

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Agar Penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yaitu mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Rancaekek.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui perantara Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Rancaekek yang berlokasi di Jl. Cipasir No. 130C, Jelegong, Kec. Rancaekek, Bandung, Jawa Barat. Kode Pos 40394. BRI Syariah Rancaekek merupakan Kantor Cabang Pembantu yang merupakan Cabang dari Kantor Cabang Suniaraja, kantor ini letaknya sangat strategis karena berada dikawasan industri maka dari itu kantor BRI Syariah ini didominasi oleh pegawai pabrik yang ingin melakukan transaksi, kantor yang tak jauh karena posisi kantor tepat berada di pinggir jalan dengan bangunan berlantai 2.

C. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana untuk mengembangkan dan tidak dapat dipisahkan dari ilmu pengetahuan atau sebaliknya.³² Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu, data yang

³²Supratmo, *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).

digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³³

D. Variabel-variabel Penelitian

Ada dua variabel yang digunakan yaitu, variabel yang mempengaruhi (*independent*) dan variabel yang dipengaruhi (*dependent*).

1. Variabel yang mempengaruhi (*independent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X).
2. Variabel yang dipengaruhi (*dependent variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y).

E. Definisi Operasional variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau mengspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.³⁴

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.³⁵ Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan variabel *independent* (X).

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016).

³⁴Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011).

³⁵Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013).

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.³⁶ Kepuasan Nasabah merupakan variabel *dependent* (Y) dalam penelitian ini.

Tabel 3. 1 Variabel X dan Variabel Y

Variabel	Indikator	Skala Ukur
Kualitas pelayanan (X): Kualitas Pelayanan sebagai tingkat komponen sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan.	a. Bukti Langsung (tangibles) b. Kehandalan (reliability) c. Ketanggapan (reponsiveness) d. Jaminan danKepastian (assurance) e. Empati (empathy)	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y): Menurut Kotler Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.	a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) b. Dimensi Kepuasan Pelanggan c. Konfirmasi harapan (Confirmation Of Expectations) d. Niat Beli Ulang e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi f. Ketidakpuasan pelanggan	Skala <i>Likert</i>

F. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif.

³⁶Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013).

Data kuantitatif dapat diartikan data yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁷

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan sekunder, data primer yakni dapat diartikan bahwa data diperoleh atau dikumpulkan berdasarkan hasil pengisian kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert. Pengukuran skala likert digunakan untuk mengukur sikap konsumen dimana dipilih hal-hal yang ingin diketahui berupa pendapat dan persepsi konsumen dalam kepuasan nasabah. Pertanyaan terkait kepuasan atas pelayanan di BRI Syariah KCP Rancaekek dan hasil jawaban responden menjadi data kepuasan nasabah yang kemudian diolah menggunakan uji statistik yang memenuhi terbentuknya model regresi sederhana.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari mengutip berbagai sumber tertulis yang erat kaitannya dengan penelitian ini, yaitu buku, jurnal, website ataupun sumber lainnya yang memiliki relevansi yang mendukung terhadap penelitian ini.

G. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016).

yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi NOA Bank BRI Syariah KCP Rancaekek adalah 7021 rekening.

Tabel 3. 2 Tabel Populasi NOA Bank BRI Syariah KC Suniaraja

KC BRI Syariah	Jumlah SALDO	NOC	NOA
KC BANDUNG SUNIARAJA	234.396.331.235	16.389	16.898
DEPOSITO	110.769.043.428	163	276
GIRO	83.251.801.341	261	329
TABUNGAN	40.375.486.467	15.965	16.293
KCP BANDUNG BUAH BATU	98.997.047.548	16.361	16.957
DEPOSITO	41.959.567.517	234	390
GIRO	15.888.997.404	57	60
TABUNGAN	41.148.482.626	16.070	16.507
KCP BANDUNG PADALARANG	28.278.723.615	6.775	6.913
DEPOSITO	8.702.456.776	61	82
GIRO	1.254.832.864	3	3
TABUNGAN	18.321.433.975	6.711	6.828
KCP BANDUNG RANCAEKEK	21.425.065.863	6.862	7.021
DEPOSITO	5.687.888.906	63	71
GIRO	187.123.971	9	10
TABUNGAN	15.550.052.987	6.790	6.940
KCP BANDUNG SOETTA	54.858.299.795	4.035	4.112
DEPOSITO	37.452.139.583	56	73
GIRO	3.426.851.016	6	6
TABUNGAN	13.979.309.197	3.973	4.033

