BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Bank Mandiri (BMRI) cabang Slamet Riyadi menjadi lokasi penelitian. Bulan Januari hingga Februari 2024 dijadikan waktu dalam penelitian.

B. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi sebagai cara dengan melakukan pengamatan ketika penelitian sedang berlangsung Dalam hal ini peneliti hendaknya mengunjungi lokasi penelitian berdasarkan desain penelitian dan mengamati secara langsung berbagai hal dan kondisi di lokasi tersebut.

2. Kuesioner

Peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya yang diisi peserta pada kuesioner untuk mengumpulkan data. Nasabah Bank Mandiri (BMRI) Cabang Slamet Riyadi yang berpartisipasi dalam penelitian ini akan mendapatkan kuesioner dari peneliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan sumber data melalui buku

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya disebut data primer. Informasi yang dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan atau jawaban penelitian dikenal sebagai data primer. (Omar, 2004; 42) Bentuk data primer meliputi hal-hal seperti opini, hasil tes (individu dan kelompok), dan observasi terhadap objek, peristiwa, atau aktivitas (fisik).

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data berupa angka yang sudah ada sebelum penelitian dan akan dilakukan pengolahan kembali. Data sekunder yang disebut juga data dokumenter biasanya berbentuk catatan, catatan, atau bukti-bukti lain yang dikumpulkan dari arsip-arsip yang terbuka untuk umum.

D. Populasi dan sampel

Populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi, dan menurut data Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi, Karena populasi seluruh nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi tidak diketahui, maka rumus Lemeshow (dalam Riduwan & Akdon, 2010) harus digunakan untuk menghitung besar sampel. Rumusnya adalah sebagai berikut:

Rumus Lemeshow

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Zα = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai α = 5% = 1.96

P = Prevalensi outcome, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

Q = 1 – P

L = Tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus, maka n = (1.96)2 x 0.5 x 0.5 = 96.04

(0.1)2

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 99,99 dan dibulatkan menjadi 100 konsumen di nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi Solo yang di minta untuk menanggapi kuesioner yang akan di buat.Sugiono (2009:96) menyatakan bahwa karena teknik pengambilan sampel secara acak/accidental sampling didasarkan pada kebetulan, maka responden dapat berupa siapa saja yang kebetulan berpapasan dengan seseorang.

E. Metode Analisis

Ada beberapa metode analisis data dalam penelitian ini:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Ghozali (2016) menggunakan item berikut untuk menjelaskan data: nilai rata-rata (mean), kurtosis, skewness, maksimum, minimum, jumlah, rentang, dan varians. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran dan justifikasi terhadap variabel penelitian yang berbeda. Nilai standar deviasi, mean, maksimum, dan minimum dihasilkan oleh statistik deskriptif, yang digunakan dalam analisis deskriptif untuk mengkarakterisasi variabel dan membuatnya mudah dipahami dalam konteks tertentu.

2. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk memastikan keabsahan suatu kuesioner. Jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner secara akurat menyampaikan gagasan yang ingin diukur, maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Nilai rhitung dan rtabel dibandingkan untuk melakukan uji validitas. Validitas item kuesioner ditentukan jika nilainya positif dan t hitung lebih besar dari r tabel. Namun item kuesioner dianggap tidak valid jika rhitung < rtabel (Ghozali, 2016).

3. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner berfungsi sebagai indikator variabel atau konstruk sebagai alat untuk menilai reliabilitas kuesioner. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan tersebut konsisten (stabil) sepanjang waktu. Derajat reliabilitas suatu variabel dapat

dinilai dengan menggunakan nilai statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha-nya lebih besar dari 0,70, atau Cronbach Alpha > 0,70 (Ghozali, 2016).

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) merupakan alat yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai R2 yang rendah menunjukkan adanya keterbatasan yang signifikan terhadap kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Ghozali (2016) menyatakan bahwa hampir seluruh data yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas jika nilai R2 mendekati satu.

5. Uji F

Ghozali (2016) menyatakan uji F digunakan untuk menilai pengaruh simultan variabel independen dan dependen. Uji F terlihat jelas ketika membandingkan nilai probabilitas signifikansi (Sig.) F dengan ketentuan batasan signifikansi. Ada 5%, atau tingkat signifikansi 0,05, yang diterapkan. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 0,05. Sebaliknya tidak terdapat pengaruh signifikan secara bersamaan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) jika nilai probabilitas signifikansi nya >0,05.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel terikat dan bebas, digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih (Ghozali, 2016). Analisis regresi linier berganda merupakan teknik inferensial yang digunakan, dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y=b0+b1X1+b2X2+b3X3+e$$

Dimana :

Y = Keputusan pelanggan

b0 = konstanta

b1-b3 = koefisien regresi

X1 = Tangible {bukti fisik)

X2 = Responsiveness

X3 = Reliability

X4 = Assurance

X5 = Empati

E = error

7. Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2016), uji t digunakan untuk pengujian hipotesis. Nilai thitung dan ttabel dibandingkan dalam pengujian ini. Kolom sig pada tabel koefisien juga menampilkan hasil uji t. Dalam hal thitung melebihi ttabel dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka diasumsikan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan variabel terikat.

F. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan definisi operasional istilah-istilah yang digunakan untuk memandu penelitian ini.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan
1	Kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan tidak hanya mengacu pada bentuk fisik suatu produk atau jasa, namun juga mengacu pada kepuasan yang diperoleh dengan membeli produk atau jasa yang ditawarkan, karena saat ini setiap konsumen tidak lagi hanya membeli suatu produk saja, namun juga melakukan penilaian terhadap aspek-aspek dari layanan. (Nita et al., 2023).	1) Terpenuhi harapan; 2) Konsisten menggunakan produk; 3) merata dan merujuk ke yang lain; 4) Melayani dengan antusias; 5) Nasabah selalu menggunakan produk dari bank Mandiri Slamet Riyadi; 6) Sarana dan prasarana bank Mandiri Slamet Riyadi selalu memenuhi; 7) Lokasi yang strategis.	1) Kualitas pelayanan Bank Mandiri Slamet Riyadi memenuhi harapan nasabah 2) nasabah konsisten menggunakan produk Bank Mandiri Slamet Riyadi; 3) Pelayanan Bank Mandiri Slamet Riyadi dihampir semua layanan dan memenuhi standar layanan perbankan; 4) Bank Mandiri Slamet Riyadi memberikan Pelayanan prima;

				5) Loyalitas nasabah Bank Mandiri Slamet Riyadi sangat baik; 6) Bank Mandiri Slamet Riyadi memiliki Reputasi yang baik; 7) Lokasi Bank Mandiri Slamet Riyadi sangat mudah dijangkau. Setyo (2017:758)
2	Tangible	kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Nita et al., 2023).	1) Kondisi dan penampilan fisik; 2) Kecanggihan dan modernitas peralatan yang digunakan; 3) Penampilan karyawan; 4) Bahan komunikasi yang menarik dan mudah dipahami.	1) keadaan fisik Bank Mandiri Slamet Riyadi sangat baik 2) Perlengkapan Bank Mandiri Slamet Riyadi sangat lengkap 3) Penampilan pegawai rapi dan terlihat bersih 4) Bahan komunikasi Bank Mandiri Slamet Riyadi terjaga

				dengan baik (Amalia dkk., 2020).
4	Responsiveness	kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Nita et al., 2023)..	1) Kesediaan karyawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat; 2) Kecepatan dalam menanggapi pertanyaan; 3) Ketersediaan informasi; 4) Kemampuan dalam menyelesaikan keluhan.	1) pegawai bank Mandiri Slamet Riyadi Menghadiri setiap klien yang meminta bantuan 2) Petugas Bank Mandiri Slamet Riyadi memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat; 3) Adanya petunjuk untuk memberi arah nasabah yang membutuhkan sesuatu 4) Petugas Bank Mandiri Slamet Riyadi memberikan pelayanan sesuai jadwal. (Amalia et al., 2020).
4	Reliability	kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	1) Kemampuan untuk menangani masalah	1) ketepatan petugas Bank Mandiri Slamet Riyadi dalam melayani klien sangat baik;

		secara akurat dan dapat diandalkan (Nita et al., 2023).	pelanggan dengan benar; 2) Konsistensi dalam penyediaan layanan tanpa kesalahan; 3) Kemampuan memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah dibuat; 4) Ketepatan waktu dalam memberikan layanan.	2) Bank Mandiri Slamet Riyadi terdapat standar pelayanan yang eksplisit; 3) kemahiran petugas Bank Mandiri Slamet Riyadi dalam menggunakan alat selama memberikan layanan baik 4) pelayanan cepat dan tepat waktu (Amalia et al., 2020). .
5	Assurance	pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Nita et al., 2023).	1) Pengetahuan dan keahlian karyawan dalam bidangnya; 2) Sikap sopan dan ramah dari karyawan; 3) Kemampuan karyawan untuk menanamkan rasa aman pada pelanggan;	1) Karyawan mengetahui kebutuhan nasabah; 2) Karyawan menanyakan kebutuhan nasabah dengan ramah; 3) mengedukasi nasabah dengan sopan dan santun agar menimbulkan

			4)	Konsisten dalam memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya.	rasa aman pada nasabah; 4) Memberi informasi dan edukasi yang benar kepada nasabah.
6	Empati	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginannya (Nita et al., 2023).	1) 2) 3) 4)	Perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan; Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan; Fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan seusai dengan kebutuhan pelanggan; Kesediaan karyawan mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan.	1) karyawana Menanyakan kabar dan selalu memberi perhatian kepada nasabah; 2) Memenuhi kebutuhan pelanggan; 3) pelayanan jelas dan tidak membuang buang waktu; 4) karyawan selalu mendengarkan keluhan dan kebutuhan nasabah.