

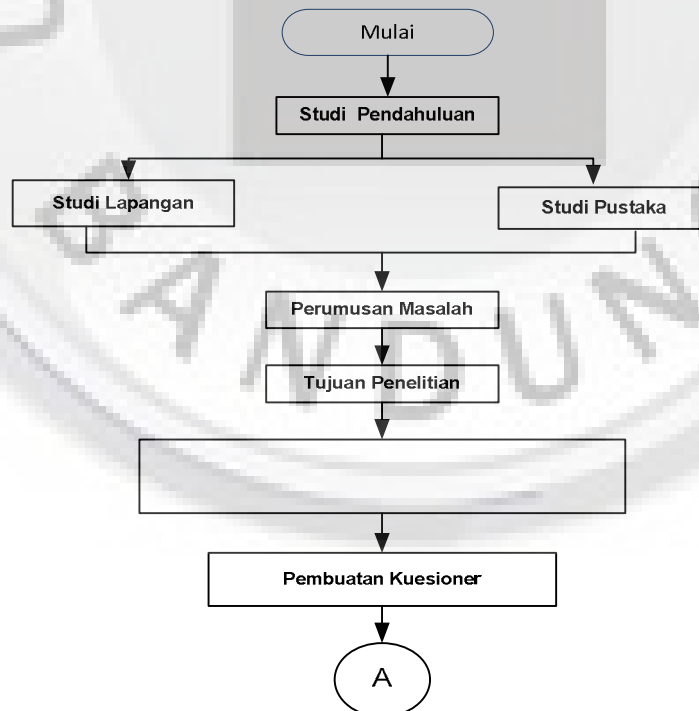
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

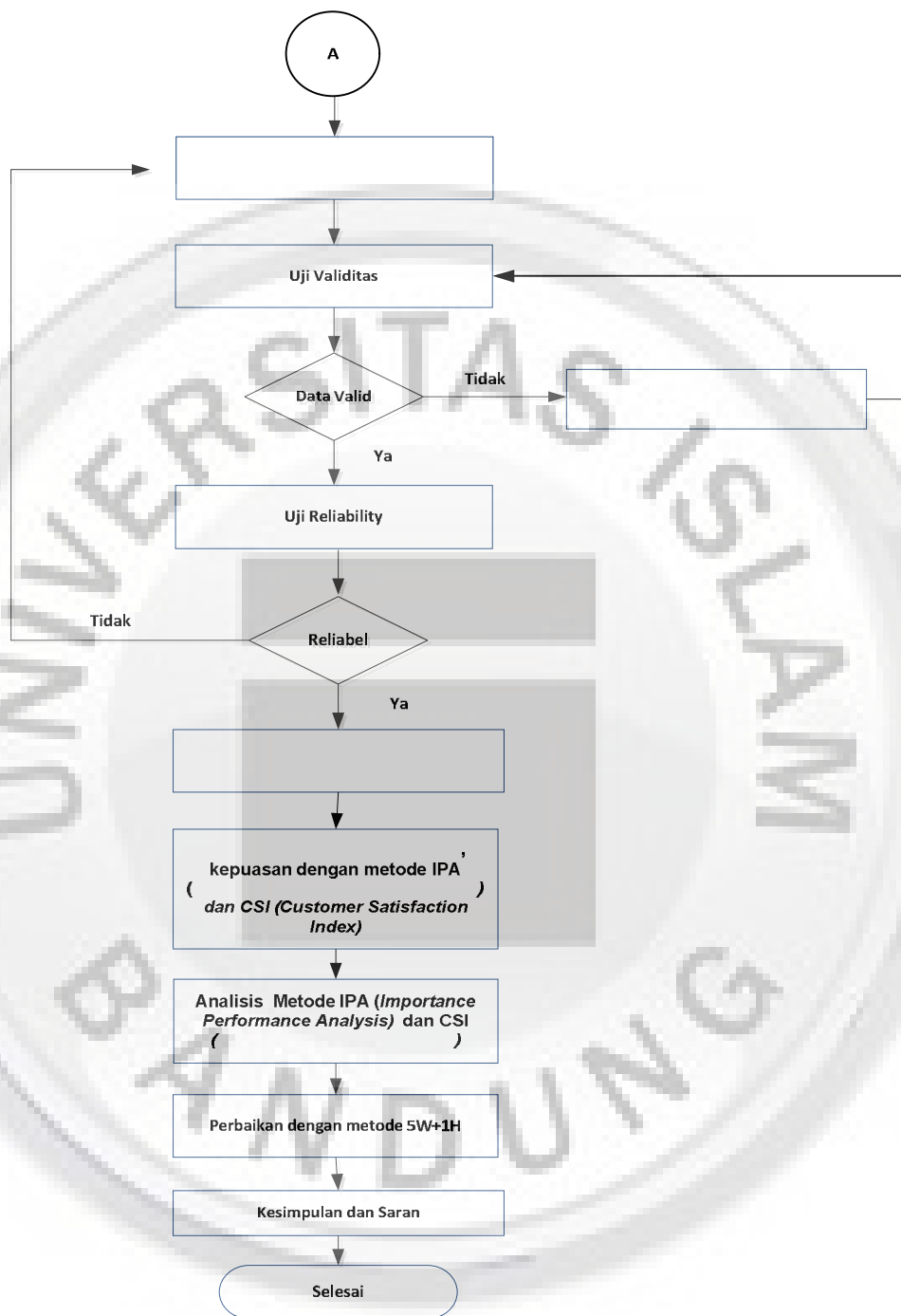
Metode penelitian adalah langkah dan prosedur yang akan dilakukan dalam pengumpulan data atau informasi guna memecahkan permasalahan dan menguji hipotesis penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yang tertera pada bab I, disini menganalisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan suatu tahapan yang terstruktur secara sistematis sehingga penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta tujuan dari penelitian dapat tercapai dengan baik.