KC BRI Syariah	Jumlah SALDO	NOC	NOA
KCP BANDUNG UJG BERUNG	79.635.800.279	7.860	8.040
DEPOSITO	55.907.811.221	93	130
GIRO	4.045.283.062	13	15
TABUNGAN	19.682.705.996	7.754	7.895
KCP SUMEDANG TJ SARI	21.199.114.767	7.272	7.422
DEPOSITO	1.254.293.648	25	30
GIRO	5.801.400	2	2
TABUNGAN	19.939.019.720	7.245	7.390
(blank)			
(blank)			
Grand Total	538.790.383.103	65.554	67.363

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.³⁸ Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016).

Keterangan:

n= Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= batas kesalahan yang ditoleransi (10%)

Jumlah populasi penelitian ini berjumlah 7.021 orang dengan bataskesalahan toleransi sebesar 5% (0,05), maka berdasarkan rumus, sampel (n) yang dihasilkan adalah:

$$n = \frac{7021}{1 + 7021 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{7021}{18,5525} = 378,44 \approx 378$$

Dengan demikian besaran sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 378,44 atau dibulatkan menjadi 378. Dengan demikian jumlah responden yang mengisi kuesioner ini berjumlah 378.

H. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner berasal dari bahasa Latin: *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu yang diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti

variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.³⁹

Teknik pengumpulan data dengan menyusun daftar pernyataan tertulis sesuai variabel yang diajukan kepada responden. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 4 poin. Beberapa pilihan dari empat alternatif yang ada adalah sebagai berikut. Untuk menghitung kuesioner menggunakan Skala *Likert*:

Tabel 3. 3 Skala Likert dan Bobot

No	Alternatif Jawaban	Nilai
1	Sangat Tidak Sesuai(STS)	0
2	Tidak Sesuai(TS)	1
3	Sesuai(S)	2
4	Sangat Sesuai (SS)	3

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. *Skala Likert* memiliki dua bentuk pertanyaan, yaitu pertanyaan positif dan negatif. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dalam *Skala Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.⁴⁰

Skala likert menggunakan ukuran data ordinal selanjutnya skor jawaban responden dijumlahkan dan dirata-ratakan menjadi skor rata-rata, skor inilah kemudian ditafsirkan sebagai posisi penilaian dalam *skala likert*.

2. Dokumentasi

³⁹Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd., *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, 4 ed., pertama (Jakarta: Kencana, 2017).

⁴⁰Sugiono, *Merode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2016).

Dokumentasi adalah metode mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.⁴¹ Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan dokumen berupa data volume kunjungan data nasabah Bank BRI Syariah KCP Rancaekek.

3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan ini bertujuan untuk mendapatkan landasan teoritis, dengan mencari buku-buku, jurnal dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

I. Tehnik Analisis Data

1. Instrumen penelitian

a) Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item pertanyaan mengukur apa yang ingin diukur.⁴²

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS version 25 dan menggunakan metode *correlated item total correlation* dengan taraf signifikansi 5% dan uji 1 sisi. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dapat dinyatakan valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Metode yang

⁴¹Nanang Martono, *Meode Penelitian Kualitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Rajawali Press, 2014).

