

## **BAB III**

### **METODE DAN RANCANGAN DESAIN PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini Objek penelitian menurut (Sugiyono, 2010) adalah sifat atau karakter dan nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Sifat keadaan yang dimaksud dapat berupa sifat, kuantitas, kualitas, perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan terhadap penilaian, sikap pro maupun kontra, ataupun dapat berupa proses dan hasil. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah bank BCA di daerah Semarang

#### **3.2 Populasi Dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi mengacu pada skor keseluruhan kelompok dimana sampel penelitian tersebut diambil. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). hal ini dapat diartikan sejumlah kelompok yang menjadi fokus perhatian peneliti ketika melakukan generalisasi hasil penelitiannya. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada nasabah bank BCA di Semarang. Dengan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang ada, maka harus digunakan suatu metode berdasarkan pertimbangan yang ada

untuk menentukan sampel. Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian sampel yang digunakan adalah sampel non probability, dimana jumlah populasi belum diketahui secara pasti dan juga terdapat beberapa populasi yang tidak dapat dijadikan sebagai sampel. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan aspek-aspek tertentu Sugiyono (2010). responden yang dipilih untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini memiliki syarat dan ketentuan, sebagai berikut :

1. Responden berumur maksimal 17 tahun.
2. Responden pernah bertransaksi di bank BCA lebih dari minimal 2 kali  
Dikarenakan responden dianggap sudah mengenal layanan di bank BCA sehingga dapat menjawab pertanyaan.
3. Responden berasal dari kota Semarang. Dikarenakan penelitian ini dilakukan di kota Semarang, maka yang masuk dalam pengambilan sampel adalah masyarakat yang bertempat tinggal atau berdomisili di kota Semarang dan pernah bertansaksi langsung di bank BCA.
4. Tidak membedakan laki-laki ataupun perempuan. Karena teknik pengambilan sampel berbasis non-probability sampling maka pengambilan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Lemeshow.

Penelitian memilih teknik ini karena peneliti juga memiliki keterbatasan waktu. Ukuran populasi dalam penelitian sangat banyak dan

tidak dapat diketahui secara pasti, maka besar sampel yang digunakan menggunakan rumus sebagai berikut :

Apabila populasi tidak diketahui menurut Hair, Black, Babin, dan Anderson (2010) merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Indikator dalam penelitian ini yang terdiri dari 3 variabel independent dan 1 variabel dependent berjumlah 20 indikator, sehingga total pertanyaan dalam penelitian ini adalah 20 pertanyaan, dengan demikian minimal ukuran sampel penelitian adalah  $20 \times 4 = 80$  oleh sebab itu, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah minimal 80 nasabah bank BCA Semarang.

### **3.3 Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Data adalah kumpulan dari fakta yang didapat berupa angka, tulisan maupun simbol yang diperoleh melalui pengamatan suatu objek. Data yang baik harus dapat dipercaya kebenarannya (reliable), akurat, tepat waktu dan mencakup ruang lingkup yang luas. Data masih bersifat mentah, sehingga orang yang melihat atau membacanya belum bisa mendapatkan informasi yang utuh. Penelitian ini perlu adanya pengolahan terhadap data yang diperoleh sehingga menghasilkan sebuah informasi yang mudah dipahami, pada dasarnya jenis data dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik

(angka). Data diperoleh dengan mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi (Kuncoro,2021:23).

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data atau pengumpulan data adalah subyek originalitas yang dapat memberikan informasi mengenai data dari teknik pengumpulan data yang diperoleh dalam suatu riset. Untuk mendapat data yang diinginkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menggambarkan data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data ini merupakan data asli atau original dan baru pertama kali diperoleh (Timotius,2017:69).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah kepuasan nasabah bank BCA, untuk mendapatkan data tersebut peneliti melakukan survey dengan menyebar kuisisioner. Pada penelitian teknik pengambilan data menggunakan kuisisioner. Metode kuisisioner ini memiliki teknik dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang akan kita teliti (Sugiyono 2017:142). Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah BCA, untuk mendapatkan peneliti harus survey dengan menyebar kuisisioner. Berikut tabel pengukuran dalam kuisisioner dalam penelitian ini :

**Tabel 3.1**

Kategori Jawaban	Pengukuran	Skor
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1
Tidak Setuju	(TS)	2
Netral	(N)	3
Setuju	(S)	4
Sangat Setuju	(SS)	5

**3.4 Defini Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel****Tabel 3.2**

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Sistem	Kualitas sistem adalah bagaimana suatu sistem mengembangkan sebuah program untuk mencapai pasar yang diinginkan, sebuah perusahaan memulai dengan sistem dan pelayanannya yang baik seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sitem informasi digunakan atau tidak digunakan (Delone Mclean 2003).	Menurut Delone Mclen 2003 Indikator kualitas sistem yang dapat diukur sebagai berikut : 1. <i>Easy of use</i> (Kemudahan Penggunaan) 2. <i>Response Time</i> (Kecepatan Akses) 3. <i>Reliability</i> (Keandalan Sistem) 4. <i>Flexibility</i> (fleksibilitas) 5. <i>Security</i> (Keamanan)

