

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:13) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan yaitu *explanatory* (penjelasan). Menurut Singarimbun dan Effendi (Ed,1982:3) bahwa penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei. Menurut Singarimbun dan Effendi (1982:8) penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Menurut Prasetyo dan Miftahul (2012:143) penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/ sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pendekatan ini prosesnya

berasal dari teori, selanjutnya dengan menggunakan logika deduktif diturunkan hipotesis penelitian yang disertai pengukuran dan operasional konsep, kemudian generalisasi empiris yang berstandar pada statistik, sehingga dapat disimpulkan sebagai temuan penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan yang terletak di Jl. Pahlawan No.18. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin mengetahui besarnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan dan kemudahan akses untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini.

C. Konsep, Variabel dan Definisi Operasional

Untuk menentukan apa yang akan diteliti, data apa yang akan dibutuhkan dan bagaimana mengukurnya, maka kegiatan penelitian ini akan dijabarkan melalui konsep, variabel, definisi operasional dan skala pengukuran.

1. Konsep

Sofian Effendi dalam Singarimbun dan Effendi Ed (1982:17) menyatakan bahwa konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Oleh karena sifatnya yang abstrak agar suatu fenomena dapat diteliti maka ia harus dioperasionalkan

dengan cara menjabarkannya menjadi variabel-variabel tertentu. Dalam penelitian ini terdapat dua konsep utama yaitu:

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi keinginan (harapan) nasabah. Di dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan penilaian nasabah mengenai kepuasan yang mereka peroleh terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan.

b. Konsep Kepuasan Nasabah

Konsep kepuasan nasabah secara operasional didefinisikan sebagai suatu hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Variabel

Variabel menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2010:58) merupakan atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain. Sugiyono sendiri mendefinisikan variabel penelitian ini adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang diteliti adalah:

a. Variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) (X_1),

2. Keandalan (*Reliability*)(X_2),
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)(X_3),
4. Jaminan (*Assurance*) (X_4),
5. Empati (*Emphaty*) (X_5),

b. Variabel terikat adalah Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

3. Definisi Operasional

Menurut Wignjosoebroto dalam Fauzi (2009:156) definisi operasional adalah spesifikasi prosedur yang memungkinkan penegasan ada atau tidaknya realitas tertentu sebagaimana digambarkan menurut konsepnya. Dalam penelitian ini ada dua konsep dan secara operasional didefinisikan sebagai berikut:

1. Konsep kualitas pelayanan secara operasional didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Dari definisi operasional di atas dapat diturunkan variabel-variabel dan item-item sebagai berikut:
 - a. Variabel Bukti Fisik (X_1)

Adalah menciptakan fasilitas fisik berupa tampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik dan menarik.

Adapun indikator-indikator Variabel Bukti Fisik (X_1) dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kelengkapan fasilitas bank

- 2) Penampilan karyawan/ti pada saat melayani pelanggan.
 - 3) Ruang tunggu AC
 - 4) Kebersihan ruangan
- b. Variabel Keandalan (X_2)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Adapun indikator-indikator Variabel Keandalan (X_2) dalam penelitian ini adalah:

1. Keandalan

- 1) Keandalan pelayanan karyawan.
- 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah.

2. Ketelitian

- 1) Ketelitian kerja karyawan.
- 2) Memberikan jasa sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

3. Keahlian

- 1) Keahlian kerja karyawan.
- 2) Karyawan memahami tentang produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah.
- 3) Keahlian dan pengetahuan yang dimiliki karyawan.

- 4) Kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.

4. Kemudahan

- 1) Kemudahan dalam pelayanan administratif
- 2) Kemudahan dalam pelayanan financial/ pencairan.

c. Variabel Daya Tanggap (X_3)

Adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang disampaikan konsumen maupun pelanggan.

Adapun indikator-indikator variabel Daya Tanggap (X_3) dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat Ketanggapan

- 1) Informasi pelayanan karyawan.
- 2) Kecepatan pelayanan karyawan.
- 3) Tanggap melayani nasabah.
- 4) Kepekaan karyawan terhadap komplain nasabah.

d. Variabel Jaminan (X_4)

Adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

Adapun indikator-indikator variabel Jaminan (X_4) dalam penelitian ini adalah:

1. Pengetahuan

- 1) Keamanan pelanggan terjamin.
- 2) Kompetensi kerja karyawan.
- 3) Pengetahuan yang luas tentang jasa yang ditawarkan.

