

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini mempunyai tujuan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat, untuk mencari gambaran yang sistematis dan mencari yang akurat.

Desain penelitian pada dasarnya untuk menentukan metode apa saja yang akan digunakan dalam penelitian, antara lain : identifikasi variabel, definisi operasional, populasi, metode pengumpulan data, metode analisis dan pengujian hipotesis. Peneliti melakukan penelitian mengenai kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gombong.

3.1. Identifikasi variabel

Identifikasi variabel digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel karakteristik konsumen

Meliputi : a. gender

- laki-laki
- perempuan

b. usia

- kurang dari 20 tahun
- antara 20-35 tahun
- 35 tahun keatas

c. status pekerjaan

- Pegawai Negeri Sipil/TNI/Polisi
- Pegawai swasta/Wiraswasta
- Pelajar/mahasiswa
- Pensiunan/Ibu Rumah Tangga

d. pendapatan/bulan

- kurang dari Rp 1,000,000
- antara Rp 1,000,000 – Rp 5,000,000
- diatas Rp 5,000,000

e. pendidikan terakhir

- kurang dari/sama dengan SMU
- lebih dari SMU

2. Variabel Harapan

Harapan yaitu perkiraan atau keyakinan seseorang tentang apa yang akan diterimanya, apabila ia membeli barang maupun jasa.

Variabel harapan terdiri dari:

a. Tangibles (bukti langsung)

Meliputi : - tempat parkir

- lokasi bank yang strategis
- mesin ATM
- ruang tunggu yang nyaman
- kebersihan Bank Mandiri
- seragam para karyawan

b. Reliability (kehandalan)

Meliputi : - kecepatan dalam melayani nasabah

- ketepatan transaksi
- pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan
- ketrampilan para karyawan

c. Responsiveness (daya tanggap)

Meliputi : - tanggap dan cepat dalam menangani keluhan nasabah

- keinginan para staf dan semua karyawan untuk membantu para nasabah.
- karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

d. Assurance (jaminan)

Meliputi : - jaminan nasabah dari Bank Indonesia

- reputasi Bank Mandiri

e. Empati

Meliputi : - keramahan para karyawan

- kemampuan memahami kebutuhan nasabah

3. Variabel kinerja

Kinerja yaitu persepsi pelanggan terhadap apa yang ia rasakan setelah mengkonsumsi produk yang dibelinya. Variabel kinerja terdiri dari indikator-indikator yang sama dengan indikator yang terdapat dalam variabel harapan.

3.2. Instrumen Pengumpul Data

Penelitian tentang kepuasan nasabah ini menggunakan alat kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dengan objek penelitian yaitu nasabah Bank Mandiri Cabang Gombang.

Kuesioner (angket) yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos atau diserahkan langsung kepada responden untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti (S. Nasution, 1995, hal.128).

Kuesioner (angket) yang dibagikan berisi daftar pertanyaan untuk diisi oleh nasabah. Kuesioner terdiri dari 22 butir pertanyaan, 5 pertanyaan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan mengenai kinerja dan harapan, masing-masing terdiri dari 17 butir pertanyaan. Pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan yang terkait dengan variabel kinerja dan harapan merupakan pertanyaan tertutup. Sifat data dari variabel penelitian adalah berskala interval, sedangkan skala pengukuran variabel menggunakan skala 5 tingkat (likert) dengan skor kuantitatif yang bergerak dari angka 1 sampai dengan 5. Atribut kinerja diukur mulai dari sangat buruk sampai sangat baik. Sedangkan atribut harapan, seharusnya diukur menggunakan sangat rendah sampai sangat tinggi, tetapi penulis menggunakan sangat tidak penting sampai sangat penting. Atribut-atribut pertanyaan diukur melalui penilaian responden tentang harapan dan kinerja. Bobot untuk masing-masing nilai adalah :

- Harapan : Sangat Penting = nilai 5
- Penting = nilai 4
- Cukup Penting = nilai 3
- Tidak Penting = nilai 2
- Sangat Tidak Penting = nilai 1
- Kinerja : Sangat Baik = nilai 5
- Baik = nilai 4
- Cukup Baik = nilai 3
- Buruk = nilai 2
- Sangat Buruk = nilai 1

3.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data adalah informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian.

