

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian kuantitatif dengan mencari sebuah hubungan asosiatif dikarenakan penelitian ini melakukan uji teori-teori terkait dengan metode statistik untuk mengevaluasi variabel-variabel penelitian untuk mengetahui hubungan-hubungan yang terkandung dalam variabel-variabel tersebut. (Sugiyono, 2015:13) menjelaskan kuantitatif merupakan metode penelitian yang dipergunakan untuk meneliti populasi ataupun sampel yang ditentukan dengan melakukan pengumpulan data menggunakan alat penelitian dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

(Ansori & Iswati, 2017:13) menggambarkan jenis penelitian asosiasi adalah penelitian dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel ataupun lebih, yang nantinya hasil tersebut dapat dipergunakan untuk mengembangkan teori yang dapat mengendalikan, memprediksi, dan menjelaskan gejala. Studi asosiasi ini memiliki tiga model korelasi dasar, yaitu resiprositas, kausalitas, serta simetri. Hubungan kausalitas digunakan dalam penelitian ini. Menurut (Darmanto et al., 2015:83) yang menafsirkan kausalitas sebagai hubungan sebab akibat, yang menunjukkan adanya variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel independen didalam penelitian ini terdiri dari *service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, serta *empathy* kemudian variabel dependen penelitian ini yaitu kepuasan nasabah.

3.2 Objek Penelitian

Sesuatu yang diteliti ataupun dikenai penelitian dinamakan dengan objek penelitian (Ansori & Iswati, 2017:114). Objek dalam penelitian kuantitatif adalah variabel yang diteliti. Objek yang terdapat pada penelitian ini meliputi variabel independen (bebas) yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), serta *empathy* (X_5) dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan nasabah (Y). Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Menurut (Nurdin & Hartati, 2019:172) data primer yakni merupakan data yang secara langsung diperoleh peneliti atau dari tangan pertama. Jenis data dalam penelitian ini yaitu hasil dari tanggapan kuesioner terhadap pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan yang diisi oleh para responden atau narasumber yaitu nasabah-nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Pernyataan tersebut mengenai *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), serta *empathy* (X_5) serta kepuasan nasabah (Y) dari nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Internal

Data yang didapatkan peneliti dari dalam suatu organisasi ataupun perusahaan yang dilakukan penelitian disebut data internal (Umar, 2011:85). Penelitian

ini menggunakan data internal yaitu data mengenai siapa saja para nasabah pada PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

b. Data Eksternal

Data yang didapatkan dari pihak-pihak lain eksternal perusahaan ataupun pesaing disebut sebagai data eksternal (Umar, 2011:85). Penelitian ini menggunakan data eksternal yaitu data yang berasal dari nasabah pada PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

(Sugiyono, 2008:80) menjelaskan populasi sebagai suatu wilayah generalisasi yang didalamnya terdiri atas subyek ataupun obyek yang memiliki karakteristik serta kualitas yang telah ditetapkan peneliti untuk mampu dipelajari yang selanjutnya ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah nasabah tabungan BPR Dharma Indra Lumajang sebanyak 347 nasabah.

3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel menjadi bagian dari karakteristik dan jumlah populasi tersebut. Jika suatu populasi besar, maka peneliti tidak akan sanggup untuk mempelajari populasi tersebut dikarenakan keterbatasan waktu, dana, serta tenaga, sehingga digunakanlah sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apapun yang sudah dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan mampu diberlakukan sebagai populasi. Maka dari itu, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar mewakili (Sugiyono, 2008:81).

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling* dan teknik yang dipilih yaitu insidental. Insidental merupakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan dengan peneliti, ketika dilakukan penelitian (Sugiyono, 2013:122). Dalam menentukan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Slovin*. Adapun penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumusnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 10% (Siregar, 2017:34)

Dimana dalam penelitian ini, pengambilan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{347}{1 + 347(0.1)^2}$$

$$n = \frac{347}{1 + 347(0.01)}$$

$$n = \frac{347}{1 + 3,47} = 77,6 = 78$$

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel dijelaskan oleh (Siyoto & Sodik, 2015:50) sebagai faktor yang memiliki peran dalam penelitian atau sesuatu yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan variabel independen atau bebas dan variabel dependen atau terikat.

