BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti mengadakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode korelasional, yaitu "Metode korelasional bertujuan untuk meneliti sejauhmana variabel pada satu faktor berkaitan dengan variabel pada faktor lain." (Rakhmat, 2000:27).

Menurut Rakhmat kegunaan metode korelasi, yaitu : "Mengukur hubungan diantara berbagai variabel, meramalkan variabel tidak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel bebas, dan mengatakan jalan untuk membuat rancangan penelitian eksperimental". (2000:31)

Metode korelasi digunakan karena peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel kredibilitas *Customer Service* dengan variabel kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi.

3.2 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Definisi populasi menurut Sugiyono dalam buku "*Statistika untuk Penelitian" ,* adalah sebagai berikut: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” (2007: 61)

Peneliti menentukan populasi dengan menjadikan orang-orang yang dikategorikan sebagai nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi itu adalah sebagai populasi.

Jumlah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi mengalami perbedaan jumlah disetiap minggunya, berikut jumlah populasi dari jumlah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi di bulan Maret 2017 :

Tabel 3.1

Jumlah Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi Bulan Maret 2017

No	**Minggu**	**Jumlah Nasabah**
1	Minggu Kesatu	170
2	Minggu Kedua	150
3	Minggu Ketiga	165
4	Minggu Keempat	170
	Jumlah	655

Sumber : Data PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Pojok Cimahi 2017

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel menurut Jalaluddin Rakhmat adalah : "Bagian yang diamati, yaitu mempelajari dan mengamati sebagian dari kumpulan obyek penelitian" (2008). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* yaitu penentuan sampel secara kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan dijumpai dengan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai sampel, jika dipandang orang kebetulan ditemui itu, maka hal tersebut cocok sebagai sumber data. (Ruslan, 2010)

Langkah awal penetapan sampel dihitung dengan menggunakan **Rumus Yamane**, yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = Presisi yang inginkan (10 %). (Ruslan, 2010: 150).

Jumlah populasi yang telah ditentukan dalah 655 orang, maka dapat ditentukan banyaknya sampel sebagai berikut :

N : 655

d^2 : 10%

Perhitungan :

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

$$n = \frac{655}{655.\ 10\%^2+1}$$

$$n = \frac{655}{655.\ 0{,}01+1}$$

$$n = \frac{655}{7+1}$$

$$n = \frac{655}{8}$$

n = 82

Jadi jumlah sempel dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 orang nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi .

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari sumber-sumber tertulis kebeberapa tempat atau sumber lain, dengan maksud melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan berhubungan juga dengan perusahaan yang diteliti. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut, yakni :

1. Referensi buku

Mencari literatur dengan membaca buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan penelti tentang kredibilitas *customer* service dan kepuasan nasabah.

2. Literatur/Penelitian terdahulu

Peneliti menggunakan studi pustaka penelitian terdahulu dengan melihat hasil ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki pembahasan serta tinjauan yang sama.

3. *Internet Searching*

Selain dengan menggunakan referensi buku dan skripsi penelitian terdahulu, disini juga peneliti menggunakan *internet searching* sebagai bahan tambahan. *Internet searching* adalah pencarian suatu situs yang akan kita cari melalui mesin pencarian (*search engine)* situs yang peneliti butuhkan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian dan berhubungan juga dengan instansi yang diteliti.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan turun langsung ke lokasi penelitian. Studi lapangan terdiri dari :

1. Angket atau Kuesioner

Definisi angket menurut Sugiyono adalah : "Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya." (2004: 135).

Dalam penelitian ini, angket yang digunakan adalah angket tertutup (pertanyaan tertutup) yang merupakan pertanyaan yang didalamnya responden memiih satu atau lebih dari kategori-kategori spesifik yang telah ditetapkan (Silalahi, 2006). Teknik dalam penyebaran angket ini dilakukan dengan cara memberikan angket untuk diisi kepada responden yang peneliti temui yaitu nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi.

2. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan komunikasi secara langsung antara peneliti dengan subyek yang diteliti dan respon dengan maksud mencari data representatif, agar data yang diperlukan cepat diperoleh, jelas dan tidak akan terjadi salah pengertian. Wawancara dilakukan kepada *Sub Branch Manager* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Peneliti berusaha untuk membuat operasionalisasi variabel yang terlibat dalam penelitian ini.

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Alat Ukur
Kredibilitas Customer Service PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Wilayah Cimahi (Hovland, Jannis, dan Kelley, 1953 (Rakhmat, Jalaluddin 2011))	Keahlian (x1)	1. Pengetahuan tentang pelayanan yang dibutuhkan nasabah 2. Keterampilan dalam melayani setiap nasabah
	Keterpercayaan (x2)	1. Keterbukaan dalam penyampaian informasi 2.Pemahaman mengenai informasi yang disampaikan
	Daya tarik (x3)	1. Penampilan pada saat memberikan pelayanan 2. Keseriusan dalam melayani nasabah

		3. Semangat dalam melayani nasabah 4. Keramahan dalam melayani nasabah
Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan (Kotler, 2002)	Harapan (y1)	1.Empati diharapkan oleh nasabah dari *Customer Service* 2. Orientasi diharapkan oleh nasabah dari *Customer Service* 3. Prioritas diharapkan oleh nasabah dari *Customer Service*
	Keberhasilan (y2)	1. Berhasilnya nasabah dalam mendapatkan rasa suka atau tidak suka 2. Berhasilnya nasabah dalam mendapatkan rasa puas atau tidak puas

3.5 Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian atau hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Penelitian ini menganalisa data dengan cara mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum diinterprestasikan artinya data diproses terlebih dahulu.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004: 137).