3.3.1. Jenis Data

Jenis data menurut sumber data dapat dibedakan menjadi (1) data intern dan (2)ekstern. Data ekstern dapat dibedakan lagi menjadi (a) Data Primer dan (b) Data Sekunder. Dalam penelitian ini hanya menggunakan data primer saja.

- Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui penelitian secara langsung terhadap obyek penelitian, dalam hal ini adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Gombong. Adapun instrumen pokok yang akan dipakai untuk mengambil

data adalah kuesioner yang didalamnya akan diajukan pertanyaan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tema penelitian kepada objek yang diteliti.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dapat diperoleh dengan beberapa cara :

a. Kuesioner

Kuesioner (angket) yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos atau diserahkan langsung kepada responden untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti (S. Nasution, 1995, hal.128).

Kuesioner (angket) yang dibagikan berisi daftar pertanyaan untuk diisi oleh nasabah. Kuesioner terdiri dari 22 butir pertanyaan, 5 pertanyaan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan mengenai kinerja dan harapan masing-masing terdiri dari 17 butir pertanyaan.

b. Interview

Interview dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak bank untuk memperoleh keterangan yang berhubungan dengan sejarah dan perkembangan Bank Mandiri Gombang.

3.4 Uji Instrumen Penelitian

Suatu alat ukur yang baik adalah jika memenuhi 2 persyaratan, yakni valid dan reliabel. Valid adalah bahwa kuesioner tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur, sedangkan reliabel adalah kuesioner tersebut mempunyai tingkat keajegan atau konsistensi yang tinggi. Oleh karena itu, data yang terkumpul harus mempunyai tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Untuk menguji valid

tidaknya dan reliabel tidaknya instrumen harapan konsumen dan kinerja bank menggunakan komputer program SPSS 11.00. Dalam mengadakan uji instrumen dilakukan pada sampel lainnya yang setara, sejumlah 30 orang.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi product moment dari Pearson. Dengan menggunakan analisis korelasi product moment Pearson masing-masing item dalam variabel dapat diidentifikasi validitasnya. Suatu variabel harapan dapat dikatakan valid apabila diketahui bahwa item-item H1 s.d. H17 berkorelasi secara signifikan dengan variabel harapan secara keseluruhan. Variabel harapan berkorelasi signifikan pada $\alpha = 0,05$ (pada tingkat kesalahan kurang dari 0,05). Pada variabel kinerja dikatakan valid apabila diketahui bahwa item-item K1 s.d K17 berkorelasi secara signifikan dengan variabel kinerja secara keseluruhan. Variabel kinerja berkorelasi signifikan pada $\alpha = 0,05$ (pada tingkat kesalahan kurang dari 0,05). Berdasarkan hasil olahan data dari komputer dengan bantuan program SPSS 11.0 dapat diketahui bahwa validitas item-item pertanyaan yang mengukur kepuasan yaitu variabel harapan (H) dan kinerja (K) adalah signifikan, karena terjadi pada tingkat kesalahan kurang dari dari 0,05 yang dapat dilihat dari hasil pada tabel 3.1 dan tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Korelasi Product Moment dari Pearson (Harapan)

Harapan	Korelasi harapan	Signifikan	Status
1	0,746	0,000	valid
2	0,702	0,000	valid
3	0,640	0,000	valid
4	0,469	0,009	valid
5	0,755	0,000	valid
6	0,597	0,000	valid
7	0,766	0,000	valid
8	0,627	0,000	valid
9	0,488	0,006	valid
10	0,585	0,001	valid
11	0,594	0,001	valid
12	0,540	0,002	valid
13	0,552	0,002	valid
14	0,713	0,000	valid
15	0,529	0,003	valid
16	0,497	0,005	valid
17	0,561	0,001	valid

Sumber : data primer

Hasil uji validitas korelasi product moment dari harapan dapat dilihat pada lampiran *Correlation* harapan.

