

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu subyek pada wilayah dengan kualitas tertentu yang akan diamati dan diteliti. Dalam penelitian ini ditentukan populasinya adalah nasabah yang menabung di BRI Unit Magelang Utara sampai bulan Mei 2005.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi. Teknik penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus (pedoman penulisan skripsi FE UII, 2005) :

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

dimana :

Z = nilai Z (dari table Z)

n = jumlah sampel

p = nilai proporsi dari nasabah laki-laki

q = nilai proporsi dari nasabah perempuan

E = Deviasi sampling yang diinginkan penelitian (keputusan subyektif)

N = jumlah populasi penelitian

Berdasarkan ketentuan diatas, peneliti menggunakan $\alpha = 5\%$ karena umum digunakan dalam penelitian dan peneliti menginginkan tingkat kesalahan data yang ditoleransi adalah 5%. Karena telah ditentukan $\alpha = 5\%$, maka $Z_{1/2 \alpha} = 1,96$ (dari table Z).

Peneliti juga menentukan $E = 0,1$ karena ini merupakan keputusan subyektif, peneliti menginginkan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi tidak lebih dari 0,1 (10%), sedangkan tingkat kebenaran adalah 0,9 (90%).

Dengan populasi yang diketahui sebanyak 14.199, maka dapat ditentukan nilai proporsi dari nasabah laki-laki sebanyak 0,6144 dan nilai proporsi dari nasabah perempuan sebanyak 0,3855.

Dari data diatas, maka jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak :

$$n = \frac{(1,96)^2(0,6144)(0,3855)(14.199)}{(0,1)^2(14.199 - 1) + (1,96)^2(0,6144)(0,3855)}$$

$$n = \frac{12919,49}{142,89}$$

$$n = 90.42 \text{ (dibulatkan menjadi 90 nasabah)}$$

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik convenience, pada teknik ini peneliti menentukan sampel berdasarkan kemudahannya, yaitu nasabah yang pada saat penelitian sedang melakukan transaksi di BRI Unit Magelang Utara.

3.2 Variabel Penelitian

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi jasa bank yang bersifat intangible, nasabah yang menabung umumnya menggunakan beberapa indikator berikut Pasuraman, et al, (Fandy Tjiptono, 1997, 26) :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, yang meliputi :
 - a. Ruang antrian, yang dimaksud ruang antrian disini adalah kondisi ruang antrian untuk nasabah yang nyaman.
 - b. Kondisi kebersihan ruangan bank, kondisi kebersihan ruangan Bank secara keseluruhan dipandang dari sudut pandang nasabah yang nantinya akan memberikan rasa nyaman dan puas.
 - c. Tempat parkir yang luas, tempat parkir menunjang juga aktifitas nasabah di dalam melakukan transaksi di Bank. Tempat parkir yang luas dan aman memberikan rasa aman juga pada nasabah.
 - d. Lokasi bank yang strategis, lokasi Bank BRI yang strategis sangat menentukan minat Konsumen untuk menjadi nasabah Bank BRI. Dimana apabila lokasi Bank yang bersangkutan mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan letaknya strategis maka konsumen akan tertarik untuk menjadi Nasabah Bank BRI.
 - e. Banyaknya Fasilitas ATM yang tersebar diberbagai daerah, akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi on line selama 24 jam dengan banyaknya fasilitas ATM yang ditempatkan di berbagai daerah.