2. Kesopanan Karyawan

- 1) Kesopanan berpakaian karyawan.

- 2) Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik.
- 3) Keramahan dalam melayani pelanggan.

e. Variabel Empati (X_5)

Adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

Adapun indikator-indikator variabel Empati (X_5) dalam penelitian ini adalah:

1. Kepedulian terhadap nasabah

- 1) Kemampuan berkomunikasi karyawan.
- 2) Ketulusan perhatian kepada nasabah.
- 3) Perhatian secara personal kepada nasabah.
- 4) Memahami keinginan pelanggan.

2. Variabel dari Konsep Kepuasan Pelanggan yaitu Tingkat Kepuasan

Pelanggan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Adapun indikator-indikator variabel Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan yang diberikan
- 2) Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan bank
- 3) Minat untuk selalu menggunakan jasa bank

Tabel 3.1

Rekapitulasi Konsep, Variabel dan Definisi Operasional

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas pelayanan	Bukti Fisik (X ₁)	Fasilitas Tampilan Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan Fasilitas bank. 2. Penampilan karyawan/ti pada saat melayani pelanggan. 3. Ruang tunggu AC. 4. Kebersihan ruangan.
	Keandalan (X ₂)	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan pelayanan karyawan. 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah.
		Ketelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketelitian kerja karyawan. 2. Memberikan jasa sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
		Keahlian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keahlian kerja karyawan. 2. Karyawan memahami tentang produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah. 3. Keahlian dan pengetahuan karyawan yang dimiliki. 4. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.
		Kemudahan Pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam pelayanan administratif

Konsep	Variabel	Indikator	Item
			2. Kemudahan dalam pelayanan financial/pencairan.
	Daya Tanggap (X ₃)	Tingkat Ketanggapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pelayanan karyawan. 2. Kecepatan pelayanan karyawan. 3. Tanggap melayani nasabah. 4. Kepekaankaryawan terhadap komplain nasabah.
	Jaminan (X ₄)	Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan pelanggan terjamin. 2. Kompetensi kerja karyawan. 3. Pengetahuan yang luas tentang jasa yang ditawarkan.
		Kesopanan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesopanan berpakaian karyawan. 2. Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik. 3. Keramahan dalam melayani pelanggan.
	Empati (X ₅)	Kepedulian terhadap nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan berkomunikasi karyawan. 2. Ketulusan perhatian kepada nasabah. 3. Perhatian secara personal kepada nasabah. 4. Memahami

Konsep	Variabel	Indikator	Item
			keinginan pelanggan.
Kepuasan Nasabah	Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	Penilaian Kepuasan Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan yang diberikan. 2. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan bank. 3. Minat untuk selalu menggunakan jasa bank.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:389) populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Nisfiannoor (2009:5) populasi adalah keseluruhan dari jumlah yang akan diamati atau diteliti. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Berdasarkan data pada bagian Accounting, diketahui bahwa jumlah nasabah dari tabungan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur pada akhir tahun 2012 sebanyak 63.824 orang. Jumlah yang diperoleh tersebut didapat dari Cabang Pasuruan dan Cabang pembantu yang ada di daerah

Pasuruan yang terdiri dari Cabang pembantu Bangil, Cabang pembantu Pandaan dan Cabang pembantu Purwosari. Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 63.824 orang.

2. Sampel

Menurut Indriantoro dan Supomo (2011:115), sampel merupakan meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi. Menurut Sugiyono (2010:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Nisfiannoor (2009:6) sampel adalah sebagian yang diambil dari suatu populasi. Jadi sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Dari berbagai rumus yang ada, dalam metode penelitian kuantitatif, ada sebuah rumus untuk menentukan besaran jumlah sampel, yaitu menggunakan Rumus Slovin, (Bambang Prasetyo & Jannah, 2012:137) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = n = \frac{63.824}{1 + 63.824 \cdot 0,08^2} = n = 155,8 \text{ dibulatkan menjadi } 156$$

Keterangan :

n= besaran sampel

N=besaran populasi

e=nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 156 orang.