⁴²Duwi Priyatno, *Pengelolaan Data Terpraktis* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2004).

digunakan untuk mengukur skala rentangan dalam penelitian ini adalah skala likert. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabilitas atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sebaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.⁴³

Dalam penelitian ini variabel kepuasan nasabah diukur melalui beberapa pertanyaan. Untuk mengukur variabel kepuasan nasabah 1 jawaban responden dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten. Karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama, yaitu kepuasan nasabah. Tingkat reliabilitas suatu konstruk dapat dilihat dari hasil uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.⁴⁴

Setelah pengujian instrumen validitas dilakukan, maka dilanjutkan pengujian instrumen reliabilitas berupa pengujian beberapa item pertanyaan dalam satu variabel yang dijawab. Semua item pertanyaan variabel pada kuesioner penelitian adalah reliabel artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian merupakan kuesioner yang selanjutnya indikator variabel tersebut bisa diuji dalam model regresi sederhana.

⁴³Duwi Priyatno, *Pengelolaan Data Terpraktis* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2004).

⁴⁴Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005).

2. Analisis Deskriptif

Deskripsi adalah pemaparan atau penggambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci.⁴⁵ Sedangkan statistik deskriptif merupakan alat analisis untuk menjelaskan, meringkas, mereduksi, menyederhanakan, mengorganisasi dan menyajikan data ke dalam bentuk yang teratur, sehingga mudah dibaca, dipahami dan disimpulkan.⁴⁶ Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau masalah agar lebih mudah dipahami.

Analisis deskriptif merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Analisis deskriptif ini meliputi beberapa hal, yakni distribusi frekuensi, pengukuran tendensi pusat, dan pengukuran variabilitas.⁴⁷

Distribusi frekuensi merupakan susunan data-data mentah yang acak dan sulit dibaca yang kemudian disusun berdasarkan kategori tertentu dalam suatu daftar secara sistematis agar mudah dipahami. Distribusi frekuensi dibagi menjadi beberapa jenis yaitu distribusi frekuensi secara tidak berkelompok, distribusi rank order, distribusi frekuensi secara berkelompok, dan grafik distribusi. Pengukuran Tendensi Pusat merupakan ukuran tendensi yang dijadikan sebagai wakil kumpulan data untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai data tersebut baik mengenai sampel ataupun

⁴⁵Nur Aisah Rahmawati, "Sêrat Suluk Arta-Arti (Suatu Tinjauan Filologis)," 2013.

⁴⁶Azis Slamet Wiyono, "Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006).

⁴⁷Mundir Mundir, *Statistik pendidikan; Pengantar analisis data untuk penulisan skripsi dan tesis* (STAIN Jember Press, 2012).

populasi.⁴⁸ Beberapa macam ukuran tendensi sentral yaitu rata-rata (mean), median dan modus.⁴⁹ Tendensi pusat digunakan untuk melihat letak bagian terbesar dalam distribusi. Pengukuran Variabilitas. Pengukuran variabilitas untuk menggambarkan derajat berpecahnya data kuantitatif. Ukuran ini terdiri atas rentang antar kuartil, simpangan kuartil, rata-rata simpangan, simpangan baku dan koefisien variasi, serta varian. Pengukuran variabilitas berfungsi untuk mengetahui homogenitas atau heterogenitas data. Suatu data bisa saja memiliki nilai tendensi pusat yang sama namun memiliki nilai variansi yang berbeda

Dalam analisis deskriptif, data-data disajikan dalam bentuk tabel, diagram, grafik, dan lain-lain. Hal ini ditujukan untuk mempermudah memahami data-data yang disajikan.

Analisis deskriptif mencakup ukuran terpusat (mean, median, modus), ukuran sebaran (simpangan baku dan varian), masing-masing memiliki batasan tergantung dari jenis datanya.⁵⁰ Terdapat empat data yang digunakan yaitu data nominal, data ordinal, data interval dan data rasio. Data nominal hanya dapat digunakan untuk mengetahui modus karena data nominal merupakan data yang paling sederhana. Data ordinal dapat digunakan untuk mengetahui modus dan median. Sedangkan data interval dan rasio digunakan untuk mengetahui baik modus, median, mean maupun simpangan baku. Hal ini dikarenakan untuk menghitung mean hanya dapat dilakukan dengan

⁴⁸Mundir Mundir, *Statistik pendidikan; Pengantar analisis data untuk penulisan skripsi dan tesis* (STAIN Jember Press, 2012).

