BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk menghindari permasalahan yang terlalu luas dan perlu adanya pembatasan dalam melakukan penelitian. Peneliti mengambil objek penelitian terkait dengan kepuasan pelanggan Bank BRI Cabang Ponorogo. Penelitian ini di lakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada nasabah Bank BRI pengguna BRImo di Ponorogo.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa populasi adalah "wilayah generalisasi baik objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh penelitin untuk di pelajari dan ditarik kesimpulan". Penelitan yang dilakukan ini termasuk penelitian kuantitatif, yang nantinya akan memperoleh data dari jawaban responden dengan cara membagikan kuisioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank BRI pengguna BRImo di Ponorogo. Populasi tersebut merupakan jenis populasi infinite karena tidak diketahui batas wilayahnya atau tidak dapat dilakukan pengukuran mengenai jumlah keseluruhan individu yang terdaat diwilayah yang ditempati.

2. Sampel

Sugiyono, (2017) menyatakan bahwa Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dari peneltian ini merupakan nasabah Bank BRI pengguna Brimo di Ponorogo

yang melakukan pembelian dan bersedia menjawab kuisioner yang diberikan peneliti. Penelitian ini memiliki jumlah populasi yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti dan untuk mengetahui jumlah nasabah Bank BRI pengguna BRImo di Ponorogo maka ditentukan dengan menggunakan rumus dari Rao Purba (2012) adalah sebagai berikut :

$$\boldsymbol{n = \frac{Z^2}{4Moe^2}}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

Z^2 = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel (95% = 1,96)

Moe = *Margin of error*, kesalahan maksimum yang bisa ditolerir (5%)

Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak :

$$\boldsymbol{n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}}$$

$$\boldsymbol{n = \frac{3,8416}{0,04}}$$

$$\boldsymbol{n = 96,04 = 96}$$

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Nonprobabilty Sampling*, yaitu teknik pengambilan data atau sampel sehingga semua data kemungkinan terpilih sebagai sampel tidak sama besar, berdasarkan kebijakan peneliti dalam menetukan elemen sampel yang digunakan (Sugiyono, 2017). Metode yang digunakan untuk pemilihan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *Accidental*

Sampling yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Metode Pengambilan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa data primer adalah "sumber asli atau sember yang memberikan data secaara langsung kepada peneliti". Cara memperoleh data primer dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner

b. Data Sekunder

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa data sekunder adalah "sumber yang memberikan data secara tidak langsung kepada peneliti, bisa melalui informasi, buku, literatur dll".

2. Teknik Pengambilan Data

a. Interview

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada nasabah Bank BRI pengguna BRImo di Ponorogo untuk memperoleh data yang akurat yang berhubungan dengan penelitian.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung untuk memperoleh dan mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah

yang akan diteliti. Observasi dalam penelitian ini dengan mendatangi dan mengamati keadaan yang ada di BRI Cabang Ponorogo.

c. Kuesioner

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa kuesioner adalah "teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan-pertanyaan seputar penelitian kepada responden untuk memperroleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian".

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa dalam menentukan bobot pada kuesioner yang di ajukan dibutuhkan skala pengukuran, Skala pengukuran digunakan untuk mengklasifikasikan variable yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian selanjutnya. Skala pengukuran atau arah pengukuran memiliki empat tipe yaitu :

1) Skala Nominal merupakan skala yang paling lemah/rendah di antara skala pengukuran yang ada. Skala nominal hanya bisa membedakan benda atau peristiwa yang satu dengan yang lainnya berdasarkan nama (predikat).
2) Skala Ordinal lebih tinggi daripada skala nominal, dan sering juga disebut dengan skala peringkat. Hal ini karena dalam skala ordinal, lambang-lambang bilangan hasil pengukuran selain menunjukkan pembedaan juga menunjukkan urutan atau tingkatan obyek yang diukur menurut karakteristik tertentu.
3) Skala interval mempunyai karakteristik seperti yang dimiliki oleh skala nominal dan ordinal dengan ditambah karakteristik lain, yaitu

berupa adanya interval yang tetap. Skala interval sudah memiliki nilai intrinsik, sudah memiliki jarak, tetapi jarak tersebut belum merupakan kelipatan yaitu skala interval tidak memiliki nilai nol mutlak.

