

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah proses pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dihubungkan dalam penelitian ini akan melihat analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking

#### **3.2 Sumber Data**

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah Data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan atau yang diperoleh dari responden yaitu pengguna aplikasi BCA Mobile Banking. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuisioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam mencapai tujuan penelitiannya. Lapangan (*field research*), adalah teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian yang digunakan adalah studi Lapangan (*field research*) dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, yaitu nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang disebar secara online melalui *google form*. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala Interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu.

**Tabel 3.1**  
**Penentuan Skor Tingkat Kinerja Dan Kepentingan**

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja						
Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan						
Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting

### 3.4 Populasi Dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi sebagai berikut populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang diterapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah yaitu seluruh nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti/diobservasi, dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling dan teknik purposive sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berusia 17 tahun, berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan
2. Minimal memiliki Pendidikan terakhir SMA/Sederajat
3. Menggunakan aplikasi BCA Mobile Banking minimal 1 tahun terakhir
4. Domisili Bandar Lampung

Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \left[ \frac{Z^2}{4 (\text{Moe})^2} \right]$$

Keterangan:

n = Banyak Sampel

Z = Tingkat Keyakinan Penentuan Sampel (95% =1,96)

Moe= Margin Of Error

Dengan Moe 10%, Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \left[ \frac{1,96^2}{4 (0,10)^2} \right]$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan dihasilkan nilai 96,04, maka dapat disimpulkan minimal responden yang harus dipakai pada penelitian ini adalah berjumlah 96 dibulatkan menjadi 100 responden

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Oprasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Novitasari, Manggabarani dan Astuti (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan keadaan yang berkaitan baik pada jasa yang mengukur sejauh apa perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima	Kinerja Pelayanan yang diberikan oleh BCA Mobile Banking terkait dengan tingkat kepuasan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efisiensi</li> <li>2. Pemenuhan Janji</li> <li>3. Kediaan Sistem Beroperasi</li> <li>4. Privasi</li> <li>5. Jaminan</li> <li>6. Tampilan Situs</li> </ol>	Ordinal

Sumber: Data diolah, 2022

### 3.6 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.6.1 Uji Validitas

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa uji validitas adalah uji kelayakan instrumen. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Fungsi dari uji validitas adalah untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian instrumen. Dalam pengujian validitas *product moment pearson correlation* instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ , pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 21.

1. Apabila  $\text{Sig} < 0.05$  maka  $H_0$  diterima (instrumen valid).
2. Apabila  $\text{Sig} > 0.05$  maka  $H_0$  ditolak (instrumen tidak valid).
3. Menentukan kesimpulan

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015) Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Alpha Cronbach. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Nilai r**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono. 2015

### 3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 3.7.1 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. CSI banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan

pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai CSI adalah sebagai berikut: .Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :

### 1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y<sub>i</sub> : Harapan atribut ke-i

### 2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{n}$$

Keterangan:

n : Jumlah Responden

X<sub>i</sub> : Nilai kinerja atribut ke-i

### 3. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan

i : Atribut pelayanan ke-i

### 4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan:

i : Atribut pelayanan

### 5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus dengan menggunakan rumus:

$$\sum_{i=1}^n WS_i = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{25}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

**Tabel 3.4**  
**Kriteria nilai indeks kepuasan Konsumen**

<b>Nilai Indeks</b>	<b>Keterangan</b>
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Sentosa Dan Cahaya (2019)