- f. Pengambilan tunai dengan syarat yang mudah bagi nasabah, memungkinkan nasabah selalu merasa nyaman setiap kali melakukan pengambilan tunai.
2. Keandalan (*reliability*), yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi :
- Pelayanan teller yang cepat, pelayanan teller yang cepat dalam melayani nasabah dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.
 - Pelayanan teller yang akurat, pelayanan teller yang akurat dalam melayani nasabah dapat menjadikan nasabah lebih percaya dan yakin atas pelayanan yang diberikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti :
- Karyawan menerima keluhan nasabah dengan baik. Bank apabila menerima komplain dari nasabahnya dengan baik maka nasabah tersebut tidak akan kecewa dan tetap mempercayakan dananya di Bank yang bersangkutan sehingga kredibilitas Bank dimata nasabahnya tetap baik.
 - Karyawan memberikan informasi tentang produk dan fasilitas bank dengan jelas, sehingga nasabah dapat mengetahui dan memahami tentang produk dan fasilitas bank yang diberikan dengan jelas.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, seperti :
 - a. Terjaminnya pembayaran setiap pengambilan tabungan, memberikan rasa percaya pada nasabah dan nasabah tidak merasa khawatir dengan tidak tersedianya pembayaran.
 - b. Bunga bank yang tinggi, memberikan bunga yang tinggi pada nasabah akan menarik minat nasabah untuk menyimpan dananya di Bank agar memperoleh keuntungan yang besar hal itu akan sangat menguntungkan bagi Bank itu sendiri karena secara otomatis Bank akan memperoleh dana yang besar dari masyarakat dan kepuasan konsumen akan tercapai.
 - c. Adanya hadiah/undian berhadiah bagi nasabah, akan memberikan dorongan pada nasabah untuk meningkatkan saldo tabungannya agar memperoleh hadiah tersebut dengan syarat saldo minimum yang telah ditentukan oleh Bank, disisi lain hadiah ini juga berfungsi sebagai prestis atau penghargaan dari pihak Bank pada nasabahnya dikarenakan kepercayaannya pada Bank.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti:

- a. Karyawan berpenampilan rapi, dapat menciptakan *image* yang bagus bagi nasabah dan nasabah lebih tertarik dengan mempertimbangkan *image* yang diberikan oleh bank kepada nasabah.
- b. Pelayanan teller yang sopan dan ramah, pelayanan teller yang sopan dan ramah dalam melayani nasabah dapat memberikan kepuasan pada nasabah dan memberikan rasa nyaman dalam bertransaksi.

Sedangkan untuk karakteristik konsumen (nasabah) ditentukan berdasarkan :

1. Jenis gender
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Penghasilan
 - Kurang dari Rp 500.000
 - Rp 500.000 – Rp 1.000.000
 - Lebih dari Rp 1.000.000
3. Tingkat pendidikan
 - ≤ SMA
 - > SMA
4. Pekerjaan
 - Pelajar/mahasiswa
 - Pegawai negeri sipil/ TNI / POLRI
 - Wiraswasta/swasta
 - Pensiunan
 - Ibu Rumah Tangga

3.3 Metode Pengumpulan data.

Jenis data yang diperlukan untuk analisis penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden, dalam hal ini data yang berkaitan dengan penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang responden rasakan dalam rangka menjadi nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara.

Sedangkan untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan metode interview atau wawancara dan metode kuisisioner (angket) tertulis. Pengertian dari metode diatas adalah sebagai berikut:

a) Interview atau wawancara

Interview yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dengan pihak bank untuk keterangan yang berhubungan dengan data umum dan fasilitas yang sudah dimiliki atau mungkin bila ada pembaharuan serta untuk mengklarifikasi angket yang tidak terisi dengan baik oleh responden yang diajukan oleh peneliti.

b) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu mengenai harapan nasabah dengan kinerja bank. Jenis datanya adalah data primer yaitu merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dalam hal ini berkaitan dengan penilaian responden terhadap

pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang mereka rasakan setelah menjadi nasabah BRI.

Sedangkan untuk susunan kuisionernya terdiri atas beberapa bagian yaitu:

Bagian I

Bagian ini berisi tentang karakteristik konsumen yang dapat dijadikan alat ukur kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di BRI Unit Magelang Utara berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun rinciannya dari karakteristik konsumen seperti yang telah diuraikan pada point 3.2.

Bagian II

Kuisioner atau angket berisi tentang indikator harapan. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis harapan konsumen menjadi nasabah BRI Unit Magelang Utara yang diedarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5 (sangat penting) untuk nilai tertinggi dan skor 1 (tidak penting) untuk skor terendah untuk setiap alternatif jawaban.

Bagian III

Kuisioner atau angket ini berisi tentang indikator kinerja. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis kinerja Bank BRI yang sesuai dengan harapan konsumen menjadi nasabah Bank BRI, sehingga dapat diketahui tentang kepuasan konsumen menjadi nasabah BRI Unit Magelang Utara.

Angket ini didarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5 (Sangat Baik) untuk nilai tertinggi dan skor 1 (tidak baik) untuk nilai terendah untuk setiap alternatif jawaban. Pada angket ini berisi tentang indikator kinerja. Berdasarkan rincian diatas selanjutnya responden diminta memilih satu jawaban secara *multiple choice*.