Pada tabel 3.1 menjelaskan validitas item-item pertanyaan yang mengukur harapan konsumen. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa item-item H1 s.d. H17 berkorelasi secara signifikan dengan H secara keseluruhan.

Variabel harapan berkorelasi signifikan pada $\alpha = 0,05$ (pada tingkat kesalahan kurang dari 0,05).

Sedangkan untuk menjelaskan validitas item-item pertanyaan yang mengukur kinerja dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Uji Validitas Korelasi Product Moment dari Pearson (kinerja)

Harapan	Korelasi harapan	Signifikan	Status
1	0,471	0,009	valid
2	0,567	0,001	valid
3	0,629	0,000	valid
4	0,609	0,000	valid
5	0,638	0,000	valid
6	0,710	0,000	valid
7	0,574	0,001	valid
8	0,424	0,020	valid
9	0,548	0,002	valid
10	0,515	0,004	valid
11	0,593	0,001	valid
12	0,598	0,000	valid
13	0,529	0,003	valid
14	0,431	0,018	valid
15	0,585	0,001	valid
16	0,431	0,017	valid
17	0,455	0,011	valid

Sumber : data primer

Pada tabel 3.2 dapat diketahui bahwa item-item K1 s.d. K17 berkorelasi secara signifikan dengan K secara keseluruhan, karena variabel kinerja berkorelasi

signifikan pada 0,05 level atau $\alpha = 0,05$ (pada tingkat kesalahan kurang dari 0,05).

Hasil uji validitas korelasi product moment dari Pearson (kinerja) dapat dilihat pada lampiran *Correlation* Kinerja. Kedua tabel diatas membuktikan bahwa item-item diatas mengukur variabel dengan valid. Variabel harapan dan kinerja berkorelasi pada 0,05 level atau $\alpha = 0,05$ (pada tingkat kesalahan kurang dari 0,05)

3.4.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai α lebih besar dari 0,6 ((Nunnaly, 1969) dalam Imam Ghozali 2002, hal 133). Berdasarkan hasil olahan data dari komputer dengan bantuan program SPSS 11.0 dapat diketahui bahwa semua item reliabel andal, dilihat dari hasil pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3.3
Hasil Uji reliabilitas Variabel Harapan dan Kinerja

Variabel	Alpha	Status
Harapan	0,7522	Andal
Kinerja	0,7442	Andal

Sumber : data primer

Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan dapat dilihat pada lampiran *Reliability*. Dari pengujian reliabilitas, data relatif cukup konsisten karena $\alpha > 0,6$. Variabel kepuasan yaitu harapan dan kinerja, koefisien reliabilitasnya masing-masing sebesar 0,7522 dan 0,7442 artinya bahwa 75,22% dan 74,42% alat pengukur pada variabel kepuasan dalam penelitian ini dapat dipercaya.

3.5. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan seluruh unsur yang ditentukan sebelum tahap seleksi sampel dimulai (Thomas C. Kinnear dan James R. Taylor, Riset Pemasaran, 1992). Populasi yang akan diteliti adalah semua nasabah yang pernah menggunakan dan sedang menggunakan jasa Bank Mandiri Cabang Gombang. Saat ini populasi yang terdapat di Bank Mandiri Cabang Gombang adalah sebanyak 2542 nasabah, yang dibedakan menjadi nasabah laki-laki sebanyak 1304 orang dan nasabah perempuan sebanyak 1238 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya diteliti. Sedangkan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus (Dajan, A, Pengantar Metode Statistik, 1984)

$$n = \frac{(Z_{1/2\alpha})^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + (Z_{1/2\alpha})^2 \cdot p \cdot q}$$

Dimana diketahui :

