

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat yang didalam pencapaian suatu tujuannya berguna untuk memecahkan masalah-masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah yang memiliki kegunaan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:11) menjelaskan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mrngrtahui nilai variabel baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain yang diteliti dan di analisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Metode penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah pada nomor satu yaitu bagaimana tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan tabungan di Bank BRI KC Majalaya. Nomor dua yaitu bagaimana tanggapan nasabah tentang layanan *internet banking* yang diberikan oleh Bank BRI KC Majalaya. Dan nomor tiga bagaimana tanggapan nasabah tentang kepuasan di Bank BRI KC Majalaya.

Kemudian menggunakan penelitian verifikatif. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan 90 metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2017:35) penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

### **3.2 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian**

Operasionalisasi variabel pada penelitian merupakan unsur penelitian yang terkait dengan variabel-variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil dari perumusan masalah.

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:38). Variabel tersebut berupa variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017:39) variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjawab sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent*, dikonotasikan dengan simbol X. variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Tabungan ( $X_1$ ), dan Layanan *Internet Banking* ( $X_2$ ).

Sedangkan untuk variabel terikat (*dependent*) menurut Sugiyono (2017:39) yang dimaksud variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah

Kepuasan Nasabah dikonotasikan dengan huruf (Y). berikut definisi variabel penelitiannya:

1. Kualitas Pelayanan Tabungan ( $X_1$ )

Menurut Parasuraman (2) adalah Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.

2. Kualitas Layanan *Internet Banking* ( $X_2$ )

Menurut Raed Awamleh & Cedwyn Fernandes (2016) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan Nasabah menurut Kotler dan Keller 2017: 196), Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan anatar kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

### 3.1.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Berdasarkan pengertian dari ketiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan, Kualitas layanan *internet banking* dan Kepuasan Nasabah yang akan diteliti diatas. Penelitian menetapkan sub variabel, kemudian dikembangkan menjadi indikator-indikator yang dijadikan sebagai item-item pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuisioner, Agar lebih jelas mengenai operasional variabelnya, maka dapat dilihat Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel dan Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<b>Kualitas Pelayanan Tabungan (X<sub>1</sub>)</b>  “Kualitas Jasa merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu.”.  Parasuraman (2016:164)	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	1. Kelengkapan Fasilitas Produk	Tingkat kelengkapan fasilitas	Ordinal	1
		2. Fitur Produk lengkap dan beragam	Tingkat keberagaman fitur	Ordinal	2
	Empati ( <i>Empahty</i> )	1. Kepedulian karyawan	Tingkat Kepedulian karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah	Ordinal	3
		2. Perhatian karyawan	Tingkat Perhatian karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah	Ordinal	4
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1. Kecepatan daya tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap dalam melayani nasabah	Ordinal	5
		2. Informasi mudah di dapat	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi	Ordinal	6
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Konsistensi produk	Tingkat Konsistensi produk	Ordinal	7
		2. Kemudahan menggunakan produk	Tingkat kemudahan penggunaan produk	Ordinal	8
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Keamanan	Tingkat keamanan	Ordinal	9
		2. Keunggulan produk	Tingkat keunggulan produk	Ordinal	10
<b>Kualitas layanan internet banking (X<sub>2</sub>)</b>  “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat	Kebebasan ( <i>Independence</i> )	1. Transaksi bebas dimana saja	Tingkat kebebasan bertransaksi	Ordinal	11
		2. Kemudahan menggunakan <i>internet banking</i>	Tingkat kemudahan penggunaan <i>internet banking</i>	Ordinal	12

### Lanjutan 3. 1

Variabel dan Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”  Tjiptono (2016: 59)	Kesenangan ( <i>Convenience</i> )	1. Kepuasan bertransaksi	Tingkat kepuasan dalam bertransaksi	Ordinal	13
		2. Kenyaman menggunakan <i>internet banking</i>	Tingkat kenyamanan penggunaan <i>internet banking</i>	Ordinal	14
	Keamanan ( <i>Security</i> )	1. Kerahasiaan data nasabah	Tingkat kerahasiaan data nasabah	Ordinal	15
		2. Keamanan dana nasabah	Tingkat keamanan dana nasabah	Ordinal	16
<b>Kepuasan (Y)</b>  “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”  Kotler dan Keller (2017: 196)	Kinerja ( <i>performance</i> )	1. Ketanggapan dalam menganggapi keluhan nasabah	Tingkat ketanggapan dalam menanggapi keluhan nasabah	Ordinal	17
		2. Keramahan dalam berinteraksi dengan nasabah	Tingkat keramahan dalam berinteraksi dengan nasabah	Ordinal	18
	Harapan ( <i>expectations</i> )	1. Terpenuhi harapan nasabah	Tingkat kepuasan nasabah	Ordinal	19
		2. Pelayanan yang memuaskan nasabah	Tingkat pelayanan yang memuaskan nasabah	Ordinal	20

### 3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat diteliti dan dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menentukan populasi maka akan mampu melakukan pengolahan data, dan untuk mempermudah pengolahan data maka akan mengambil bagian serta jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu.