4) Skala rasio adalah skala data dengan kualitas paling tinggi. Pada skala rasio, terdapat semua karakteristik skala nominal, ordinal dan skala interval ditambah dengan sifat adanya nilai nol yang bersifat mutlak. Nilai nol mutlak ini artinya adalah nilai dasar yang tidak bisa diubah meskipun menggunakan skala yang lain. Pada skala ratio, pengukuran sudah mempunyai nilai perbandingan/rasio.

Penelitian ini menggunakan pengukuran dengan metode *Skala Likert* dimana *Skala Likert* masuk dalam jenis skala Ordinal, Skala likert adalah skala psikometrik yang sering digunakan dalam angket. Diambil dari nama penerbit suatu laporan yang menjelaskan pengaplikasian skala ini, Rensis Likert, skala ini menjadi skala yang paling banyak digunakan dalam riset dalam bentuk survey pada pengukuran data kuantitatif.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi objek penelitian. skala likert dapat diterapkan untuk mengukur skala sangat positif sampai sangat negatif, seperti sangat setuju dan sangat tidak setuju yang dimana di dalamnya ada 5 (lima) penilaian diantaranya:

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak setuju (STS)
2	Tidak setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Sugiyono (2017)

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) jenis diantaranya sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa "variabel bebas" yaitu "variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)". Dalam Penelitian Ini adalah *System Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3).

a. *System Quality* (X1)

DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa *system quality* adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karateristik produk.

DeLone dan McLean dalam Agustina (2019) menyatakan bahwa menyatakan bahwa indikator *system quality*, diantaranya sebagai berikut:

1) *Ease of use* (Kemudahan penggunaan)

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan

2) *Response time* (Kecepatan akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi yang diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon

3) *Reliability* (Keandalan sistem)

Reliability (Keandalan Sistem) didefinisikan sebagai keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan

4) *Flexibility* (Fleksibilitas)

Feksibilitas sistem informasi dapat diartikan sebagai kemampuan dari sebuah sistem informasi dalam menyikapi atau merespon kebutuhan pengguna akan *requivement* yang baru, berbeda, atau berubah

5) *Security* (Keamanan)

Keamanan sistem informasi adalah segala tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa data dalam suatu sistem terlindungi dari ancaman

b. *Information Quality* (X2)

Park dan kim dalam Anggraeni (2016) menyatakan bahwa *information quality* didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap

kualitas informasi tentang produk atau layanan yang disediakan oleh sebuah *website.*

Burch dan Grudnitski dalam Anggraeni (2016) menyatakan bahwa ada 3 indikator *information quality*, diantaranya sebagai berikut:

1) Akurat (*accuracy*)

Akurat merupakan informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya, informasi harus bebas dari kesalahan

2) Tepat waktu (*timeliness*)

Tepat waktu merupakan informasi yang datang kepada penerima tidak boleh terlambat. Karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan

3) Relevan (*relevancy*)

Relevansi informasi adalah kesesuaian isi bahasan (informasi) dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh pengguna.

c. *Service Quality* (X3)

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa *service quality* adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa indikator *service quality* diantaranya seabagai berikut :

1) *Reliability*

Reliability adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, cara kerja yang dapat diandalkan secara konsisten

2) *Responsiveness*

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diinginkan

3) *Assurance*

Assurance adalah pegetahuan, kompetensi dan kebaikan karyawan untuk menginspirasikan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

4) *Empathy*

Empathy adalah perhatian individu dari perusahaan kepada pelanggannya seperti kepekaan dan mudah dihubungi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan

5) *Tangibels*

Tangibels adalah fasilitas fisik, peralatan atau barang barang yang biasanya digunakan di restoran dan penampilan dari personil

2. Variabel Dependen (Y)

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa "variabel terikat atau variabel *dependent*" yaitu "variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".

a. Kepuasan Pelanggan (Y)

Tjiptotno (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Irawan (2021) menyatakan bahwa bahwa terdapat empat indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1) Perasaan puas

Perasaan puas merupakan perasaan cukup atau tidak cukup yang dirasakan konsumen disaat menerima produk dan pelayanan dari perusahaan

2) Selalu membeli produk

Selalu membeli produk dapat diartikan sebagai keinginan konsumen untuk selalu memakai dan melakukan pembelian suatu produk yang menurutnya telah sesuai dengan harapannya.

3) Akan merekomendasikan kepada orang lain

Pelanggan yang merasa puas atas produk atau jasa yang dikonsumsinya cenderung akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain sehingga mampu memberikan kontribusi pelanggan baru.