Menurut Ancok dalam Singarimbun dan Effendy, 1989 bahwa:

> ”Untuk menguji validitas, ada beberapa langkah yang harus dilakukan: pertama, mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur; kedua, melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada sejumlah responden; ketiga, mempersiapkan tabel tabulasi jawaban; keempat, menghitung korelasi antara tiap-tiap pernyataan dan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*” (Ardianto, 2011)

Berdasarkan pengertian tersebut maka peneliti menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* dalam melakukan uji validitas. Kriteria untuk mengetahui ketepatan angket adalah jika koefisien korelasi *Pearson Product Moment* > 0,3, jika koefisien korelasi *Pearson Product Moment* > dari r tabel (α; n-2) n = jumlah sampel dan nilai Sig. ≤ α.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Singarimbun, 2011) Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dengan rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^{\,2}}{S^2_{total}}\right)$$

Keterangan:

k = banyaknya belahan item

S_i^2 = varians dari item ke-i

S^2_{total} = total varians dari keseluruhan item

$S_i^2 = \frac{\sum (X_i - X)^2}{(n-1)}$

Sekaran (dalam Zulganef, 2006) menyatakan bahwa suatu instrument penelitian mengindikasikan memiliki reliabilitas yang memadai jika *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika *r* Alpha positif, serta $r \geq 0{,}70$ maka faktor atau variabel tersebut reliabel. Jika *r* Alpha tidak positif, serta $r < 0{,}70$ maka faktor atau variabel tersebut tidak reliabel.

3.5.3 Uji Statistik

Untuk mengolah data peneliti menggunakan program SPSS (*Stastitical Product and Service Solution*) yang merupakan program komputer. Untuk menganalisa hubungan variabel X dan Variabel Y digunakan Teknik analisa Korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus :

$$rxy = \frac{n\,(\sum xy) - (\sum x)\,(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (x)^2]\;n\,(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dimana :

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total dari variabel (jawaban variabel)

(Siregar, 2013: 47)

Dengan catatan nilai dari koefisien korelasi (r) yang diterima itu berkisar antara -1 dan +1 atau $-1 < r < +1$ (Siregar, 2013: 251). Sedangkan tanda + dan – pada koefisien korelasi mempunyai arti:

1. Apabila r = -1 berarti korelasi negatif, hubungan variabel X dan Y bertolak belakang. Bila variabel X naik maka variabel Y turun
2. Apabila r = 1 berarti korelasi positif, hubungan variabel X dan Y searah.

Bila variabel X naik maka variabel Y juga naik.

Untuk dapat menginterpretasikan besar kecilnya korelasi digunakan tabel interval koefisien sebagaimana dikemukakan oleh Sarwono:

Tabel 3.3

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0-0,25	Sangat lemah/dapat diabaikan
2	>0,25-0,5	Cukup
3	>0,5-0,75	Kuat
4	>0,75-1	Sangat Kuat

Sumber: Sarwono (2005:47)

Untuk menentukan nilai t tabel dilakukan dengan langkah berikut:

1) Menentukan tingkat kesalahan (*alpha*) dimana dalam penilitian ini tingkat kesalahan yang ditetapkan di antara 10% dan tingkat kepercayaan 90%
2) Berdasarkan tingkat kesalahan, carilah t tabel pada tabel distribusi yang sesuai dengan alat uji (analisis)
3) Tentukan nilai derajat kebebasan (*degree of freedom*)

Setelah mengetahui nilai t hitung dan t tabel maka bandingkanlah dengan mengacu pada ketentuan atau kriteria pengambilan keputusan hipotesis.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi, Jl Jend. H. Amir Machmud No. 645, Cimahi Tengah.

Telp : 022 6647330

Fax : 022 6647101

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan dimulai pada bulan Februari hingga Juli 2017. Adapun waktu dan kegiatan penelitian yang akan ditampilkan dalam tabel sebagai berikut;

Tabel 3.4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian																											
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Pendahuluan																												
2	Pengajuan Judul																												
3	Persetujuan Judul																												
4	Persetujuan Dosen Pembimbing																												
5	Pengajuan Bab I																												
	Bimbingan																												
6	Pengajuan Bab II																												
	Bimbingan																												
7	Pengumpulan Data Lapangan																												
8	Pengajuan Bab III																												
	Bimbingan																												
9	Seminar UP																												
10	Angket																												
11	Pengajuan Bab IV																												
	Bimbingan																												
12	Pengajuan Bab V																												
	Bimbingan																												
13	Penyusunan Keseluruhan																												
14	Sidang Skripsi																												

Sumber: Data Peneliti 2017