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Informasi	Kualitas informasi merupakan sebuah kumpulan informasi yang selanjutnya akan dibikin acuan kualitasnya yang dapat diandalkan dan dipercaya (Puspa,2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan</li> <li>2. Penyajian informasi</li> <li>3. Relevan</li> <li>4. Ketepatan waktu (Rai et al 2002)</li> </ol>
Kualitas Layanan	Kualitas layanan menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Layanan dapat berupa barang dan jasa dapat di ukur dengan cara membandingkan apa yang diharapkan pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.</li> <li>2. Ketepatan dalam menangani masalah pelayanan nasabah.</li> <li>3. Melakukan pelayanan dengan benar.</li> <li>4. Memberikan layanan tepat waktu.</li> <li>5. Menjaga kerahasiaan nasabah ketika melakukan pelayanan.</li> <li>6. Membuat nasabah terasa nyaman dalam berinteraksi.</li> <li>7. Kesiapan untuk merespon nasabah dengan baik.</li> <li>8. Peralatan modern.</li> <li>9. Fasilitas menarik secara fisual.</li> <li>10. Memiliki perhatian terbaik bagi nasabah</li> </ol> <p>A. Parasuraman, Valarie A Zeithml dan leonard dalam jurnal Sekar Pambudi dan Euis Soliha (2022)</p>

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>
Kepuasan Nasabah	Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) Kepuasan Konsumen adalah sensasi kesenangan atau kekecewaan individu yang muncul dari kontras pelaksanaan item atau hasil yang tampak dengan asumsi mereka. Jika pameran gagal memenuhi harapan, pelanggan akan kecewa. Dengan asumsi eksekusi melampaui asumsi, pembeli akan sangat puas atau gembira	1. Nasabah melakukan transaksinya kembali pada bank 2. Melakukan pilihan yang tepat dengan melakukan transaksi. 3. Merasa puas setiap melakukan transaksi. Ho dan Lee (2007)

Sumber: Jurnal-Jurnal terdahulu menurut Delone Mclen (2003) dalam jurnal Muhammad Evan W, dkk (2018), Menurut Rai et al dalam jurnal Ferdiansyah Ritonga (2013), Menurut A. Parasuraman, Valarie A Zeithml dan Leonard dalam jurnal Sekar Pambudi dan Euis Soliha (2022), Menurut Ho dan Lee (2007) dalam jurnal Rakhmat Romadhan (2019).

### **3.5 Uji Instrument Penelitian**

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Validitas adalah sejauh mana akurasi suatu tes atau skala penelitian dalam menjalankan sebuah fungsi pengukurannya (Sukardi 2013). Menurut Ghazali (2016:47), validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Instrumen penelitian ini menggunakan analisis faktor

ketentuan nilai KMO yang dihendaki  $> 0,50$  atau  $(0,5)$  untuk dapat dilakukan analisis faktor dan nilai loading factor  $> 0,4$ .

### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Reabilitas merupakan derajat konsistensi/kejegan data dalam interval waktu tertentu (Sugiono, 2014:3). Berdasarkan definisi di atas maka maksud dari reabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat kecepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut. Suatu alat dianggap reliabel jika pada beberapa kali pengukuran terhadap subyek penelitian memperoleh hasil yang relatif sama.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  (Ghozali, 2013). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alphavariabel engan standar alpha sebesar  $0,70$ , yaitu apabila nilai *cronbach's alpha*  $> 0,70$  maka indikator/kuesioner yang dinyatakan reliabel. Berikut hasil pengujian realibilitas yang dilakukan terhadap variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap terhadap kepuasan nasabah bank BCA.

## **3.6 Analisis Data**

### **3.6.1 Analisis Statistk Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data responden yang telah terkumpul dengan menggunakan kuisioner yang

digunakan untuk membantu analisis kuantitatif, analisis deskriptif dihitung menggunakan rentang skala (Sugiyono,2018:147).

Metode yang digunakan oleh penulis dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Menurut Ghazali (2018: 19) Statistik deskriptif proses untuk memproses data dengan cara memberikan suatu gambaran yang dilihat dari nilai rata-rata, maksimum, minimum dan standar deviasi hingga dapat dipahami dan diinterpretasikan.

#### 1. Deskripsi Responden :

Deskriptif karakteristik responden yaitu memberikan gambaran tentang identitas responden. Identitas responden pada penelitian ini terdiri dari:

1. Nasabah BCA berusia 17 tahun
2. Responden merupakan dari nasabah BCA.
3. Sudah pernah menyimpan dan bertransaksi di bank BCA.

#### 2. Deskripsi Variabel

Memberikan tanggapan jawaban responden terhadap kuesioner tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Data variabel dalam penelitian yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan (Y).

### **3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Ghazali (2018: 96) Analisis regresi linear berganda adalah untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda karena memiliki

lebih dari satu variabel independen yaitu Kualitas Sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), terhadap kepuasan nasabah (Y).

Rumus untuk mencari koefisien regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + e$$

**Keterangan:**

Y = Kepuasan

X3 = Kualitas Layanan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi

X1 = Kualitas Sistem

e = Variabel pengganggu /

X2 = Kualitas Informasi

*standart error*

### 3.7 Uji Model

#### 3.7.1 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Priyatno (2014), koefisien determinasi digunakan menunjukan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* (R<sup>2</sup>) dimana koefisiensi determinasi sama dengan 0, artinya tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen atau tidak dijelaskan. Sebaliknya apabila koefisien deteminasi sama dengan 1, maka presentase yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variabel variasi dependen.

### **3.7.2 Uji Simultan (Uji F)**

Menurut Ghozali (2011: 98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hasil uji F dapat dilihat nilai signifikansi F dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikan yang dihasilkan  $< 0,05$  maka variabel independen secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikan yang dihasilkan  $> 0,05$  maka variabel independen secara bersama sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.7.3 Uji Hipotesis (Uji T)**

Menurut Ghozali (2016:97), uji statistik pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh suatu variabel / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui hasil uji t dapat dilihat nilai signifikansi t dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikan yang dihasilkan  $< 0,05$  maka hipotesis dapat diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikan yang dihasilkan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.