

### **III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode untuk memperoleh data dalam penulisan penelitian ini secara rinci adalah sebagai berikut.

- a. Wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan masalah yang diteliti terutama kepada responden.
- b. Menyebarkan kuisioner atau angket kepada responden terpilih dalam penelitian ini.
- c. Dokumentasi yaitu penumpulan data melalui catatan-catatan yang dilakukan oleh pihak kedua.

#### **3.2 Metode Penarikan Sampel**

Populasi adalah kumpulan elemen-elemen atau sampel yang mempunyai sifat yang sama satu sama lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung. Namun demikian dalam penelitian ini tidak semua unit sampel yang menjadi populasi akan diteliti akan tetapi hanya diambil beberapa unit sampel yang dipilih.

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi atau sejumlah anggota populasi yang mewakili populasinya. Pelibatan dan pencakupan semua anggota populasi sebagai objek atau sebagai sumber data merupakan tindakan yang ideal, namun karena pertimbangan akademik dan non akademik juga menjadi masalah, sehingga Soeratno dan Arsyad (2003: 105) menyatakan tidak mungkin seorang peneliti dapat meneliti dan mengobservasi seluruh jumlah objek yang diteliti sebagai populasi. Untuk itu dalam penelitian ini akan menggunakan sample. Mengingat sample (pelanggan) terdiri dari baru dan lama yang tergantung dari jangka waktu angsuran, maka pengambilan sample akan digunakan dengan teknik Purposive Non random sampling dengan jumlah sampel sebanyak. Menurut Malhorta (1993: 436) bahwa minimal unit sampel 4 atau 5 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti. Bahkan menurut Supranto (2004; 145) besarnya unit sampel adalah lebih besar dari jumlah variabel yang diteliti atau dengan simbol ( $n > k$ ). Dengan demikian besarnya unit sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan sebanyak 90.

### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.3.1 Variabel Independen (X)**

A. Dimensi bukti fisik (*tangible*=  $X_1$ ), yaitu aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba.

Fasilitas fisik yang disediakan oleh PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung dalam melayani peserta adalah :

1. Kecanggihan peralatan, seperti tersedianya komputer.
2. Kondisi sarana, seperti kebersihan fasilitas ruangan.
3. Kondisi SDM perusahaan, seperti kerapihan penampilan pegawai

4. Kondisi kenyamanan PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung, dengan disediakannya ruang tunggu dengan AC sehingga ruangan terasa sejuk.

B. Dimensi keandalan (*reability*= $X_2$ ), yaitu kemampuan mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.

Keandalan yang dimiliki oleh PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung antara lain:

1. Keseuaian pelaksanaan pelayanan sesuai dengan rencana, seperti buka tepat waktu.
2. Perhatian serius PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung terhadap pelanggan yang mendapat masalah.
3. Keandalan PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung dalam penyampaian jasa dari awal hingga akhir. Memberikan pelayanan yang akan memberikan informasi kepada pelanggan tentang prosedur dan peraturan pemberian dan pembayaran kredit
4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung menjanjikan calon atau pelanggan dapat langsung mendapatkan pelayanan kredit.
5. Keakuratan penanganan/pengadministrasian/catatan/dokumen oleh PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung.

C. Dimensi daya tangkap (*responsiveness* =  $X_3$ ), yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa/pelayanan yang dibutuhkan.

PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung memiliki *customer service* yang melayani pelanggan mengenai :

1. Kejelasan Informasi penyampaian jasa, seperti memberikan informasi tentang kejelasan prosedur pelayanan jasa kredit.
2. Pegawai/staf bersedia untuk memberikan layanan dengan cepat.
3. Pegawai/staf bersedia untuk membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan.
4. Pegawai/staf akan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan peserta dengan cepat.

D. Dimensi jaminan (*assurance=X<sub>4</sub>*), yaitu adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung memberikan jaminan kepada peserta berupa :

1. Kemampuan pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung dalam mengelola pelayanan jasa.
2. Perasaan aman peserta selama berhubungan dengan pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung.
3. Kesabaran yang diberikan pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
4. Dukungan PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung kepada pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. PT Adira

Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung menyediakan peralatan yang modern, ruangan yang sejuk dan nyaman kepada pegawainya sehingga dalam hal ini PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung benar-benar memiliki dukungan kepada pegawainya agar dapat bekerja dengan baik ketika melayani peserta.

