

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional dan SkaIa Variabel

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian. (Arikunto 2013: 99). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian meliputi variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas adalah variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Dan yang dimaksud variabel independen di sini adalah Kepercayaan (X_1), Emphaty (X_2) dan Komunikasi (X_3).
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dimana variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2012: 69) definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang diukur. Variabel dalam penelitian ini adalah:

3.1.1. Kepercayaan (X_1),

Gwinner, Gremler dan Bitner (2013: 104) menggambarkan manfaat kepercayaan sebagai perasaan menurunnya kecemasan, kepercayaan, dan kepercayaan diri pada penyedia jasa. Indikator kepercayaan.

1. Pelayanan yang dapat dipercaya
2. Menjaga kepercayaan dengan pelanggan
3. Selalu menjaga kejujuran seluruh pimpinan dan karyawan setiap

berinteraksi dengan pelanggan.

3.1.2. Emphaty (X2),

Emphaty adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan para konsumen, (Tjiptono, 2013) Indikator Emphaty terdiri dari:

1. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen
2. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen
3. Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen

3.1.3. Komunikasi (X3),

Onong Uchjana Effendy (2013) yang menyatakan bahwa: Komunikasi adalah hubungan antara komunikator dengan seorang komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap relatif efektif dalam hal upaya mengubah sikap: pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya dialogis, berupa percakapan. Indikator-indikator komunikasi adalah:

1. Pemahaman.
2. Kesenangan
3. Pengaruh pada sikap.
4. Hubungan yang makin baik.
5. Tindakan

3.1.4. Kepuasan (Y)

Tingkat kepuasan pelanggan dapat dinilai berdasarkan kepuasan yang ditimbulkan oleh pihak perusahaan (Tjiptono, 2014). Indikator kepuasan ialah:

1. Melakukan pembelian kembali atau tetap menggunakan jasa tersebut,
2. Merekomendasikan produk/jasa tersebut kepada orang lain,
3. Meyakinkan kepada teman atau keluarga untuk menggunakan produk/jasa tersebut.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari responden dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini, meliputi:

- a. Tanggapan responden mengenai kepercayaan, empathy dan komunikasi nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.
- b. Tanggapan responden mengenai kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.

3.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari literatur yang berupa teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Data sekunder, meliputi:

- a. Keterangan-keterangan dari pihak PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara dan pihak-pihak yang terkait.
- b. Teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari literatur.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan wilayah individu, obyek gejala atau peristiwa untuk suatu generalisasi atau suatu kesimpulan yang dikenakan (Sutrisno Hadi, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah baik kreditur ataupun debitur PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara sebanyak 2.374 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel menurut Nasution (2013) adalah memilih sejumlah tertentu dari keseluruhan populasi, bila populasi terlampau besar maka dapat diambil sejumlah sampel yang representatif, yaitu, yang mewakili keseluruhan populasi.

Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan (*Purposave sampling*) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan sampel yang dituju (Sugiyono, 2013). Sampel memiliki ciri menjadi nasabah minimal 2 tahun dan tidak pernah komplain terhadap pelayanan BRI. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti

sebanyak 96 responden. Berdasarkan data PT. Bank BRI Unit Kelet Jeparo tahun 2017, jumlah nasabahnya adalah sebanyak 2.374 orang.

Cara pengambilan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\
 &= \frac{1. 2.374}{1 + 2.374 (10 \%)^2} \\
 &= \frac{2.374}{1 + 2.374 (0,1)} \\
 &= \frac{2.374}{2.474} \\
 &= 95,957 (\text{dibulatkan } 96)
 \end{aligned}$$

Dimana:

n = Responden

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan

Jadi berdasarkan rumus Slovin, maka dapat diambil sampel dari populasi yang diketahui, sebanyak 96 orang responden yang dianggap representatif atau mewakili populasinya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, dengan cara memberikan kuesioner kepada tiap nasabah yang ditemui dan bersedia mengisi kuesioner tiap hari sebanyak 10 responden dengan waktu 10 hari kerja.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan informasi menyangkut karakteristik atau sifat dari elemen-elemen yang menjadi obyek penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut.

2. Wawancara (*Interview*) yaitu metode mengumpulkan data dengan cara tanya jawab kepada responden yaitu pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut.
3. Literatur adalah metode yang dilakukan dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi obyek penelitian.

3.5. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. *Editing* yaitu dengan teknik mengoreksi kesalahan yang ada dari jawaban responden dari kuesioner yang terkumpul.
2. *Coding* yaitu dengan teknik memberikan kode angka pada pojok atas kuesioner yang sudah terisi untuk dikelompokkan dalam kategori yang sama.
3. *Tabulating* yaitu dengan teknik pengelompokan atas jawaban dengan teliti dan terarah kemudian dihitung dan dijumlahkan sampai terwujud dalam tabel dengan menggunakan *microsof excel*.
4. *Scoring* yaitu dengan teknik pemberian nilai atau harga yang berupa angka pada jawaban yang dimasukkan dalam *microsof excel* untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis melalui SPSS.