⁴⁹UNTUK MENGOLAH DATA, "Metode Statistika," 2002.

⁵⁰Agus Widodo dan Kwardiniya Andawaningtyas, *Pengantar Statistika* (Universitas Brawijaya Press, 2017).

menggunakan data yang bisa dilakukan operasi matematik seperti tambah, kurang, kali, bagi dan lain-lain.

3. Transformasi Data

Transformasi Data adalah upaya yang dilakukan dengan tujuan utama untuk mengubah skala pengukuran data asli menjadi bentuk lain sehingga data dapat memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari analisis ragam. Data yang ditampilkan pada laporan anda tetap data aslinya sedangkan data transformasi hanya untuk membantu anda untuk membuat data asli memenuhi asumsi-asumsi analisis ragam.⁵¹

Beberapa penelitian yang menggunakan data primer sebagai sumber datanya antara lain menggunakan teknik wawancara yang direpson langsung oleh responden berdasarkan ataupun daftar pertanyaan yang dirancang, disusun, dan disajikan. Baik dalam bentuk skala, baik nominal, ordinal, interval maupun ratio pada saat penelitian.

● Menurut Moh. Nazir, teknik membuat skala adalah cara mengubah fakta-fakta kualitatif (atribut) menjadi suatu urutan kuantitatif (variabel). Mengubah fakta-fakta kualitatif menjadi urutan kuantitatif itu telah menjadi satu kelaziman bagi sebagian besar orang, karena berbagai alasan antara lain Pertama, eksistensi matematika sebagai alat yang lebih cenderung digunakan oleh ilmu-ilmu pengetahuan sehingga bisa mengundang kuantitatif variabel. Kedua, ilmu pengetahuan, disamping akurasi data, semakin meminta presisi yang lebih baik, lebih-lebih dalam mengukur gradasi. Karena perlunya presisi,

⁵¹Susi Ramelda, Tri Sukirno Putro, dan Darmayuda Darmayuda, "Pengaruh Suku Bunga Kredit dan Produk Domestik Bruto Terhadap Penyaluran Kredit Perbankan Bank Umum Pemerintah Di Indonesia," 2017.

maka kita belum tentu puas dengan atribut baik atau buruk saja. Sebagian peneliti ingin mengukur sifat-sifat yang ada antara baik dan buruk tersebut, sehingga diperoleh suatu skala gradasi yang jelas.⁵²

Dalam studi empiris, peneliti ingin menggunakan statistika parametrik menggunakan analisis regresi untuk menganalisis dan mengkaji masalah-masalah penelitian. Pemilihan analisis model ini hanya lazim digunakan bila skala pengukuran yang dilakukan adalah minimal interval. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan skala pengukuran nominal (atau ordinal). Oleh karenanya salah satu cara yang dilakukan adalah menaikkan tingkat pengukuran skalanya dari ordinal menjadi interval. Melakukan manipulasi data dengan cara menaikkan skala dari ordinal menjadi interval ini, selain bertujuan untuk tidak melanggar kelaziman, juga untuk mengubah agar syarat distribusi normal bisa dipenuhi ketika menggunakan statistika parametrik. Hal inilah yang mendasari dilakukannya transformasi data. Menurut Sambas Ali Muhidin dan Maman Abdurahman,

● Analisis Regresi Linier Sederhana. Gujarati (2006) mendefinisikan analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (the explained variabel) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (the explanatory). Variabel pertama disebut juga sebagai variabel tergantung dan variabel kedua disebut juga sebagai variabel bebas.⁵³

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk

⁵²Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar metodologi penelitian* (Literasi Media Publishing, 2015).

⁵³Agus Budi Purwanto, "Pengaruh Service Performance Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen," *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi* 10, no. 1 (2015).

pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel y secara proporsional. seperti pada model kuadratik, perubahan x diikuti oleh kuadrat dari variabel x. Hubungan demikian tidak bersifat linier.⁵⁴

Teknik analisis yang digunakan peneliti adalah teknik analisis regresi sederhana. Teknik ini merupakan alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).⁵⁵

Persamaan regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b.X + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Dependent Variabel)

⁵⁴Alan Prahutama, "Model Regresi Nonparametrik dengan Pendekatan Deret Fourier pada Kasus Tingkat Pengangguran Terbuka di Jawa Timur," dalam *Prosiding Seminar Nasional Statistika UNDIP*, 2013.