4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Tingkat perasaan konsumen dapat digambarkan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa itu sendiri

E. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa “instrument” adalah “suatu alat yang di gunakan untuk mengerjakan penelitian yang sedang di lakukan, dan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, jadi uji instrumen digunakan untuk mengetahui kualitas kuesioner yang sedang digunakan”.

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka beberapa teknik uji instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa “uji validitas” merupakan “alat ukur yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Kuesioner bisa dikatakan valid atau sah apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu menjelaskan apa yang sedang di ukur dan dikatakan tidak valid atau tidak sah apabila pertanyaan dalam kuesioner tidak mampu menjelaskan apa yang sedang diukur”.

Uji validitas ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistic Product And Service Solution).* Dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2017). Dengan rumus sebagai berikut :

Dimana:

$$rxy = \frac{n(\sum xy - \sum x \sum y)}{\sqrt{n\sum x2 - (\sum x)^2 (n\sum x^2 - (\sum y)^2}}$$

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Responden

x = Skor Pertanyaan

y = Skor Jawaban

Pengambilan keputusan menggunakan taraf signifikannya 5%. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correllation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dimana (n) adalah jumlah sampel penelitian. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai r positif dan tingkat signifikansinya dibawah 0,05 maka alat ukur tersebut tersebut dinyatakan valid.
2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, nilai r positif dan tingkat signifikansinya diatas 0,05 maka alat ukur tersebut tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa "uji reliabilitas" merupakan "alat ukur konsistensi dalam penggunaan kuesioner, maksudnya apabila pengukuran di ulang kembali atau di ujikan kembali hasilnya reliabel atau tidak, bisa dikatakan reliabel apabila hasilnya tetap sama".

Tingkat reliabel suatu data dalam penelitian ini dapat dihitung menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (alat ukur untuk menentukan tingkat kehandalan) untuk menentukan apakah instrumen yang kita gunakan reliabel atau tidak, penelitian ini menggunakan batasan 0,6. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Dengan menggunakan rumus dari Sugiyono (2017) sebagai berikut:

$$a = \frac{k.r}{1+(r-1)k}$$

Dimana :

α = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah item per variabel x

r = *Mean* korelasi antar item

2. Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa "analisis regresi linier berganda" adalah "analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh nilai dari beberaapa variabel independen (variabel bebas) terhadap Variabel dependen (variabel terikat)".

Rumus yang di gunakan dalam analisi regresi linier berganda menurut Sugiyono (2017) sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e}$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi dari *System Quality*

b_2 = Koefisien Regresi dari *Information Quality*

b_3 = Koefisien Regresi dari *Service Quality*

X_1 = Variabel *System Quality*

X_2 = Variabel *Information Quality*

X_3 = Variabel *Service Quality*

e = *Standart Error*

b. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Slamet Santoso (2015) menyatakan bahwa "koefisiensi determinasi (R^2)" merupakan "alat yang digunakan untuk menentukan besar variabel independen (X)". Dalam menjelaskan variabel dependen (Y) dalam penentuan nilai (R^2) dapat melalui rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_1 \Sigma x_1 y + b_2 \Sigma x_2 y + b_3 \Sigma x_3 y + b_4 \Sigma x_4 y}{\Sigma y^2}$$, dimana $0 \leq R^2 \leq 1$

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa "uji t (uji parsial)" merupakan "uji yang di gunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel depeden dengan tingkat signifikan sebesar 5%". Dengan ketentuan jika t hitung > t tabel dan nilai signifikasi < 0.05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa rumus Uji t (Uji Parsial) dengan perhitungan sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{bi}{Sbi}$$

Dimana:

bi = Koefisien Regresi

Sbi = *Standart Error*

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa untuk menarik kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan besarnya nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Jika signifikansi t ≠ 0,05 atau $t_{hitung} \neq t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

2) Jika signifikansi t = 0,05 atau $t_{hitung} = t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesisi alternatif ditolak (Ha). Hal ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

b. Uji F (Uji Simultan)\

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa "uji F (uji simultan)" digunakan untuk menguji tingkat pengaruh variabel independen yang di masukan dengam model regresi terhadap variabel dependen secara simultan. Ketentuan yang digunakan adalah apabila nilai probabilitas signifikasi < 0.05 dapat diartikan variabel independen (X) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Y). Untuk menarik kesimpulan ada tidaknya pengaruh variabel bebas (X) secara serempak/bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Y) adalah dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Jika signifikansi F < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti, secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

2) Jika signifikansi F > 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan hipotesisi alternatif ditolak. Hal ini berarti, secara simultan tidak ada

pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).