

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek yang akan diwakili oleh sampel untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penyimpan/ yang memiliki tabungan di PT.Bank Mandiri Cab. UGM baik pria maupun wanita yang sedang mendapatkan pelayanan.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil untuk diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Dengan mengacu pada populasi yang telah ditentukan maka sampel yang akan diambil adalah sebagian nasabah yang masih aktif saat ini dan sudah menggunakan produk tabungan selama minimal 1 tahun. Jumlah sampel diperoleh dari perhitungan sebagai berikut (Singarimbun,dkk. 1987) :

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right)^2$$

Dimana n = jumlah sampel

E = kesalahan standar dari rata-rata hitung sampel

α = taraf signifikansi

$(Z \frac{1}{2} \alpha)$ = batas luas daerah 1.96 (table kurva normal)

Dalam penelitian ini digunakan tingkat kesalahan standar sebesar 10% sebab nilai ini dianggap ideal. Dengan nilai tersebut jumlah sampel tidak terlalu sedikit dan tidak terlalu banyak dan besar kemungkinan hasil penelitian mampu mendekati angka 90% akurat. Tingkat signifikansi sebesar 5% telah ditetapkan dalam bidang ekonomi, digunakan 5% karena nilainya tidak terlalu besar atau terlalu kecil, dimana jika semakin besar nilai taraf signifikansinya maka akan semakin besar probabilitasnya untuk menolak hipotesa nol (Budiyono, N, 1996). Sehingga :

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Dari rumus di atas ditemukan jumlah sampel sebesar 96 responden. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *convenience sampling*, dimana peneliti menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya yaitu setiap nasabah PT. Bank Mandiri yang ditemui oleh peneliti yaitu nasabah yang sedang mendapatkan pelayanan selama bulan April tahun 2005.

c. Variabel penelitian

1. Atribut karakteristik responden

- Gender (pria dan wanita)
- Jenis pekerjaan, terdiri dari: pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/POI, RI, wiraswasta/swasta, pensiunan/ibu rumah tangga.
- Usia, terdiri dari: <20 th, 21—30 th, >30 th

2. Atribut jasa/ kualitas pelayanan

- *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan pegawai.

Dalam hal ini:

- Fasilitas yang lengkap
- Desain ruangan
- Kerapian petugas/pegawai bank
- Kenyamanan gedung

- *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Dalam hal ini:

- Pelayanan yang cepat
- Pelayanan yang diberikan konsisten
- Prosedur yang tidak berbelit-belit

- *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam hal ini:

- Kesigapan petugas bank untuk membantu
- Reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan nasabah
- Pemberian informasi yang jelas

- *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Dalam hal ini:

- Jaminan keamanan terhadap pelayanan
- Pengetahuan petugas bank

- *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik. Dalam hal ini:

- Kepedulian terhadap nasabah
- Petugas/pegawai bank ramah
- Perlakuan yang sama pada semua nasabah

B. Jenis dan Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan adalah sumber data primer. Data primer diperoleh dari metode kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebar sejumlah daftar pertanyaan secara sistematis kepada sejumlah nasabah yang diambil sebagai sampel pada populasi yang ada.

Kuesioner yang dibagikan berisi daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian, terdiri dari :

Bagian I: berisi tentang karakteristik responden mengacu pada variabel penelitian angka satu (1) pada bagian A.

Bagian II: berisi pertanyaan-pertanyaan dengan model tertutup artinya setiap pertanyaan yang diajukan sudah disediakan jawabannya, diberi skor 1 untuk nilai terendah dan skor 5 untuk nilai tertinggi. Sehingga responden hanya memilih alternatif jawaban yang sesuai dengan pilihannya. Dari pertanyaan tersebut nasabah bank diminta untuk menyilang salah satu jawaban (angka) sesuai dengan penilaiannya. Pertanyaan-pertanyaan pada bagian ini berisi tentang indikator harapan dan kinerja dengan pertanyaan mengacu pada variabel penelitian angka dua (2) pada bagian A.

C. Validitas dan Reliabilitas

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel.

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut, sedangkan suatu angket dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso singgih,2001).

Untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner digunakan program komputer SPSS 10.0.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dan pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik.

a. Analisis deskriptif yaitu dengan menggunakan kuesioner yang telah disebarikan kemudian hasil yang didapat dianalisis, sehingga mendapatkan gambaran yang jelas mengenai responden.

b. Analisis statistik yaitu analisis yang berdasarkan pada perhitungan objektif. Untuk dapat membuktikan hipotesis yang diajukan dan untuk mencapai tujuan penelitian digunakan:

1. Uji peringkat bertanda wilcoxon, metode ini digunakan untuk membuktikan perbedaan dua sampel berhubungan. Dalam penelitian ini metode

ini digunakan untuk mengetahui perbedaan harapan dan kinerja bank yang dinilai oleh responden.

Adapun perhitungannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut

(Djarwanto Ps, 1996):

$$\text{Harga uji statistik } Z = \frac{\tau - \mu(\tau)}{\sigma \tau}$$

$$\text{dimana } \mu(\tau) = n \frac{(n+1)}{4}$$

keterangan =

$\sigma \tau$ = *Deviasi Standar*

n = *Jumlah Sampel*

Untuk lebih mempermudah analisis dan validitas digunakan program komputer SPSS 10.0.

2. Uji Kruskal-Wallis, metode ini digunakan untuk menguji hipotesis nol dari beberapa sampel yang diambil dari populasi-populasi yang sama atau identik. Dalam penelitian ini, metode ini digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan diantara nasabah bank terhadap jasa pelayanan bank berdasarkan karakteristik responden.

Adapun perhitungannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut

(Djarwanto Ps, 1996):

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} - 3(n+1)$$

keterangan = n = banyaknya baris dalam tabel

k = banyaknya kolom

Rj = Jumlah Rangkang dalam kolom

E. Proses Pegujian Hipotesis

1. Merumuskan hipotesis formal

Hipotesis formal seperti yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian (Bab II bagian G).

2. Merumuskan Hipotesis operasional

a. Untuk Hipotesis pertama:

- H_0 : Tidak ada perbedaan antara harapan dan kinerja bank yang dinilai oleh responden.
- H_a : Ada perbedaan antara harapan dan kinerja bank yang dinilai oleh responden.

b. Untuk Hipotesis kedua

- H_0 : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan diantara nasabah bank terhadap jasa pelayanan bank berdasarkan karakteristik nasabah.
- H_a : Ada perbedaan tingkat kepuasan diantara nasabah bank terhadap jasa pelayanann bank berdasarkan karakteristik nasabah.

3. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi ($P > 0,05$), artinya:

- H_0 diterima/ H_a ditolak, jika probabilitasnya $> 0,05$
- H_0 ditolak/ H_a diterima, jika probabilitasnya $< 0,05$

4. Perhitungan

Untuk lebih mempermudah analisis dan validitas digunakan program komputer SPSS 10.0.

5. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan dapat ditarik dengan menghubungkan prosedur 3 dan 4 di atas.