### 3.3.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai suatu wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung dan nasabah pengguna *internet banking* yang aktif bertransaksi 1 bulan terakhir di Bank BRI KC Majalaya dengan jumlah populasi 129 orang.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bias mewakili populasi. Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Apabila penelitian menggunakan sampel, maka yang bias didapat yaitu ciri-ciri sampel yang diharapkan bias menaksir ciri-ciri populasi.

Sugiyono (2017: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representative (benar-benar mewakili). Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut Rumus Krejice and Morgan, sampel tersebut diambil dari populasi dengan Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan nilai Chi Kuadrat = 3,841 yang artinya memakai  $\alpha=0,05$  pada derajat bebas 1, Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah  $P(1-P)$ , dimana  $P=0,5$ . (4) Asumsi nilai galat pendugaan 5% ( $d=0,05$ ).

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1-P)}{e^2 (N-1) + X^2 \cdot P (1-P)}$$

Dengan menggunakan rumus Rumus Krejice and Morgan 96orang menjadi sampel penelitian ini.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2017:81) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu probability sampling dan non probability sampling. Dalam pengambilan sampel, menggunakan teknik non probability sampling. Teknik non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:82).

Teknik non probability sampling terdiri dari sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, sampling jenuh snow ball sampling. Teknik non probability yang dipilih yaitu sampling incidental. Secara spesifik teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, sampling incidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan untuk pembahasan data yang digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, antara lain yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*) Mengumpulkan data dengan cara melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti di Bank BRI kantor cabang Majalaya. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dengan cara yang diuraikan dibawah:
  - a. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono 2017:145). Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di bank BRI KC Majalaya.
  - b. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena ataupun permasalahan yang harus diteliti dalam perusahaan dan bila ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan juga jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono,2017:137). Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan Pimpinan KCP di bank BRI KC Majalaya.
  - c. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:142). Kuesioner akan diberikan kepada nasabah bank BRI KC Majalaya. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai Kualitas Pelayanan Tabungan dan Layanan *internet banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI KC Majalaya.



## 2. Penelitian Studi Kepustakaan (*library research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literature atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi literature adalah usaha untuk menggunakan informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan ada kaitannya dengan masalah dan variabel-variabel yang diteliti. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu jurnal penelitian, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan tabungan dan layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor cabang Majalaya.

### 3.5 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Dalam *skala likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif. Seperti pada tabel yang disajikan berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Alternatif Jawaban dengan Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	5

Lanjutan Tabel 3. 2

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:140)

### 3.5.1 Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian yang biasa digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Keabsahan suatu penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dslovinua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

#### 3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan. Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesalahan setiap item pernyataan varibel. Untuk mencari validitas sebuah item, mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditunjukkan kepada responden dengan total untuk seluruh item. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, dan jika antara item dengan total item sama atau dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, digunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum x_1 y_1) - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{((n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2)(n\sum y_1^2 - (\sum y_1)^2))}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien r *product moment*  
 $r$  = Koefisien validitas item yang dicari  
 $x$  = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item  
 $y$  = Skor total instrument  
 $n$  = Jumlah responden dalam uji instrument  
 $\sum x$  = Jumlah hasil pengamatan variabel X  
 $\sum y$  = Jumlah hasil pengamatan variabel Y  
 $\sum xy$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y  
 $\sum x^2$  = Jumlah Kuadrat pada masing-masing skor X  
 $\sum y^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Sugiyono (2017:127) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2017:130). Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah split-half method (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II.
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus:

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Keterangan:

r = Koefesien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\Sigma A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\Sigma B$  = Jumlah total skor belahan genap

$\Sigma A^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\Sigma B^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$\Sigma AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

### 3.5.2 Analisis Deskriptif

Pengertian analisis deskriptif yang dikemukakan oleh (Sugiyono, (2017:147) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dan variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui masuk pada kategori apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor yaitu berikut ini:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Keterangan:

Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

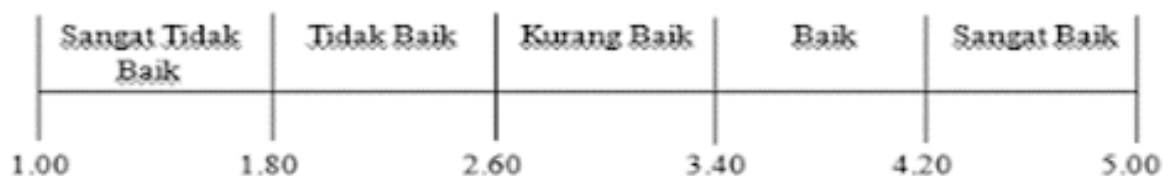
$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka dapat tentukan kategori skala sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Kategori Skala**

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono (2017:165)



**Gambar 3. 1**  
**Garis Kontinum**

- a. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat Tidak Setuju
- b. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Tidak Setuju
- c. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Kurang Setuju
- d. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Setuju
- e. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 : Sangat Setuju

### 3.5.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Analisis verifikatif yaitu model penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:169). Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut ini:

Data yang didapat dari kuesioner merupakan ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Method of Succesive Interval*".