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel stimulus, prediksi, dan anteseden. Variabel ini dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang menyebabkan variabel terikat (dependen) berubah, mempengaruhi ataupun muncul (Sugiyono, 2008:39). Variabel independen didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (X_1)
- 2) *Reliability* (X_2)
- 3) *Responsiveness* (X_3)
- 4) *Assurance* (X_4)
- 5) *Empathy* (X_5)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel keluaran, kriteria, dan hasil. Variabel ini dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi suatu akibat dikarenakan adanya variabel bebas atau variabel independen (Sugiyono, 2008:39). Tujuan penelitian adalah untuk membuat kemudian memahami variabel dependen

untuk memprediksi maupun menjelaskan variabilitas. Variabel dependen penelitian ini yakni kepuasan nasabah.

3.5.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan serta menguraikan suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Definisi ini mengubah atau menambah penjelasan konsep yang masih menimbulkan respon berbeda, sehingga menjadi pernyataan inti yang lebih jelas sehingga pembaca kajian dapat dengan mudah memahami makna konsep tersebut (Bakry, 2016:24). Definisi konseptual variabel penelitian meliputi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), serta *empathy* (X_5) serta kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut:

a. *Tangibles* (X_1)

Merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan (Kotler & Keller, 2012:284).

b. *Reliability* (X_2)

Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Kotler & Keller, 2012:284)..

c. *Responsiveness* (X_3)

Menurut (Kotler & Keller, 2012:284) *responsiveness* merupakan kemampuan dalam memberikan pertolongan kepada pelanggan serta ketersediaan guna memberikan pelayanan dengan baik.

d. *Assurance* (X_4)

(Kotler & Keller, 2012:284) menjelaskan bahwa *assurance* merupakan perilaku yang harus dimiliki para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

e. *Empathy* (X_5)

Merupakan kepedulian guna memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, dapat memahami kemauan pelanggan, serta memberikan kemudahan untuk dihubungi (Kotler & Keller, 2012:284).

f. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki ketika memperoleh sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan (Tjiptono, 2011:292).

3.5.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah transformasi konsep abstrak (non-empiris) atau konstruktif ke dalam bentuk yang dapat diukur secara empiris dalam istilah yang menggambarkan gejala dan perilaku yang dapat diamati, diuji, dan diverifikasi (Bakry, 2016:24). Definisi operasional variabel pada penelitian ini yaitu:

a. *Tangibles* (X_1)

Tangibles (bukti langsung) ditentukan oleh empat indikator atau dimensi utama menurut (Kotler & Keller, 2012:284) yaitu:

- 1) Perlengkapan modern.
- 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual.
- 3) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.

4) Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Maka, kuesioner penelitian dari *Tangibles* (bukti langsung) dengan indikator tersebut antara lain:

- a) Perlengkapan kantor PT. BPR Dharma Indra Lumajang modern.
- b) Ruang transaksi perbankan PT. BPR Dharma Indra Lumajang sangat nyaman.
- c) Penampilan karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang bersih, rapi, serta menggunakan pakaian kerja yang sesuai.
- d) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu memberikan senyum dan salam kepada para nasabah.

b. *Realiability* (X₂)

Menurut (Kotler & Keller, 2012:284) *Realiability* (keandalan) ditentukan oleh lima indikator atau dimensi utama yaitu:

- f) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- g) Dapat diandalkan dalam menengani masalah jasa pelanggan.
- h) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
- i) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- j) Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.

Maka, kuesioner penelitian dari *Realiability* (keandalan) dengan indikator tersebut antara lain:

- a) PT. BPR Dharma Indra Lumajang beroperasi secara konsisten sesuai jadwal yang dijanjikan dalam pelayanan jasa.
- b) Memiliki solusi dari keluhan nasabah.

- c) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memiliki kemampuan dapat dipercaya.
- d) Tepat waktu dalam melakukan pelayanan jasa.
- e) PT. BPR Dharma Indra Lumajang menyimpan dokumen nasabah dengan aman.

c. *Responsiveness* (X₃)

Responsiveness (ketanggapan) ditentukan oleh empat indikator atau dimensi utama menurut (Kotler & Keller, 2012:284) yaitu:

- 1) Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- 2) Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.
- 3) Kesiapan untuk membantu pelanggan.
- 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Maka, kuesioner penelitian dari *Responsiveness* (ketanggapan) dengan indikator tersebut antara lain:

- a) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang menginformasikan dengan tepat kepada pelanggan secara langsung ataupun melalui telepon.
- b) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
- c) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu sigap dan tanggap dalam membantu nasabah.
- d) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu siap dalam menanggapi seluruh permintaan nasabah.

