



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Obyek Penelitian

Peneliti melakukan penelitian Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan customer service Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, sedangkan subyek penelitian adalah nasabah yang datang melakukan transaksi di Bank Ekonomi pada periode Juli 2012 – September 2012.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2005:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variabel kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa dapat diukur melalui dimensi dari kualitas jasa beserta indikatornya, yaitu sebagai berikut :

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. Keberwujudan (*Tangible*)

Bentuk dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- c. Daya taggap (*Responsiveness*)
Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*)
Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan.
- e. Empati (*Emphaty*)
Kepedulian untuk memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah hal utama yang harus dilakukan apabila hendak melakukan penelitian juga merupakan suatu hal yang kompleks mencakup tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian, dari menganalisa data sampai menarik kesimpulan atas penelitian yang sudah dilakukan.

Jenis data menurut sumbernya (J.Supranto 2003:20) ada dua jenis yaitu:

1. Data primer: Data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner
2. Data sekunder: Data yang berasal dari beberapa instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode antara lain :

Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode penelitian ini dilakukan dengan melakukan peninjauan langsung ke perusahaan yang bersangkutan, dengan cara menemui karyawan untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan.



Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data angket

(kuesioner), yaitu : merupakan teknik pengumpulan data yang efisien. Oleh karena itu peneliti menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan terbuka kepada nasabah Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut M.Nisfiannoor (2009:5) populasi adalah keseluruhan dari jumlah data yang akan diamati. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga bisa makhluk hidup lain ataupun benda-benda alam lain. Sampel adalah sebagian yang diambil dari suatu populasi.

Berhubung keterbatasnya waktu penelitian dan biaya yang dikeluarkan, maka penulis mengambil sampel penelitian sejumlah 100 nasabah Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan.

1. Populasi yang diteliti

Populasi penelitian ini adalah Nasabah Kantor Pusat Graha Bank Ekonomi Raharja Tbk, Jakarta Selatan.

2. Teknik penarikan sampel

Penarikan sampel dilakukan secara *non-probability*, yaitu dengan teknik *judgement sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penelitian terhadap karakteristik anggota sampel yang merupakan nasabah dari Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan.



3. Jumlah Sampel

Kuesioner diberikan kepada 100 nasabah Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

F. Teknik Analisis Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Tabulasi Sederhana

Tabulasi sederhana digunakan untuk mengetahui profil responden. Data profil demografi akan dihitung dalam persentase. Profil responden dari penelitian ini berupa jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Cara perhitungannya adalah dengan menggunakan rumus frekuensi relatif sebagai berikut:

$$Fr = \frac{\text{Jumlah Responden}}{\text{Total Responden}} \times 100\%$$

2. Rentang Skala

Rentang skala digunakan untuk menentukan secara pasti nilai skor setiap variabel dalam suatu rentang tertentu. Rentang skala berupa bobot terhadap alternatif jawaban, terdiri dari angka 1 -5 yang melambangkan posisi dari daerah yang sangat negatif ke daerah yang sangat positif. Rentang skala digunakan untuk menginterpretasi tingkat kepentingan. Cara perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Maka rentang skala penilaian yang didapat yaitu :

$$R_s = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Hingga rentang skala adalah:

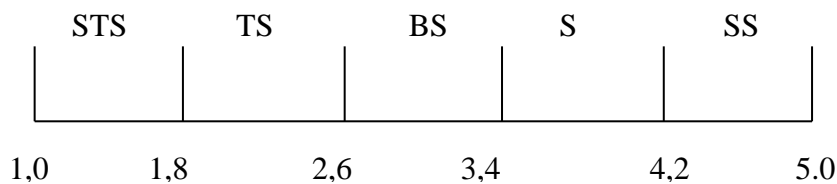
1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Biasa Saja (BS)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)



Cara perhitungan menggunakan rumus skor rata-rata, dengan

menjumlahkan seluruh perkalian antara nilai data dengan bobot, kemudian dibagi

dengan jumlah total frekuensi. Rumus skor rata-rata adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i \cdot W_i}{n}$$

Dimana:

\bar{X} : skor rata-rata

F_i : frekuensi

W_i : bobot masing-masing pertanyaan

n : total jumlah frekuensi

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS.

Ada beberapa tahapan dalam melakukan uji validitas secara manual. Pertama, dilakukan uji coba kuesioner, lalu kuesioner yang sudah diuji, dibuatkan tabel tabulasi jawabannya, lalu dihitung korelasinya dengan rumus:

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

4. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, penulis menggunakan uji Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Rumusnya ditulis sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = instrument reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Jumlah varians butir dapat dicari dengan rumus:

$$\sum 6b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.