3.6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data secara kuantitatif, jadi setelah data terkumpul dan diklasifikasi, kemudian ditabulasikan untuk memudahkan suatu teknik penghitungan data sesuai dengan permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini.

Analisis kuantitatif adalah analisis data yang berwujud angka dengan menggunakan teknik-teknik perhitungan sehingga hipotesisnya dapat diuji. Untuk perhitungan analisis kuantitatif dalam penelitian ini penulis lakukan dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS. 18. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} terhadap nilai r_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilainya positif maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Suatu variabel

dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.

2. Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut dengan menggunakan paket program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linear Berganda, tetapi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda digunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah uji untuk mengukur indikasi ada tidaknya penyimpangan data melalui hasil distribusi, korelasi, variance indikator-indikator dari variabel. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji autokorelasi tidak digunakan karena data observasi tidak berurutan sepanjang waktu dan tidak terkait (longitudinal), Gujarati (2013).

1). Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variable dan independent variable keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2011).

Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal P-P Plot*. Adapun pengambilan keputusan didasarkan kepada:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2). Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Imam Ghazali, 2011). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi adalah dengan menganalisa matrik korelasi variabel bebas jika terdapat korelasi antar variabel bebas yang cukup tinggi (lebih besar dari 0,90) hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

3). Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas itu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi dengan residualnya, adapun dasar untuk menganalisisnya adalah:

- a) Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana: Y : kepuasan nasabah

α_0 : Konstanta

β : Koefisien regresi parsial

X_1 : Kepercayaan

X_2 : Empaty

X_3 : Komunikasi

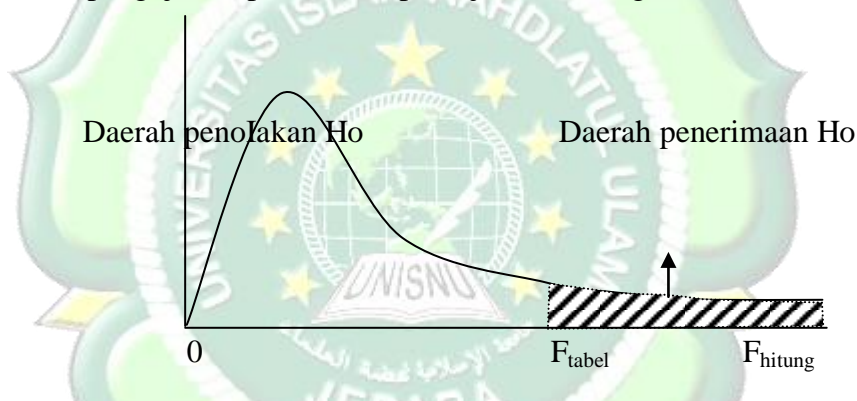
4. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen. Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1. $H_0: \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan, empathy dan komunikasi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.

2. $H_a: \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan, empathy dan komunikasi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.
3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan $(d.f) = (k-1, n-k, \alpha)$, dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS 18.
4. Kesimpulan yang diambil adalah Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima, dengan f_{tabel} derajat kebebasan $= (k-1, n-k, \alpha)$.

Hasil pengujian hipotesis F dapat dijelaskan dengan Gambar 3.1



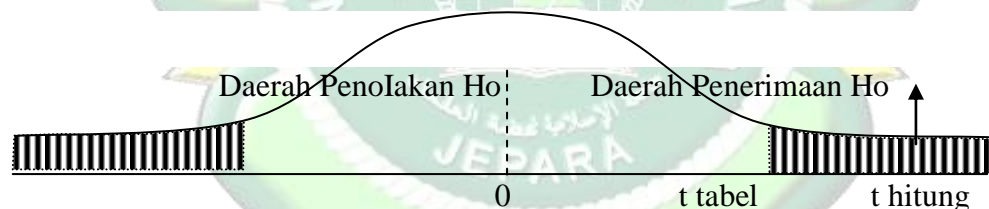
Gambar 3.2.
Grafik Uji F

5. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen kepercayaan, empathy dan komunikasi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara. Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1. $H_0: \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan, empathy dan komunikasi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.
2. $H_a: \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan, empathy dan komunikasi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Kelet Jepara.
3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan $(d.f) = n-k$, dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS 18.
4. Kesimpulan yang diambil adalah Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Hasil pengujian hipotesis t dapat dijelaskan dengan Gambar 3.2.



Gambar 3.2.
Grafik Uji t

6. Koefisien Determinasi

Untuk mengukur kebenaran penggunaan model analisis regresi digunakan koefisien determinasi (R^2). R^2 merupakan ukuran ikhtisar yang menyatakan seberapa baik garis regresi sampel sesuai dengan data yang dibentuk dalam formula atau persamaan regresi, jika nilai R^2 mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan.

Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel dari X_1 , X_2 , dan X_3 , terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dapat dinyatakan pula dalam prosentase.