d. Assurance (X₄)

Menurut (Kotler & Keller, 2012:284) *Assurance* (jaminan) ditentukan oleh empat indikator atau dimensi utama yaitu:

- e) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- f) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- g) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- h) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Maka, kuesioner penelitian dari *Assurance* (jaminan) dengan indikator tersebut antara lain:

- a) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memiliki pengetahuan dan keterampilan tinggi dibidangnya.
- b) Karyawan mampu menciptakan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi pada PT. BPR Dharma Indra Lumajang.
- c) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang dalam melakukan pelayanan selalu bersikap sopan dan murah senyum.
- d) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu mampu menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk yang ditawarkan.

e. Emphaty (X₅)

Emphaty (empati) ditentukan oleh lima indikator atau dimensi utama menurut (Kotler & Keller, 2012:284) yaitu:

- 1) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
- 2) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
- 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.

- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

Maka, kuesioner penelitian dari *Emphaty* (empati) indikator antara lain:

- a) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.
 - b) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu memberikan perhatian ekstra kepada nasabah.
 - c) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu peduli dengan kepentingan nasabahnya.
 - d) Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu dapat memenuhi seluruh kebutuhan nasabah.
 - e) PT. BPR Dharma Indra Lumajang membatasi jam operasional untuk melayani nasabah.
- f. Kepuasan Nasabah (Y)**

Menurut (Kotler et al., 2017) terdapat empat indikator untuk mengukur kepuasan nasabah, antara lain:

- 1) *Complaint And Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran).

Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh langganan. Bisa juga disampaikan melalui kartu komentar, *customer hot line*, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut. Maka,

kuesioner penelitian kepuasan nasabah dengan indikator *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran) yaitu:

a) PT. BPR Dharma Indra Lumajang memberikan kesempatan para nasabahnya untuk menyampaikan saran dan keluhan mereka.

2) *Customer Satisfaction Surveys* (Survey Kepuasan Pelanggan)

perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket. Maka, kuesioner penelitian kepuasan nasabah dengan indikator *Customer Satisfaction Surveys* (Survey Kepuasan Pelanggan) yaitu:

a) PT. BPR Dharma Indra Lumajang secara langsung menanyakan kepada para nasabahnya mengenai kepuasan pelanggan tersebut dalam pelayanan yang dilakukan karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

3) *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan nya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambil keputusan oleh manajemen. Maka, kuesioner penelitian kepuasan nasabah dengan indikator *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan) yaitu:

a) Nasabah (*ghost shopping*) PT. BPR Dharma Indra Lumajang menyampaikan temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman pribadi mereka.

4) *Lost Customer Analisis* (Analisa Pelanggan yang Lari)

Langganan yang hilang, dicoba dihubungi, nereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi. Maka, kuesioner penelitian kepuasan nasabah dengan indikator *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan) yaitu:

- a) PT. BPR Dharma Indra Lumajang menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti atau telah lama tidak menggunakan jasanya.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yakni alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian, seperti angket (kuesioner), tes, pedoman wawancara, serta observasi. Dalam penelitian ini, alat bantu (instrumen) disusun sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel (Sugiyono, 2015:156). Instrumen penelitian dengan skala pengukurannya ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1. Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	1. Perlengkapan modern.	1. Perlengkapan kantor PT. BPR Dharma Indra Lumajang modern	Ordinal	(Kotler & Keller, 2012:284)
		2. Fasilitas yang berdaya tarik visual.	2. Ruang transaksi perbankan PT. BPR Dharma Indra Lumajang sangat nyaman		
		3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.	3. Penampilan karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang bersih, rapi, serta menggunakan pakaian kerja yang sesuai		

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		4. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	4. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memberikan senyum dan salam kepada para nasabah.		
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	1. PT. BPR Dharma Indra Lumajang beroperasi secara konsisten sesuai jadwal yang dijanjikan dalam pelayanan jasa.	Ordinal	(Kotler & Keller, 2012:284)
		2. Dapat diandalkan dalam menengani masalah jasa pelanggan.	2. Memiliki solusi dari keluhan nasabah		
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.	3. Tepat waktu dalam melakukan pelayanan jasa		
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	4. Tepat waktu dalam melakukan pelayanan jasa.		
		5. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.	5. PT. BPR Dharma Indra Lumajang menyimpan dokumen nasabah dengan aman.		
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.	1. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang menginformasikan dengan tepat kepada pelanggan secara langsung ataupun melalui telepon	Ordinal	(Kotler & Keller, 2012:284)
		2. Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.	2. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.		
		3. Kesiediaan untuk membantu pelanggan.	3. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu sigap dan tanggap dalam membantu nasabah.		