⁵⁵Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013).

- X = Variabel Bebas (Independent Variabel)
 A = Nilai Konstanta, yaitu nilai Y jika X=0
 e = Standard Error

Setelah model regresi linear diperoleh melalui menggunakan SPSS, perlu dilakukan pengujian apakah variable independen tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap variable dependennya, dengan kata lain, apakah kualitas layanan di BRI Syariah KCP Rancaekek memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap Kepuasan Nasabah. Untuk itu, beberapa asumsi perlu dilakukan untuk memberikan argument bahwa persamaan regresi tersebut menjadi simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

a) Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Tes ini jarang digunakan dalam beberapa studi karena model biasanya dibangun atas dasar studi teoritis bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linier. Hubungan antar variabel yang secara teoritis tidak hubungan linear tidak dapat dianalisis dengan regresi linier, seperti masalah elastisitas.⁵⁶

Jika ada hubungan antara dua variabel yang belum diketahui apakah linear atau tidak, uji linearitas tidak dapat digunakan untuk memberikan adjustment bahwa hubungan tersebut bersifat linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi dalam teori sesuai dengan hasil pengamatan. Tes linearitas dapat

⁵⁶Nugroho Alamjaya Sutjipto dan Johan Santoso, "Persepsi Konsumen Terhadap Membership Card Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Di Narita Hotel Surabaya," *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 1, no. 1 (2013): 17–35.

dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson, tes Ramsey atau tes pengali Lagrange

4. Pengujian Hipotesis Regresi Linier Sederhana

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu uji koefisien determinasi (R^2), dan uji t (parsial).

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).⁵⁷ Nilai koefisien determinasi mempunyai interval not sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependentnya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.

b) Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara *individual* dalam menerangkan variabel *dependent*, melalui rumusan hipotesis:⁵⁸