Suatu alat ukur harus mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik. Jika suatu alat ukur tidak mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik, maka penelitian yang telah dilakukan tidak sah dan perlu ditinjau kembali.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan indeks yang mengukur tingkat kekuatan suatu alat pengukur, bahwa alat tersebut benar-benar mengukur sesuatu yang perlu diukur. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat pula alat ukur tersebut menuju sasarannya. Pengujian validitas kuisioner dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan tabel signifikansi nilai dari *Product Moment*.

b. Uji Reliabilitas.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan terhadap tingkat kekuatan suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Uji Reliabilitas

dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten (ajeg) apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukuran yang handal (reliable). Pengujian reliabilitas kuisioner dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach's*.

3.4 Teknik Analisis Data

a) Analisis Deskriptif.

Analisis Deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan dan penjelasan tentang objek yang di bahas. Keterangan dan penjelasan ini berupa presentasi tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan kepuasan konsumen berdasarkan permasalahan yang terjadi.

b) Analisis Statistik

Analisis statistik adalah analisis yang di dasarkan pada perhitungan objektif. Perhitungan ini memakai tiga analisis yaitu:

1. Analisis selisih

Analisis selisih digunakan untuk melihat adanya selisih antara harapan nasabah dengan kinerja Bank BRI sehingga dapat diketahui apakah nasabah merasa puas, tidak puas atau sangat puas. Analisis ini dilakukan dengan cara mengurangkan kinerja Bank BRI dengan harapan nasabah.

2. Analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon

Menurut Djarwanto (2001:215 dan 220-222) uji ini berlaku untuk 2 sampel berpasangan dengan skor yang berskala interval. Uji jenjang bertanda Wilcoxon merupakan penyempurnaan dari “uji tanda” yakni disamping memperhatikan tanda positif dan negative, besarnya beda juga di perhatikan. Anggapan yang di perlukan dalam penggunaan uji jenjang bertanda Wilcoxon adalah perbedaan antara pasangan skor (di) merupakan distribusi yang simetris.

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja Bank dengan harapan Nasabah maka digunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 = Tidak ada perbedaan kinerja Bank BRI dengan harapan Nasabah.

H_a = Ada perbedaan kinerja Bank BRI dengan harapan Nasabah.

- b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis (H_0 atau H_a) dapat diterima atau ditolak. Dalam uji hipotesa penelitian ini dibatasi dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$ ini berarti bahwa:

- H_0 diterima atau H_a ditolak, jika probabilitas hitung $> 0,05$
- H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas hitung $< 0,05$

c. Perhitungan.

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang digunakan yaitu dengan Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon sedangkan untuk lebih mempermudah analisis dan validitas maka kegiatan perhitungan menggunakan fasilitas komputerisasi program SPSS.

d. Mengambil keputusan Dengan menggunakan prosedur b dan c dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

3. Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis

Menurut Djarwanto (2001: 261 dan 265-267), uji Kruskal-Willis (disebut uji H) berlaku untuk sampel independent ($k > 2$) dengan skor berskala ordinal. Uji Kruskal-Willis ini dipergunaan sebagai alternative dari analisis variance satu arah (*One Way Analysis Of Variance*), bila uji ini tidak memerlukan anggapan bahwa populasi dimana sampel penelitian diambil mempunyai distribusi normal dan mempunyai variance sama. Anggapannya adalah bahwa variable random dimana berbagai sampel diperbandingkan berdistribusi kontiniu. Oleh karena skornya berskala ordinal, maka uji ini dinamakan Analisis Variance Rangking Satu Arah Kruskal-Wallis.

Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah menjadi nasabah Bank BRI menurut karakteristik

konsumen. maka digunakan tehnik Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Willis.

Adapun langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

a. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristik konsumen

H_a = Ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis (H_0 atau H_a) dapat diterima atau ditolak. Dalam uji hipotesa penelitian ini dibatasi dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$ ini berarti bahwa:

- H_0 diterima atau H_a ditolak, jika probabilitas hitung $> 0,05$
- H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas hitung $< 0,05$

c. Perhitungan

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang digunakan yaitu dengan Analisis Ragam Satu arah Kruskal-Wallis sedangkan untuk lebih mempermudah analisis dan validitas maka kegiatan perhitungan menggunakan fasilitas komputerisasi program SPSS

- d. Mengambil keputusan Dengan menggunakan prosedur b dan c dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