Cabang Pembantu Pasuruan	$\frac{38.273}{63.824} \times 156$	93
Cabang Pembantu Bangil	$\frac{11.055}{63.824} \times 156$	27
Cabang Pembantu Pandaan	$\frac{9.314}{63.824} \times 156$	22
Cabang Pembantu Purwosari	$\frac{5.182}{63.824} \times 156$	13
	Total	156

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Didalam teknik pengambilan sampel ini terdapat kriteria, pada saat menyebar kuesioner peneliti memilih nasabah yang telah lama menjadi nasabah minimal 2 bulan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan dan Cabang pembantu yang ada di daerah Pasuruan yang terdiri dari Cabang pembantu Bangil, Cabang pembantu Pandaan dan Cabang pembantu Purwosari. Alasan peneliti mengambil nasabah minimal 2 bulan karena dengan waktu tersebut dapat dikatakan nasabah

telah merasakan kepuasan dari pelayanan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tidak melalui media perantara (Indrianto dan Supomo, 2011:146). Data ini diperoleh dan dikumpulkan langsung di lapangan atau dari lokasi penelitian melalui kuesioner yang kemudian diberikan kepada nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. (Indriantoro dan Supomo, 2011:147). Data ini diperoleh baik dari tempat penelitian maupun dari pihak perusahaan dalam hal ini PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur misalnya pengumpulan

dokumen perusahaan seperti jumlah nasabah, jenis-jenis produk dan kredit yang ditawarkan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung (responden) melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan. Pengukuran tanggapan responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap masing-masing dari serangkaian pertanyaan mengenai objek stimulus. Umumnya masing-masing *item scale* mempunyai lima kategori yang berkisar “sangat setuju” sampai dengan “sangat tidak setuju”. Nilai lima kategori antara “sangat setuju” dan “sangat tidak setuju” adalah sebagai berikut:

Sangat tidak setuju	: 1
Tidak setuju	: 2
Ragu-ragu	: 3
Setuju	: 4
Sangat setuju	: 5

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Fauzi 2009:209). Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan (validitas) suatu alat ukur Arikunto (1998:160) dalam Rangkuti (2002:77). Suatu alat ukur yang valid, mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, (Sugiyono, 2010:172). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan korelasi *product moment* yang dihitung dengan program *SPSS Release 19.0 For windows*. Valid tidaknya suatu item, diketahui dengan membandingkan indeks koefisien korelasi *product moment* (r hitung) dengan nilai kritisnya, dimana r hitung dapat diperoleh dengan rumus (Simamora, 2004:180):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi product moment
- n = banyaknya sampel
- N = populasi
- X = nilai variabel X
- Y = nilai variabel Y

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program *SPSS Release 19.0 For windows* dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	Koefisien Validitas	r tabel	Sig.	Keterangan
1	X1.1	0.778	0.159	0.000	Valid
2	X1.2	0.756	0.159	0.000	Valid
3	X1.3	0.766	0.159	0.000	Valid
4	X1.4	0.807	0.159	0.000	Valid
5	X2.1	0.777	0.159	0.000	Valid
6	X2.2	0.703	0.159	0.000	Valid
7	X2.3	0.696	0.159	0.000	Valid
8	X2.4	0.743	0.159	0.000	Valid

9	X2.5	0.730	0.159	0.000	Valid
10	X2.6	0.723	0.159	0.000	Valid
11	X2.7	0.736	0.159	0.000	Valid
12	X2.8	0.751	0.159	0.000	Valid
13	X2.9	0.715	0.159	0.000	Valid
14	X2.10	0.686	0.159	0.000	Valid
15	X3.1	0.745	0.159	0.000	Valid
16	X3.2	0.782	0.159	0.000	Valid
17	X3.3	0.856	0.159	0.000	Valid
18	X3.4	0.649	0.159	0.000	Valid
19	X4.1	0.740	0.159	0.000	Valid
20	X4.2	0.724	0.159	0.000	Valid
21	X4.3	0.767	0.159	0.000	Valid
22	X4.4	0.789	0.159	0.000	Valid
23	X4.5	0.758	0.159	0.000	Valid
24	X4.6	0.720	0.159	0.000	Valid
25	X5.1	0.806	0.159	0.000	Valid
26	X5.2	0.849	0.159	0.000	Valid
27	X5.3	0.782	0.159	0.000	Valid
28	X5.4	0.856	0.159	0.000	Valid
29	Y1	0.876	0.159	0.000	Valid
30	Y2	0.850	0.159	0.000	Valid
31	Y3	0.808	0.159	0.000	Valid