E. Dimensi Empati (*emphaty*=  $X_5$ ), yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen. PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung memberikannya dalam bentuk :

1. Perhatian secara individu yang diberikan PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung kepada pelanggan.
2. Keramahan yang diberikan pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung ketika bicara pada pelanggan.
3. Kesopanan bersikap pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung.
4. Kemampuan pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung dalam berkomunikasi secara efektif dan efisien kepada pelanggan.
5. Pembinaan hubungan baik antara pelanggan dengan pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung.

F. Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat yang merupakan dampak diberikannya kualitas pelayanan dari dimensi-dimensi tersebut.

### 3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas alat ukur menunjukkan tentang sifat suatu alat ukur dalam pengertian apakah suatu alat ukur cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingin diukur dalam suatu kegiatan penelitian. Uji validitas, di lain pihak juga mempersoalkan apakah pada suatu kegiatan pengukuran dalam sebuah penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya ingin diukur dalam penelitian tersebut (M. Nasir, 2000: 174).

Uji validitas instrument dilakukan dengan menguji validitas konstruk melalui penggunaan analisis faktor. Validitas konstruk menunjukkan seberapa valid hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur atau indikator sesuai dengan konsep teori yang digunakan.

Langkah analisis faktor berikutnya, adalah melihat faktor *loading* dari masing-masing item pertanyaan atau indikator. Validitas instrument dinilai berdasarkan kriteria nilai faktor *loading item* minimal 0,4 (Hair et al, 1998:648) dan Comrey dalam Jogiyanto (2007:124) menyatakan bahwa suatu indikator atau item membentuk suatu konstruk dengan valid dan benar, maka indikator atau item tersebut harus memuat skor yang tinggi atau nilai faktor *loading* memberikan nilai besar.

Sedangkan untuk mengetahui Reliabilitas alat ukur kuisioner digunakan rumus alpha ( $\alpha$ ) Cronbach bersumber dari Supranto, (2002: 60), dengan nilai minimal reliabilitas 0,5.

### 3.6 Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka dilakukan pengujian melalui Regresi berganda dengan model matematis, sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Tangibles

X<sub>2</sub> = Reliability

X<sub>3</sub> = Responsiveness

X<sub>4</sub> = Assurance

X<sub>5</sub> = Emphaty

et = Error term

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, = Koefesien Regresi

Pengkuran variabel dilakukan dengan skala interval dan pilihan-pilihan jawaban diberi nilai mulai dari 0 sampai dengan 100.

Jika responden menjawab (a) skala interval 81 – 100.

Jika responden menjawab (b) skala interval 61 - 80

Jika responden menjawab (c) Skala interval 41 - 60

Jika responden menjawab (d) Skala interval 21 - 40

Jika responden menjawab (e) Skala interval 0 - 20

Sebelum model regresi digunakan, maka dilakukan uji asumsi regresi untuk melihat kelayakan model regresi yaitu terdiri dari:

1. Asumsi *Normalitas* dengan menggunakan uji Jarque-Bera dengan rumus:

$$JB = n \left( \frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right) \quad \text{Sumber: Widarjono, 2007:54}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

S = nilai Skewness

K = nilai Kurtosis

2. Asumsi *Multikolinieritas* yaitu hubungan linier antara variable independent di dalam regresi. Uji yang digunakan adalah dengan menguji koefisien korelasi antar variable independent Gujarati (dalam Widarjono, 2002:114).
3. Asumsi *Heteroskedastisitas* yaitu asumsi bahwa varian dari variable gangguan adalah konstan (*homoskedastisitas*) data yang digunakan adalah untuk data *cross section*, uji yang digunakan adalah uji *Glejser* (Widarjono, 2002:131)

## 2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dilakukan melalui uraian-uraian dengan membandingkan secara teori terutama teori manajemen pemasaran terutama menjelaskan tentang kepuasan pelanggan yang merupakan respon terhadap produk/jasa yang timbul setelah konsumen melakukan konsumsi dan melakukan penilaian terhadap



produk/jasa yang diterimanya dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas produk/jasa dengan apa yang benar-benar dirasakan konsumen.