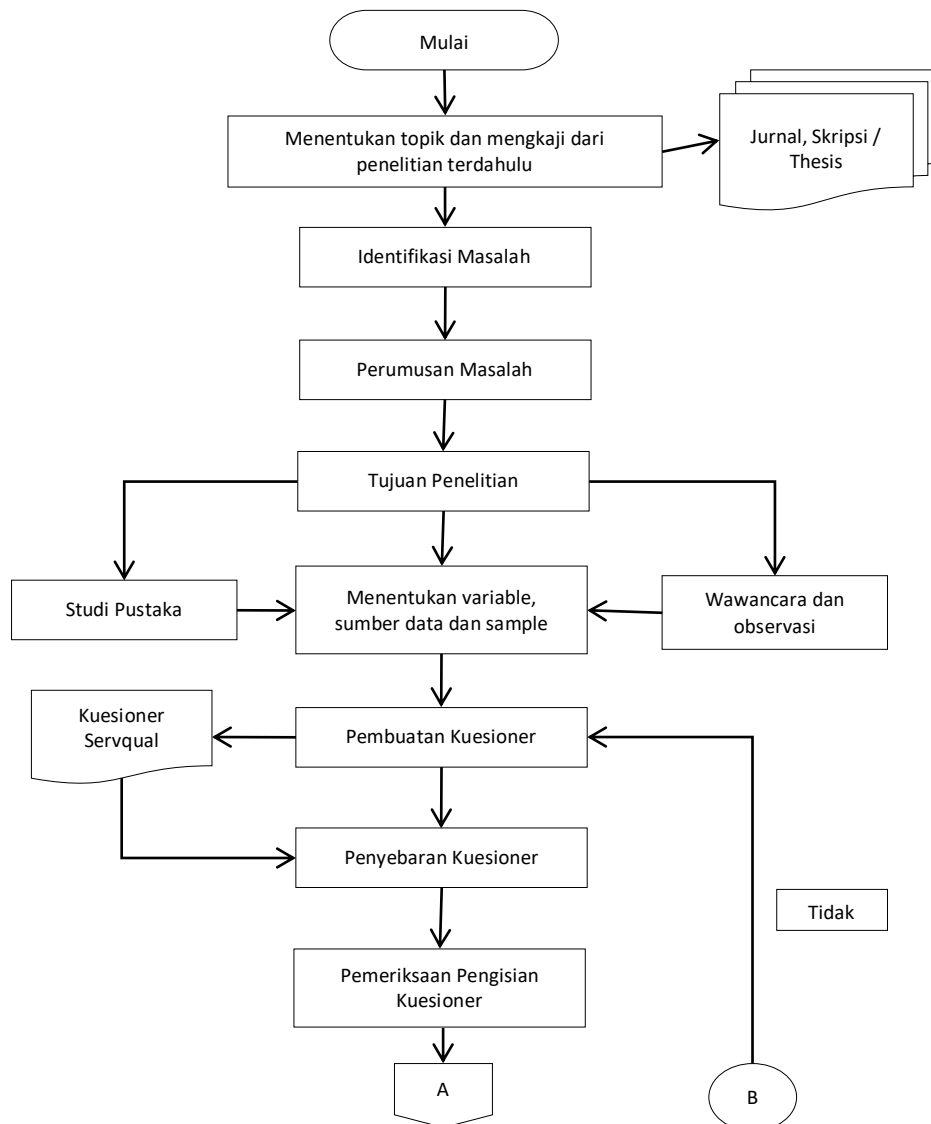


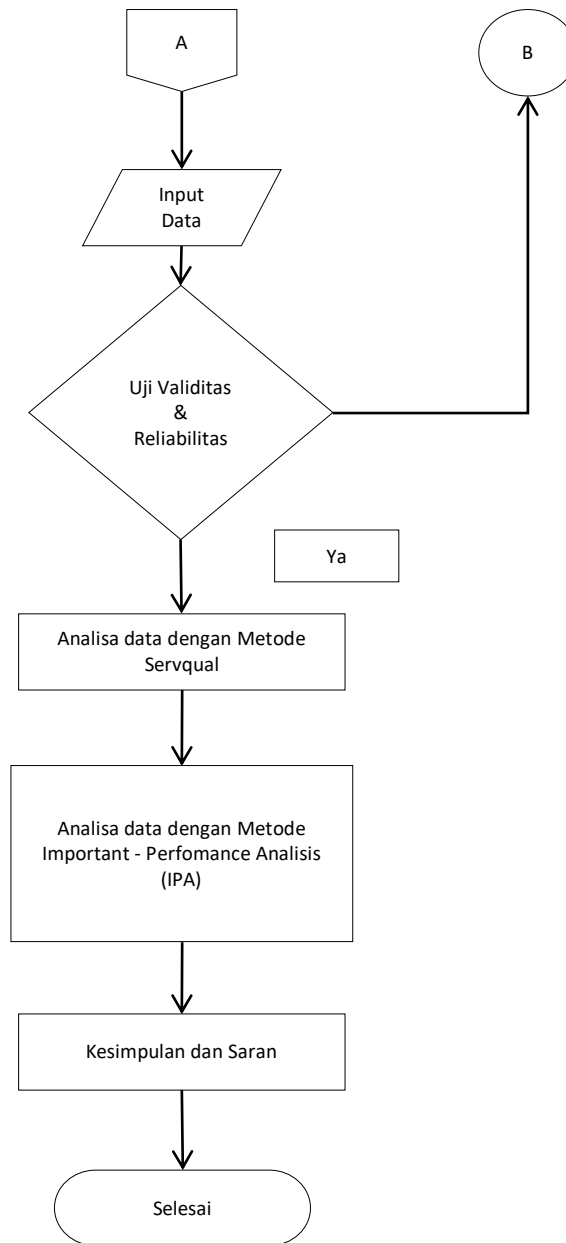
## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang penulis lakukan ditunjukkan pada Diagram Alir dibawah ini :





