

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi dari penelitian ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur yang terletak di Jl. Basuki Rahmat No.5, Samarinda Kota, Kalimantan Timur. Alasan pemilihan lokasi dalam penelitian ini karena untuk melihat apakah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur ini ikut berpartisipasi dalam bertransaksi di Bankaltimtara guna mendorong perekonomian daerah, karena seperti yang kita ketahui bahwa Bankaltimtara adalah bank milik daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Utara yang berpusat di kota Samarinda.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, penggunaan data berdasarkan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono,2010).

#### **C. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasasbah Bank Kaltimtara Samarinda. Dari populasi yang sudah ada kemudian tahap selanjutnya adalah pengambilan sampel yang ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* ini merupakan teknik pengambilan

sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2013:85). Sampel yang terdapat dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kaltimara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah:

1. Karyawan yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Karyawan yang telah menjadi nasabah Bankaltimara.
3. Karyawan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki buku tabungan Bank Kaltimara
4. Karyawan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki ATM Card Bankaltimara.
5. Karyawan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur yang menggunakan aplikasi SMS Banking.

#### **D. Definisi Operasional dan Penentuan Variabel**

Berdasarkan variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini, maka definisi operasional variabel dan penentuan variabelnya adalah sebagai berikut:

##### **1. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen ada variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel independen. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah tolak ukur berhasilnya suatu bank dalam mempertahankan nasabahnya. Kepuasan nasabah juga merupakan anggapan dari para nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi dengan hasil

yang maksimal atau sesuai dengan harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2014:101) terdapat beberapa indikator dalam pengukuran kepuasan nasabah, antara lain:

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Kesiediaan Merekomendasi

## 2. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel bebas yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen. Variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan reputasi (Sugiyono,2015:64).

### a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkatan pelayanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan para pelanggan, layanan dapat dikatakan berkualitas apabila perusahaan mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan dari para pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2011:198) indikator pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari:

- 1) Reliability (Kehandalan)
- 2) Responsiveness (Daya Tanggap)
- 3) Assurance (Jaminan)
- 4) Emphaty (Empati)
- 5) Tangibles (Bukti Fisik)

### b. Reputasi (X2)

Reputasi adalah sebuah penghargaan yang didapatkan oleh perusahaan karena adanya unggulan yang terdapat pada perusahaan, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dapat terus berkembang untuk dapat menciptakan hal baru yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut Miles (2000:4) indikator pengukuran reputasi terdiri atas:

- 1) Daya Saing Perusahaan
- 2) Kesanggupan Perusahaan dalam Mempertahankan Kinerja Karyawan yang Berkualitas
- 3) Konsistensi Perusahaan
- 4) Keberpihakan Publik Ketika Terjadi Masalah
- 5) Kualitas Manajemen Perusahaan.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung diberikan atau diperoleh oleh pengumpul data (Sugiyono,2017:137). Pengumpulan sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para nasabah.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melibatkan secara langsung atau melakukan survey kepada pihak responden dengan memberikan kuisisioner agar dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Adapun

instrumen kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner metode tertutup, dimana kemungkinan pilihan jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan alternatif jawaban.

Secara umum teknik dalam pengambilan skor yang digunakan dalam kuisisioner penelitian ini adalah teknik *skala Likert*. Menurut Sugiyono (2013:132) teknik *skala Likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Terdapat lima skala dalam pengukuran *skala Likert* yang dapat digunakan sebagai alternatif oleh para responden untuk menjawab pertanyaan dari kuisisioner yang diberikan, yaitu:

- Sangat Puas (SP) = 5
- Puas (P) = 4
- Cukup Puas (CP) = 3
- Tidak Puas (TP) = 2
- Sangat Tidak Puas (STP) = 1

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2012:348) Uji Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan

data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkolerasikan antara skor butir dengan skor total.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2013:173) 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 yang tidak memenuhi maka tidak perlu diteruskan untuk diuji reliabilitas.

### **2. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2011:105) uji normalitas berfungsi untuk mengetahui apakah residual memiliki distribusi normal atau tidak dalam model regresi. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat menggunakan pengujian *Residual Plots* dan uji *Kolmogorov-Smirnov* (KS) untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak.

Syarat yang penting dalam melakukan pengujian signifikansi koefisien regresi yaitu dengan melakukan uji normalitas, karena

statistik uji F dan uji t pada analisis regresi merupakan lanjutan dari data yang sudah berdistribusi normal sehingga Uji F dan Uji t memiliki kesimpulan yang jelas.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghazali (2011:160) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolinearitas berarti adanya hubungan yang kuat diantara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (variabel bebas) atau tidak terjadi multikolinearitas. Jika terjadi atau terdapat multikolinearitas maka koefisien menjadi tidak tentu, dan tingkat kesalahannya pun menjadi sangat besar. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai pada Tolerance dan VIF.

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghazali (2011:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap maka hal tersebut disebut dengan homoskedastisitas, namun jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Perlu diketahui bahwa model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### **d. Uji Autokorelasi**

Menurut Ghozali (2011:110) uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya), dan jika hasil outputnya terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi atau tidak yaitu dengan melihat nilai Durbin-Watson pada perhitungan SPSS.

### **3. Uji Hipotesis**

#### **a. Uji Parsial (Uji $t$ )**

Menurut Ghozali (2013:98) Uji Parsial (Uji  $t$ ) digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh dari setiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

#### **b. Uji Simultan (Uji $F$ )**

Menurut Ghozali (2016:96) Uji  $F$  digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (independen) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen).

#### **c. Regresi Linier Berganda**

Analisis linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan menunjukkan hubungan antara variabel dependen terhadap variabel independen (Imam

Gozali,2013:96). Rumus yang digunakan untuk mengetahui regresi linear berganda yaitu:

$$Y=\alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan

X<sub>2</sub> = Reputasi

$\alpha$  = Intership atau Koefisien

$b_{1,2}$  = Koefisien Regresi

#### 4. Uji Korelasi

Menurut Sugiyono (2011:228) teknik analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel yang diteliti. Teknik analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment pearson* yaitu untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan timbal balik antara 2 variabel. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (*r*). Untuk mengetahui keberartian adanya korelasi maka hasil analisis diinterpretasikan dengan koefisien korelasi pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
$\pm 0.80 - \pm 1.000$	Sangat Kuat

$\pm 0.60 - \pm 0.799$	Kuat
$\pm 0.40 - \pm 0.599$	Sedang
$\pm 0.20 - \pm 0.399$	Rendah
$\pm 0.00 - \pm 0.199$	Sangat Rendah

---

Sumber: Sugiyono (2011:231)

## 5. Uji Determinasi (R Square)

Menurut Sugiyono (2011:231) teknik analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen), atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi atau pengaruh yang di berikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.