H_0 : Ada pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Rancaekek

H_1 : Tidak Ada pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Rancaekek

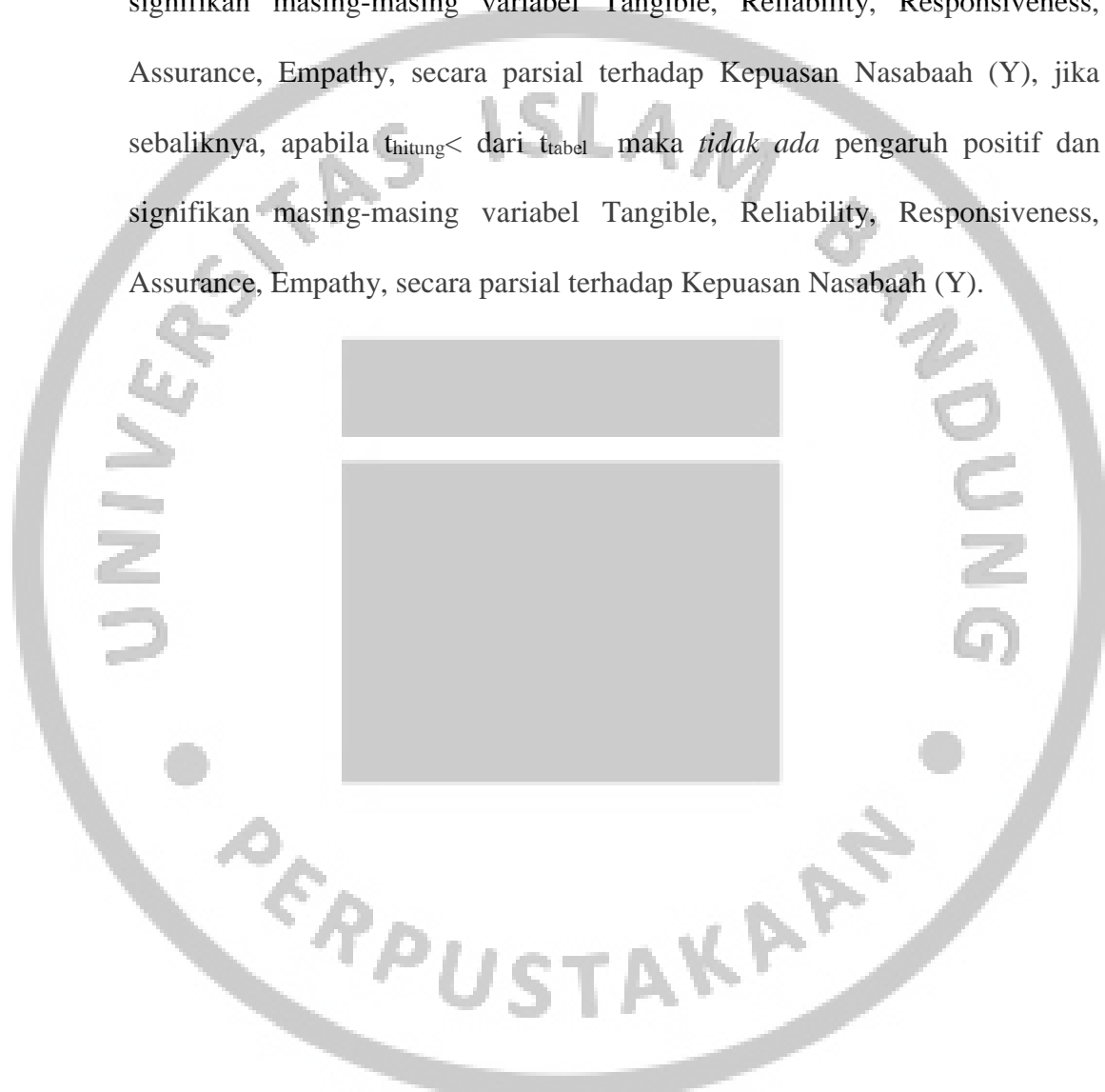
⁵⁷Jundan Adiwiratama, "Pengaruh Informasi Laba, Arus Kas dan Size Perusahaan terhadap return Saham (Studi empiris pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* 2, no. 1 (2012).

⁵⁸Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan pada level 0.05 ($\alpha=5\%$).⁵⁹ Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

Tolak H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan terima H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Hal ini berarti apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka *terdapat* pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, secara parsial terhadap Kepuasan Nasabaah (Y), jika sebaliknya, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka *tidak ada* pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, secara parsial terhadap Kepuasan Nasabaah (Y).



⁵⁹Imam Ghozali, *metode Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian analisis dan pembahasan ini, peneliti akan mengacu pada fokus permasalahan yang dibatasi oleh rumusan masalah dan tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu tingkat kualitas pelayanan di BRI Syariah Rancaekek, tingkat kepuasan pelayanan di BRI Syariah Rancaekek dan pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Rancaekek.

A. Pengumpulan Data

1. Uji Validitas Data

Uji validitas data hasil pengisian kuesioner yang disebarakan 378 responden nasabah BRI Syariah KCP Rancarekek akan diuji validitasnya sehingga akan memunculkan kesimpulan bahwa kuesioner tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk digunakan. Adapun alat yang digunakan dalam pengujian ini adalah SPSS 25.

Dalam instrument pertanyaan terdapat 11 pertanyaan terkait Kualitas pelayanan dan 6 kuesioner Kepuasan pelayanan. Pertanyaan terkiat kualitas didasarkan pada dimensi Kualitas yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Tabel 4. 1 Dimensi Kualitas

Variabel	Indikator	Variabel
Kualitas pelayanan (X): Kualitas Pelayanan sebagai tingkat komponen sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan.	Bukti Langsung (tangibles)	K1, K2
	Kehandalan (reliability)	K3, K4
	Ketanggapan (reponsiveness)	K5, K6
	Jaminan danKepastian (assurance)	K7, K8
	Empati (empathy)	K9, K10,