**Gambar III. 1**

**Diagram Alir Penelitian**

## Penjelasan diagram alir penelitian

### 1. Menentukan topik

Pada tahap awal ini akan ditentukan topik akan yang akan diambil berdasarkan dari penelitian sebelumnya dan juga berdasarkan jurnal ataupun skripsi/thesis.

### 2. Identifikasi masalah

Ditahap ini akan diidentifikasi apa sebenarnya permasalahan yang timbul dalam sistem yang berjalan.

### 3. Perumusan masalah

Setiap masalah yang timbul akan dirumuskan lebih detail lagi seperti dimensi pelayanan yang berpengaruh terhadap perusahaan atau seberapa gap permasalahan yang timbul.

### 4. Tujuan penelitian

Berdasarkan identifikasi & perumusan masalah, maka akan dianalisis apa tujuan penelitian berdasarkan studi pustaka, wawancara atau observasi secara langsung.

### 5. Menentukan variabel

Ditahap ini mulai ditentukan variabel-variabel apa yang diperlukan berdasarkan sumber maupun sampel-sampel yang ada dilapangan.

### 6. Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah mulai melakukan pembuatan kuesioner, lalu kuesioner mulai disebarakan kepada pengguna jasa dan dilakukan pemeriksaan pengisian kuesioner tersebut.

#### 7. Input data

Data hasil kuesioner yang telah diperiksa lalu akan dikumpulkan untuk kemudian diinput datanya.

#### 8. Uji validitas dan Reliabilitas

Data hasil kuesioner akan diuji kebenaran datanya apakah sudah cukup valid dan reliabel untuk bisa dilakukan analisa, jika tidak maka proses harus diulangi kembali sampai data benar-benar valid dan reliabel.

#### 9. Analisa data

Data yang telah valid akan dilakukan analisa dengan metode *servqual* dan juga metode *important performance analysis*.

#### 10. Kesimpulan dan saran

Hasil dari analisa akan ditarik kesimpulan dan saran untuk kemajuan cabang itu sendiri.

### **3.2 Instrument Penelitian**

Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai alat pengumpul data adalah berbentuk kuesioner dengan menggunakan skala likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap

suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Biasanya digunakan lima pilihan skala dengan format seperti ini :

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Kurang setuju
4. Setuju
5. Sangat setuju

Selain pilihan dengan lima skala seperti contoh diatas, kadang digunakan juga skala dengan tujuh atau sembilan tingkat. Suatu studi empiris menemukan bahwa beberapa karakteristik hasil kuesioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata sangat mirip.

Skala likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan netral tidak tersedia.

Adapun skala penilaian dengan skor masing – masing pilihan sebagai berikut :

**Tabel III.1**

**Skala Penilaian**

SKALA PENILAIAN	
Harapan	Persepsi
1. Sangat Tidak Penting	1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Penting	2. Tidak Puas
3. Cukup Penting	3. Cukup Puas
4. Penting	4. Puas
5. Sangat Penting	5. Sangat Puas

Sumber : Kuesioner Service Quality, 2017

Metode ini digunakan untuk mengungkap data tentang kualitas pelayanan yakni membandingkan antara pelayanan aktual yang didapat dari bank dengan harapan nasabah bank.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **A. Metode Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu:

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Mengumpulkan data yang bersumber dari literatur–literatur, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian, baik melalui observasi, penyebaran kuesioner kepada pelanggan, dan wawancara.

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara :

1) Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Pedy Wijaya selaku Kepala Cabang, Ibu Yuliana dan Ibu Rachmawati selaku Kepala Layanan dan Bapak Yazid Bustomi selaku Kepala Bagian *Customer Service* BCA KCP Yos Sudarso.

## 2) Observasi

Peneliti melakukan observasi di Kantor Cabang Pembantu BCA Yos Sudarso.