Sumber: Lampiran 5 yang diolah, (SPSS 19.0) 2012

Dari Tabel 3.2 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, (Simamora, 2004:177). Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu alat ukur cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena alat ukur tersebut sudah baik, (Arikunto, 1998:170) dalam Rangkuti, (2002:75). Alat ukur yang baik tidak akan bersifat tendesius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Alat ukur yang reliabel (dapat dipercaya) akan menghasilkan data yang juga dapat dipercaya. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kali pun diambil, hasilnya tetap akan sama.

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan Alpha Cronbach yang dihitung dengan program SPSS *Release 19.0 For Windows*, adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = nilai reliabilitas alat ukur

- k = jumlah item I pertanyaan
 σ_i^2 = jumlah varians masing-masing item
 σ_t^2 = varians total

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Dari Tabel 3.3 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

Tabel 3.3
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti Fisik (X1)	0,781	Reliabel
2	Keandalan (X2)	0,900	Reliabel
3	Daya Tanggap (X3)	0,757	Reliabel
4	Jaminan (X4)	0,843	Reliabel
5	Empati (X5)	0,841	Reliabel
6	Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0,800	Reliabel

Sumber: Lampiran 5 yang diolah, (SPSS 19.0) 2012)

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini dipergunakan untuk mendeskripsikan karakteristik penelitian dengan menggambarkan obyek yang terdiri dari lokasi atau daerah penelitian, keadaan responden yang diteliti, serta item-item yang didistribusikan dari masing-masing variabel. Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya mengolah data dan mentabulasikan ke dalam tabel, kemudian membahas data yang telah diolah tersebut secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya adalah dengan memberikan angka, baik dalam jumlah responden maupun dalam angka persentase.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh regresi. Rumus yang digunakan dalam analisis ini adalah :

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X₁ = Variabel Bukti Fisik

X₂ = Variabel Keandalan

X₃ = Variabel Daya Tanggap

X₄ = Variabel Jaminan

X₅ = Variabel Empati

Sumber : Maholtra, "Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)" Jilid 2, 2006

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

$$F = \frac{R^2 k}{1 - R^2 n - k - 1}$$

Rangkuti, 2001:154)

Keterangan:

F = rasio

R^2 = koefisien korelasi berganda

k = jumlah variabel bebas

n = banyaknya sampel

Perhitungan untuk uji F ini dengan membandingkan nilai F tabel dan F hitung, pengambilan keputusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

F tabel > F hitung, maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

F tabel < F hitung, maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Dengan tingkat signifikansi α yaitu 0,05 (5%), hipotesis juga dapat diuji dengan angka probabilitas signifikansinya, yaitu :

F hitung > 0,05 maka H_0 diterima

F hitung < 0,05 maka H_0 ditolak

b. Uji signifikansi parsial (Uji t)

Uji parsial yaitu uji statistik secara individu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji t, guna mengukur variabel dominan dalam penelitian.

$$t = \frac{b}{S_b}$$

(Rangkuti, 2001:155)

Keterangan :

b = koefisien regresi

S_b = standar error koefisien regresi

Perhitungan untuk uji t ini dengan membandingkan nilai t tabel dan t hitung, pengambilan keputusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

t tabel > t hitung, maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

t tabel < t hitung, maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Dengan tingkat signifikansi α yaitu 0,05 (5%), hipotesis juga dapat diuji dengan angka probabilitas signifikansinya, yaitu :

$t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima

$t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak

c. Uji koefisien determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 hingga 1 ($0 < R^2 < 1$). Apabila nilai koefisien determinasi bernilai 0 maka tidak ada pengaruh sama sekali dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan koefisien determinasi *Rsquare*.