$Z_{1/2\alpha}$ = Nilai Z (dari tabel Z)

α = Tingkat kesalahan data yang ditoleransi peneliti

n = Jumlah sampel

p = Nilai proporsi dari nasabah laki-laki

q = Nilai proporsi dari nasabah perempuan

E = Deviasi sampling yang diinginkan penelitian (keputusan subjektif)

N = Jumlah populasi penelitian

Peneliti menggunakan koefisien konfidensi atau derajat keyakinan 5% karena umum dipakai dan telah ditetapkan dalam bidang ekonomi (Nugroho Budiyuwono, 1996), juga sama artinya dengan menggunakan nilai Z-skor 1,96. Nilai Z-skor 1,96 memiliki daerah probabilitas sebanyak 95%, jadi daerah penerimaan itu adalah seluas 95% dan kemungkinan terjadi kesalahan hanya 5%, karena apabila kesalahan semakin besar akan mempengaruhi kerepresentatifan sampel yang bersangkutan (Burhan Nurgiyanto, et.all, 2000). Sedangkan tingkat kesalahan penyebaran angket yang ditolerir (E), penulis menggunakan 0,1, berarti kesalahan penyebaran angket tidak boleh lebih dari 10%. Apabila kesalahan penyebaran angket lebih dari 10%, berarti penulis harus mengganti angket dengan angket baru.

$$Z_{1-\frac{2\alpha}{2}} = 1.96$$

$$N = 2542$$

$$E = 0.1$$

$$p = \frac{1304}{2542} = 0.5130$$

$$q = \frac{1238}{2542} = 0.4870$$

maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5130) \cdot (0.4870) \cdot 2542}{(0.1)^2 \cdot (2542 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5130) \cdot (0.4870)}$$

$$n = \frac{2439.69}{26.37}$$

$$n = 92.52 \text{ (dibulatkan menjadi 93 nasabah)}$$

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Accidental sampling, yaitu teknik sampling yang dijadikan anggota sampel adalah nasabah yang sedang melakukan transaksi di Bank Mandiri.

3.6. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini digunakan 2 macam teknik analisis, yaitu analisis deskriptif dan analisis statistika.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dengan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat. Keterangan dan penjabaran ini berupa presentasi tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh Bank Mandiri.

2. Analisis Statistika

Analisis Statistika adalah analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika. Untuk menguji metode ini, maka perhitungan statistik yang dipergunakan adalah :

3.6.1 Analisis Nilai Rata-Rata Hitung (*Arithmetic Mean*)

- Rumus ini untuk mengukur tinggi rendahnya kepuasan nasabah Bank Mandiri dilihat dari kinerja dan harapan, yaitu dengan menjumlahkan seluruh nilai dan kemudian membaginya dengan banyaknya subyek (data).

Rumus rata-rata hitung adalah sebagai berikut (Sutrisno Hadi, 1993, hal. 247) :

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

Dimana diketahui :

- \bar{X} = Rata-rata hitung
- f = frekuensi jawaban pada setiap alternatif jawaban
- X = Jumlah skor
- N = Jumlah subyek

Dari rumus tersebut akan diperoleh hasil rata-rata hitung untuk masing-masing variabel yang diukur, yaitu variabel harapan dan kinerja.

- Kesenjangan antara kinerja dan harapan

Dari hasil rata-rata hitung kinerja dan harapan, langkah selanjutnya yaitu membandingkan diantara keduanya. Dari perbandingan tersebut akan diperoleh kesenjangan, dimana skor kesenjangan maksimalnya adalah 4 dan skor kesenjangan minimalnya adalah -4 Apabila skor kesenjangan bertanda positif, berarti konsumen merasa puas terhadap kinerja bank, sebaliknya, apabila skor kinerja bertanda negatif, berarti konsumen

merasa tidak puas terhadap kinerja bank. Untuk lebih jelasnya, skor kesenjangan tersebut dikelompokkan kedalam 5 interval. Untuk kasus ini intervalnya adalah : $8/5 = 1,6$