## 3) Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar untuk 100 responden.

### B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang melakukan transaksi perbankan di BCA KCP Yos Sudarso pada tahun 2017.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah mengacu pendapat slovin. Jumlah nasabah yang melakukan transaksi dengan jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru secara keseluruhan (populasinya) adalah 2594 nasabah dengan tingkat alfa (kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan) sebesar 10%.

Perhitungannya :

$$n = \frac{2594}{1 + 2594 (10\%)^2} \quad n = \frac{2594}{26.94} \quad n = 96.289 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran besarnya sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini sebanyak 96.289 responden dan bila dibulatkan menjadi 100 responden. Penggunaan teknik yang dipilih adalah Teknik Sampling Insidental karena nasabah BCA KCP Yos Sudarso berjumlah 2594 pelanggan sangat sulit untuk diidentifikasi satu persatu dan membutuhkan waktu penelitian yang lebih lama.

### 3.4 Metode Analisis Data

#### A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabel.

#### B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach' alpha*  $> 0,60$ .

#### C. Metode Servqual

Model ini menggunakan skala likert dengan perhitungan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

- a. Item-by-item analysis, misal  $P_1 - H_1$ ,  $P_2 - H_2$ , dst. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
- b. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh:  $(P_1 + P_2 + P_3 + P_4 / 4) - (H_1 + H_2 + H_3 + H_4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4

mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap servqual yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
- d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \text{Persepsi (P)} / \text{Harapan (H)}$$

Jika Kualitas  $(Q) \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

#### **D. *Importance-Performance Analysis***

Metode importance performance analysis dapat dimulai dengan (Hidayatullah, 2006):

1. Identifikasi atribut awal
  - a. Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut
  - b. Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut.
2. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran.
  - a. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk
  - b. Menguji keandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu Microsoft excel
  - c. Menentukan tingkat kesesuaian responden
  - d. Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan
  - e. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan Y yaitu

rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

- f. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja perusahaan sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan yang diberikan perusahaan bagi nasabah terhadap kinerja pelayanan. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan BCA KCP Yos Sudarso, yang dirasakan langsung oleh nasabahnya.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

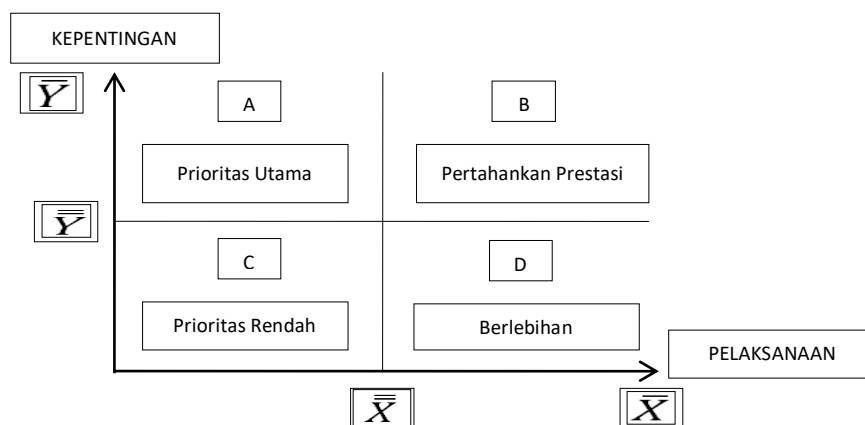
Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Kinerja karyawan BCA KCP Yos Sudarso dianggap telah memenuhi kepuasan jika mendapat presentase 80 – 100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari nasabah tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan

nasabah atau sangat memuaskan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$  dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan K adalah banyaknya atribut / fakta yang mempengaruhi kepuasan pengguna, rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, seperti pada gambar III.2 dibawah ini :



**Gambar III.2**

**Diagram Importance Performance Analysis**

**E. Operasional Variabel**

Berdasarkan model yang digunakan pada penelitian ini, atribut pertanyaan untuk kelima dimensi guna mengukur kualitas jasa dapat dilihat pada tabel III.2 dibawah ini.

**Tabel III.2**  
**Operasional Variabel**

No	Dimensi Kualitas Jasa	Indikator
1	<i>Tangibles</i> /Bukti Fisik	a. Sarana dan Prasarana kantor
		b. Peralatan kantor
		c. Penampilan karyawan
2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	a. Kemampuan karyawan
		b. Pengetahuan karyawan
		c. Prosedur transaksi
3	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	a. Respon karyawan
		b. Cara kerja karyawan
		c. Informasi yang diberikan
4	<i>Assurance</i> /Jaminan dan kepastian	a. Pelayanan sesuai prosedur
		b. Menumbuhkan kepercayaan
		c. Aman dan Nyaman
		d. Konsisten dalam pelayanan
5	<i>Emphaty</i> /Perhatian yang tulus	a. Ramah dan sopan
		b. Perhatian yang tulus
		c. Mengutamakan pelayanan
		d. Memahami keinginan nasabah

Sumber : Kuesioner Kualitas Pelayanan, 2017