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		4. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.	4. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu siap dalam menanggapi seluruh permintaan nasabah		
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.	1. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidangnya	Ordinal	(Kotler & Keller, 2012:284)
		2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.	2. Karyawan mampu menciptakan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi pada PT. BPR Dharma Indra Lumajang.		
		3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.	3. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang dalam melakukan pelayanan selalu bersikap sopan dan murah senyum		
		4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.	4. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang mampu menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk yang ditawarkan		
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.	1. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu memberikan perhatian individual kepada nasabah.	Ordinal	(Kotler & Keller, 2012:284)
		2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.	2. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu memberikan perhatian ekstra kepada nasabah.		

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.	3. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu peduli dengan kepentingan nasabahnya.		
		4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.	4. Karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang selalu dapat memenuhi seluruh kebutuhan nasabah.		
		5. Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.	5. PT. BPR Dharma Indra Lumajang membatasi jam operasional untuk melayani nasabah.		
6.	Kepuasan Nasabah	1. <i>Complaint And Suggestion System</i> (Sistem Keluhan dan Saran)	1. PT. BPR Dharma Indra Lumajang memberikan kesempatan para nasabahnya untuk menyampaikan saran dan keluhan mereka.	Ordinal	(Kotler et al., 2017)
		2. <i>Customer Satisfaction Surveys</i> (Survey Kepuasan Pelanggan)	2. PT. BPR Dharma Indra Lumajang secara langsung menanyakan kepada para nasabahnya mengenai kepuasan pelanggan tersebut dalam pelayanan yang dilakukan karyawan PT. BPR Dharma Indra Lumajang.		
		3. <i>Ghost Shopping</i> (Pembeli Bayangan)	3. Nasabah (<i>ghost shopping</i>) PT. BPR Dharma Indra Lumajang menyampaikan temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman pribadi mereka.		

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
		4. <i>Lost Customer Analysis</i> (Analisa Pelanggan yang Lari)	4. PT. BPR Dharma Indra Lumajang menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti atau telah lama tidak menggunakan jasanya.		

Skala pengukuran dijelaskan oleh (Sugiyono, 2012:131) merupakan konvensi yang dipergunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang serta pendeknya yang terdapat pada sebuah alat ukur agar hasil pengukurannya menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang dipergunakan penelitian ini yakni skala ordinal. Skala ordinal yaitu skala dengan jarak, urutan, dan nama titik terdekat, antar kategori tidak perlu menunjukkan rentang yang sama. Skala ordinal berarti bahwa kategori pertama lebih tinggi dari kategori kedua, kategori kedua lebih tinggi dari kategori ketiga, dan seterusnya (Istijanto, 2010:80).

Skala ordinal dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan sebuah informasi tentang nilai suatu jawaban. Setiap variabel penelitian dapat diukur menggunakan alat ukur yang berupa angket skala ordinal yang melengkapi pernyataan bertipe skala *likert*, yaitu skor 1 sampai 5. Skala *likert* menjadi skala yang dipergunakan dalam melaksanakan suatu pengukuran sikap ataupun pendapat seseorang serta kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:132). Bentuk skala *likert* yaitu:

- 1) Sangat setuju/ selalu/ sangat positif berikan skor 5
- 2) Setuju/ sering/ positif berikan skor 4
- 3) Ragu-ragu/ kadang-kadang/ netral berikan skor 3
- 4) Tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negatif berikan skor 2
- 5) Sangat tidak setuju/ tidak pernah/ berikan skor 1

3.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah titik fokus dari setiap aktivitas penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data untuk sampel penelitian dilakukan dengan cara yang tergantung pada tujuannya. Pilihan metode atau teknik untuk setiap variabel tergantung pada berbagai faktor, seperti jenis data dan karakteristik responden. Metode penelitian ini dalam melakukan pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dijelaskan oleh (Sugiyono, 2012:194) yakni sebagai teknik untuk mengumpulkan data yang dipergunakan untuk menemukan pertanyaan yang harus diselidiki serta mempelajari lebih lanjut tentang responden oleh peneliti. Penelitian ini melakukan wawancara secara langsung terhadap para nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

b. Kuesioner

Kuesioner menurut (Sugiyono, 2012:199) merupakan teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden.