Menurut Umi Narimawati, dkk (2014:57) langkah-langkah untuk melakukan transformasi data, dari data ordinal menjadi data interval adalah sebagai berikut:

1. Ambil data ordinal hasil kuesioner.
2. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
3. Menghitung nilai z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif. Untuk data > 30, maka data dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal.
4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai z pada rumus distribusi normal.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Of Succesive Interval*, dengan rumus:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - (\text{Density at upper limit})}{\text{Area under upper limit} - (\text{Area under lower limit})}$$

Keterangan:

SV (Scala Value) = Rata-rata interval

Density at lower limit = Kepaduan batas bawah

Density at upper limit = Kepaduan batas atas

Area under upper limit = Daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = Daerah dibawah batas bawah

6. Menggunakan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus:

$$Y = SV + (\text{Nilai Skala} + 1)$$

### 3.5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini di lakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan Tabungan (X1), Layanan *Internet Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah)

a = Bilangan konstanta

B1B2 = Koefesien regresi Kualitas Pelayanan Tabungan dan Layanan *Internet Banking*

X1 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan Tabungan)

X2 = Variabel bebas (Layanan *internet banking*)



e = Error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah selain Kualitas Pelayanan Tabungan dan Layanan *Internet Banking*.

### 3.5.3.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang di gunakan untuk mengetahui derajat atau hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Tabungan (X1), Layanan *Internet Banking* (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{JK_{(reg)}}{\Sigma Y^2}$$

Keterangan:

R<sup>2</sup> = Koefesien korelasi berganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

ΣY<sup>2</sup> = Jumlah kuadrat total korelasi

Apabila r = 1, artinya terdapat hubungan antara variabel X1, X2, dan variabel Y, semua positif sempurna.

Apabila r = -1, artinya terdapat hubungan antar variabel negatif.

Apabila r = 0, artinya tidak terdapat hubungan korelasi

Pengaruh kuat atau tidaknya antar variabel maka dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut ini:

**Tabel 3. 4**  
**Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Sedang

Lanjutan Tabel 3. 4

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017: 180)

### 3.5.3.3 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya kontribusi (pengaruh) variabel Kualitas Pelayanan Tabungan (X1), variabel Layanan *Internet Banking* (X2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, yang akan dijelaskan pada halaman selanjutnya sebagai berikut:

#### a. Analisis Koefisien Determinasi Berganda Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Tabungan (X1), variabel Layanan *Internet Banking* (X2), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) secara simultan dan hasilnya berupa persentase (%) dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi product moment

100% = Pengalihan yang menyatakan dalam persentase

#### b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu variabel Kualitas

Pelayanan Tabungan (X1), variabel Layanan *Internet Banking* (X2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). secara parsial dan hasilnya berupa persentase (%) dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$KD = B \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

B = Beta (nilai standarized coefficients)

Zero Order = Matrik Kolerasi variabel bebas dengan variabel terikat Dimana, apabila  $Kd = 0$ , berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, rendah

$Kd = 1$ , berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat

### 3.6 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:63) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dinyatakan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan Tabungan), X2 (Layanan *Internet Banking*) dan Y (Kepuasan Nasabah).

### 3.6.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi. Hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik yaitu:

1.  $H_0: \beta_1=0$ , tidak ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah.
2.  $H_0: \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah.
3.  $H_0: \beta_2=0$ , tidak ada pengaruh signifikan Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.
4.  $H_0: \beta_2 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan tingkat signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 2}}{1 - r_p}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$r_p$  = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis T hitung dibandingkan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika T hitung < T tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Jika T hitung > T tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### 3.6.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Merumuskan Hipotesis

$$H_0: \beta_1, \beta_2 = 0$$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan Tabungan dan Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.

$$H_1 = \beta_1, \beta_2 \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan Tabungan dan Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda digunakan rumus pada halaman selanjutnya:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Kuadrat koefisien korelasi ganda

$k$  = Banyaknya variabel bebas

$n$  = Jumlah anggota sampel

Maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang ( $K$ ) dan penyebut ( $n-k-1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak  $H_0$  jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  –  $H_1$  diterima (signifikan)

Terima  $H_0$  jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

### **3.7 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan tabungan, layanan *internet banking* dan kepuasan nasabah, sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang telah disediakan. Responden tinggal memilih pernyataan yang sudah disediakan seperti adanya pilihan sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Responden tinggal memilih kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah disediakan menyangkut variabel-variabel yang sedang diteliti.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Bank BRI Kantor Cabang Majalaya di Jalan Laswi No. 258, Majalaya, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat pada bulan Februari sampai Mei 2021.