Dari hasil kelas interval yang didapat, seterusnya dapat dicari kriteria penelitian sebagai berikut :

$(-4) - (-2,4) =$ Sangat Tidak Puas

$(-2,4) - (-0,8) =$ Tidak Puas

$(-0,8) - (0,8) =$ Cukup Puas

$(0,8) - (2,4) =$ Puas

$(2,4) - (4) =$ Sangat Puas

Sebagai contoh, diperoleh skor kinerja 5, dan skor harapan 1, ini berarti terdapat kesenjangan sebanyak 4. Dan kesimpulan yang dapat diambil yaitu konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja Bank Mandiri.

3.6.2 Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon

Menurut Djarwanto (2001 :215 dan 220-222) uji ini berlaku untuk 2 sampel berpasangan dengan skor yang berskala ordinal. Uji jenjang bertanda Wilcoxon merupakan penyempurnaan dari “uji tanda” yakni disamping memperhatikan tanda positif dan negatif, besarnya beda juga diperhatikan. Anggapan yang diperlukan dalam penggunaan uji jenjang bertanda wilcoxon adalah perbedaan antara pasangan skor (di) merupakan distribusi yang simetris. Untuk mengetahui ada tidaknya

perbedaan harapan nasabah dengan kinerja bank, maka digunakan uji jenjang bertanda wilcoxon.

- **Prosedur Pengujian Hipotesis**

Prosedur pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Merumuskan Hipotesis*

H_0 = tidak ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank

H_a = ada perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank

2. *Kriteria Pengujian*

menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$

- H_0 diterima atau H_a ditolak, jika probabilitas $> \alpha$

- H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas $< \alpha$

3. *Perhitungan*

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang dipergunakan, menghitungnya dengan menggunakan fasilitas komputer program Excel 2002 dan SPSS Ver 11.0

4. *Pengambilan Keputusan*

Pengambilan keputusan dengan menggunakan prosedur 2 dan 3, dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

3.6.3 Analisis Uji Beda Jenjang Kruskal-Wallis

Uji Kruskal Wallis (uji H) berlaku untuk sampel independent dengan skor berskala ordinal (Djarwanto, 2001:261 dan 265-267). Uji Kruskal Wallis dipergunakan sebagai alternative dari analisis variance satu arah (one way analysis of variance), bila uji ini tidak memerlukan anggapan bahwa populasi dimana sampel diambil mempunyai distribusi normal dan mempunyai variance sama. Anggapannya adalah bahwa variabel random dimana berbagai sampel diperbandingkan berdistribusi kontinue. Oleh karena skornya berskala ordinal, maka uji ini dinamakan Analisis Variance Rangkaing Satu arah Kruskal-Wallis.

Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan nasabah menurut karakteristik konsumen dapat menggunakan alat analisis tersebut.

- **Prosedur Pengujian Hipotesis**

Prosedur pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Merumuskan hipotesis formal*

Tahapan ini telah dilakukan seperti yang ada dalam hipotesis.

2. *Merumuskan hipotesis operasional (statistik)*

Dari hipotesis formal dapat dirumuskan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut :

- Hipotesis Nihil (H_0) =
Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah bank.
Perbedaan ini berdasar pada gender, usia, pekerjaan,
pendapatan, pendidikan.
- Hipotesis Alternatif (H_a) = Rumusan dari hipotesis ini
merupakan kebalikan dari rumusan hipotesis nihil (H_0).

3. Kriteria Pengujian

Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$

- ✓ H_0 diterima atau H_a ditolak, jika probabilitas $> \alpha$
- ✓ H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas $< \alpha$

4. Menyatakan Hipotesis

H_0 = tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah.

H_a = terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik nasabah

5. Menghitung probabilitas (p)

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang dipergunakan, menghitungnya dengan menggunakan fasilitas komputer program Excel 2002 dan SPSS Ver 11.0

6. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merujuk pada hasil prosedur ke 3 tahap