c. Observasi

Observasi yakni proses yang tersusun dari bermacam- macam proses psikolog dan biologi. Proses terpenting yakni pengamatan dan ingatan. Sehingga, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap responden yaitu para nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data regresi linier berganda digunakan oleh penelitian ini yang prosesnya terlebih dahulu melaksanakan pengujian instrumen, kemudian dilanjut dengan pengujian asumsi klasik sebagai bahan pertimbangan. Alasan peneliti menggunakan regresi linier berganda dikarenakan jumlah variabel bebas (independen) dalam penelitian ini melebihi dari satu variabel dan hanya mempunyai satu variabel terikat (dependen).

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang membuktikan keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Pengujian validitas terhadap alat ukur terlebih dahulu menentukan hubungan diantara elemen-elemen alat ukur (Riduwan, 2018:109). Uji validitas mempunyai tujuan untuk memastikan bahwa butir-butir pernyataan dalam kuesioner layak dan valid untuk dipergunakan sebagai alat ukur untuk variabel penelitian. Untuk dapat mengetahui kuesioner yang digunakan penelitian ini sudah layak atukah valid dalam mengukur apa yang ingin diukur yakni menggunakan keputusan:

- 1) Bila semua item nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka data valid.
- 2) Bila semua item nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka data tidak valid.
- 3) Bila ditemukan item tidak valid, perbaiki item tersebut atau hapus item yang merugikan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut (Sugiyono, 2012:24) merupakan sebuah ukuran kestabilan ataupun konsistensi para responden di dalam menjawab pertanyaan yang mempunyai keterkaitan dengan pertanyaan yang merupakan indikator ataupun dimensi variabel dalam bentuk angket (kuesioner). Pengujian reliabilitas yang terbaik yakni melakukan pengujian pada setiap variabel pada lembar kerja berbeda, sehingga mampu dilihat variabel mana yang tidak reliabel. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,060 ($CA > 0,60$) maka konstruk variabel dikatakan berliabilitas baik. Berikut indeks kriteria uji reliabilitas dibedakan pada tabel yaitu:

Tabel 3.2.
Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval Cronbach Alpha	Tingkat Reliabilitas
1.	0,00-0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201-0,40	Agak Reliabel
3.	0,401-0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601-0,80	Reliabel
5.	0,801-1,00	Sangat Reliabel

Sumber: (Nugroho, 2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan sebuah syarat pengujian untuk pengujian regresi. Uji asumsi klasik memiliki tujuan untuk meneliti data apakah memenuhi syarat untuk diteliti lebih lanjut. Alat uji asumsi klasik yakni uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, serta uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dijelaskan oleh (Umar, 2011:181) adalah pengujian yang memiliki fungsi untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen

ataupun keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian diwajibkan berdistribusi yang normal, hal itu dikarenakan uji t maupun uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji noermalitas analisis grafik yakni P-Plot dengan keputusan sebagai berikut:

- 1) Bila suatu data menyebar disekitaran garis diagonal serta mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi dinyatakan berdistribusi normal.
- 2) Bila suatu data menyebar jauh dari sekitaran diagonal juga tidak membuntuti garis diagonal ataupun grafik histogramnya, maka model regresi dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menurut (Umar, 2011:177) adalah uji yang dilaksanakan untuk mengetahui dan melihat apakah dalam regresi peneltian ditemukan adanya korelasi diantara variabel indepenen. Masalah multikolinieritas haru diatasi bila terdapat korelasi diantara variabel indepenen peneltian. Penelitian ini dapat melihat ada atau tidaknya masalah multikolinieritas melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) serta TOL (*Tolerance*) pada setiap variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) penelitian dengan keputusan sebagai berikut:

- 1) Nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka model regresi tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka model regresi terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas didefinisikan oleh (Umar, 2011:179) sebagai pengujian yang digunakan untuk mencari tahu apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Apabila varians berbeda dari pengamatan ke pengamatan lain, disebut dengan gejala heteroskedastis. Sedangkan apabila varians tetap berasal dari pengamatan lain disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Penelitian ini melakukan uji heterokedastisitas metode *Scatter Plot* dengan melihat grafik plot diantara ZPRED dengan residualnya SRESID. Keputusan metode *Scatter Plot* yakni sebagai berikut:

- 1) Heteroskedastisitas terjadi apabila terdapat pola tertentu, yaitu seperti titik-titik membentuk pola teratur, melebar serta menyempit dan bergelombang.
- 2) Heteroskedastisitas tidak terjadi apabila tidak ada pola jelas, seperti titik-titik tersebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Suatu model regresi yang dipergunakan menguji pengaruh dua maupun lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen disebut analisis regresi linier berganda. Persamaan dalam regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$KN = a + b_1 TA + b_2 RY + b_3 RS + b_4 AS + b_2 EM + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Nasabah (Y)

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = Koefisien Regresi Variabel Independen

TA	= <i>Tangible</i> (X_1)
RY	= <i>Reliability</i> (X_2)
RS	= <i>Responsiveness</i> (X_3)
AS	= <i>Assurance</i> (X_4)
EM	= <i>Empathy</i> (X_5)
E	= <i>Error</i>

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui dan melihat apakah ada atau tidaknya pengaruh maupun korelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen penelitian. Pengujian hipotesis penelitian ini untuk mengetahui secara individual pengaruh serta korelasi variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lain merupakan konstan. Kemudian uji-F juga menjadi fokus penelitian.

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial dijelaskan oleh (Siregar, 2015:284) yaitu merupakan sebuah skala pengujian yang dipergunakan untuk membuktikan secara individu variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini uji t dilakukan terkait pengaruh diantara variabel independen yakni *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), serta *empathy* (X_5) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Tahapan dalam uji t yaitu:

- 1) Merumuskan H_0 dan H_a .

Hipotesis Pertama:

H_1 : Terdapat pengaruh bukti langsung (*tangibles*) pada *service quality*

terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

Hipotesis Kedua:

H₂ : Terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) pada *service quality* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

Hipotesis Ketiga:

H₃ : Terdapat pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) pada *service quality* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

Hipotesis Keempat:

H₄ : Terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) pada *service quality* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

Hipotesis Kelima:

H₅ : Terdapat pengaruh empati (*emphaty*) pada *service quality* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

2) Menentukan Tingkatan Signifikansi (α)

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5% dengan *degree of freedom* untuk nilai t_{tabel} yaitu (df) $n-k-1$ dengan n yaitu jumlah responden, k yaitu jumlah variabel independen.

3) Kriteria Pengujian

a) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, $sig > 0,05$ (5%) berarti tidak terdapat pengaruh.

b) Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$, $sig \leq 0,05$ (5%) berarti terdapat pengaruh.

4) Menentukan nilai t_{hitung} rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standart Error}}$$

5) Terakhir, membuat kesimpulan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk dapat menentukan parameter interpretasi secara bersamaan. Hal itu berarti bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersama-sama (Riyanto & Hatmawan, 2020:142). Uji F penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), serta *empathy* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara bersama-sama. Uji F memiliki beberapa tahapan yakni sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

H_3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara *service quality* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang

2) Menentukan Tingkat Signifikasi (α)

tingkat signifikasi (α) sebesar 0,05 atau 5% digunakan penelitian ini, dengan menentukan nilai F_{tabel} menggunakan df pembilang (df_1) = k dan df penyebut (df_2) = n-k-1 yang mana n yaitu jumlah responden dan k yaitu jumlah variabel independen.

3) Kriteria Pengambilan Keputusan

a) $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} \leq 0,05$ (5%) maka, hipotesis diterima.

b) $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} > 0,05$ (5%) maka, hipotesis ditolak.

4) Membuat kesimpulan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} .

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yakni untuk mengukur suatu kemampuan model di dalam menerangkan maupun memperhitungkan perubahan pada variabel dependen. Dalam regresi linier berganda koefisien determinasi dilihat menggunakan nilai *R Square* (R^2). Koefisien Determinasi (R^2) dinyatakan biasanya berbentuk presentase (%). Kecilnya nilai (R^2) menunjukkan kemampuan variabel independen sangat terbatas untuk menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, besarnya nilai (R^2) mendekati satu menunjukkan variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi penting untuk memprediksi perubahan variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini dipergunakan untuk mencari besarnya pengaruh variabel independen yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), serta *empathy* (X_5) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.