara

Data yang dihasilkan dari wawancara dapat dikategorikan sebagai sumber primer karena didapatkan langsung dari sumber pertama. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara dengan mengajukan daftar pertanyaan (kuisisioner) secara langsung pada responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data sekunder melalui teori-teori dari berbagai literatur dan buku bacaan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.6 Pengukuran Variabel

Pertanyaan dalam kuesioner penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah dibuat dengan menggunakan skala interval dengan nilai sebagai berikut.

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1. Sangat setuju (SS) diberi nilai | = 81 – 100 |
| 2. Setuju (S) diberi nilai | = 61 – 80 |
| 3. Netral (N) diberi nilai | = 41 – 60 |
| 4. Tidak setuju (TS) | = 21 – 40 |
| 5. Sangat tidak setuju (STS) | = 1 – 20 |

3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu indikator. Kuesioner dikatakan valid bila dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dengan menggunakan kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian validitas menggunakan analisis faktor. Analisis faktor dapat digunakan untuk mengetahui pengelompokan individu sesuai dengan karakteristiknya, maupun dengan menguji validitas konstruk. Dalam analisis ini, pengujian dilakukan guna melihat seberapa besar korelasi antara faktor satu dengan faktor lainnya dalam membentuk variabel. Besarnya matriks korelasi yang lazim digunakan adalah 0.5.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpa Croanbach*. Pengujian reliabilitas dilakukan dalam tahapan yaitu dengan membandingkan nilai pada *Croanbach's Alpa* dengan nilai pada *Croanbach's Alpa if item*

deleted. Bila terdapat pertanyaan dengan nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* lebih besar dari pada *Croanbach's Alpa* maka pertanyaan tersebut tidak reliabel dan harus dilakukan pengujian selanjutnya hingga tidak ada pertanyaan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* yang lebih besar dari *Croanbach's Alpa*.

Coefficient Alpha (Croanbach Alfa) yaitu koefisien reliabilitas yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Hasil uji reliabilitas dengan nilai *Alfa Croanbach* $> 0,5$ dikatakan reliabilitas (Ferdinand, Augusty 2002:63)

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif tentang tanggapan yang diberikan responden pada kuisisioner atau daftar pertanyaan yang diberikan.

3.8.2 Analisis Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif yang menggunakan angka-angka dengan penggunaan metode statistik berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada responden yang menggunakan Skala Interval. Setiap pertanyaan diberi bobot agar selanjutnya setiap pertanyaan dapat berbentuk bilangan untuk melakukan analisis.

Data yang telah terkumpulkan terlebih dahulu dilakukan pensortiran, guna pemilihan layak-tidaknya informasi yang diperoleh. Hasil pensortiran yang baik dan benar, sesuai dengan buku pedoman pertanyaan akan ditata dalam sebuah data tabulasi. Adapun hasil tabulasi yang memuat data tentang hipotesis yang akan diajukan akan dikembangkan lebih lanjut dalam uji statistik. Dengan demikian langkah pertama di dalam analisis kuantitatif yang digunakan adalah menggunakan analisis diskritif. Adapun tujuan penggunaan ini adalah untuk mendeskripsikan fenomena yang ada. Adapun langkah yang dipergunakan dalam uji statistika yakni, data yang diperoleh dimasukkan dalam tabulasi data, kemudian dianalisis secara frekwensi, dengan melihat kecenderungan-kecenderungannya, baik kecenderungan yang memusat maupun kecenderungan menyebar. Langkah kedua, data yang menunjuk pada kajian hipotesis diuji secara inferensial. Langkah pengujian ini diawali dengan penyusunan hipotesis statistik dengan mengikuti prosedur sebagai berikut.

- a. Penyusunan hipotesis statistik kedalam uji statistik berupa H_0 dan H_a . Dari hipotesis statistik yang diajukan secara sederhana dapat diformulasikan dengan tolak H_0 jika tidak bersesuaian dengan pernyataan hipotesis statistik, dan terima H_0 berkesesuaian dengan hipotesis statistik.
- b. Penetapan tingkat signifikan, yaitu sebesar 95% atau pada tingkat alpha 0,05.
- c. Adapun uji ini mempergunakan uji satu sisi pada level sebelah kanan.
- d. Uji empiris mempergunakan model regresi berganda. Keputusan untuk menerima atau menolak H_0 didasarkan pada pendekatan alternatif, yaitu dengan mengamati nilai probabilitas ($p < 0,05$) sebagai dasar penolakan hipotesis nol (H_0) atau menerima hipotesis alternatif H_a .

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen.

Persamaan umum regresi linier berganda:

$$Y = a + bX + \dots + b X_i + e_t$$

Berdasarkan tujuan penelitian, maka persamaan regresi linier tersebut dimodifikasi menjadi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_t$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

a = Konstanta

X_1 = *Procedural Justice*

X_2 = *Interactive Justice*

X_3 = *Distributive Justice*

e_t = Error term