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 .





Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Studi Pendahuluan

Pada tahap ini melakukan studi pendahuluan dengan cara melakukan survey langsung ke lapangan dan mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Survey langsung ini bertujuan untuk melihat kondisi yang sebenarnya dalam hal hubungan Nasabah yang diberikan oleh Bank, serta mengetahui objek penelitian yang menjadi permasalahan pada saat sekarang. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang permasalahan yang akan diteliti. Tahapan ini dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan penelitian, pengumpulan data-data yang berhubungan dengan perusahaan, serta wawancara dengan pelanggan dan pihak manajemen perusahaan yang dapat mendukung penyusunan penelitian.

2. Studi Pustaka

Langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah melakukan studi literatur mengenai teori-teori yang menunjang dalam ruang lingkup penelitian yang dibahas. Studi literatur ini dimaksudkan sebagai dasar untuk memperoleh referensi yang baik dan tepat untuk melakukan langkah-langkah penelitian selanjutnya. Dalam memecahkan masalah, diperlukan suatu perbaikan yang dipertanggung jawabkan dan telah diuji kebenarannya, agar penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Adapun studi literatur berisikan teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.3 Perumusan Masalah

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah merumuskan permasalahan yang akan diteliti. Masalah yang akan dibahas mengenai peran kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan bagaimana tindak lanjut peningkatan pelayanan tersebut dengan cara melihat dimensi-dimensi yang berkaitan dengan jasa.

Adapun dimensi-dimensi tersebut adalah *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. *Resposiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat tanggap kepada pelanggan. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap pelanggan (konsumen). *Empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian penyedia jasa secara pribadi kepada pelanggan (konsumen). *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel media komunikasi dari penyedia jasa.

3.4 Penentuan Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa tujuan untuk memfokuskan permasalahan dengan hasil akhir berupa laporan akhir. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah seperti yang dijelaskan pada point I.3 dan hasil dari tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan untuk mengidentifikasi tingkat pelayanan yang ada di Bank BRI.

3.5 Pengumpulan Data

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data primer meliputi pengamatan langsung/observasi, wawancara dengan pihak Bank BRI dan pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh nasabah. Dalam pengumpulan data ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu :

a. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel merupakan bagian dari langkah penelitian yang dilakukan dengan cara menentukan variabel-variabel yang ada dalam penelitiannya. Variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Identifikasi variabel penelitian ini mengemukakan tentang variabel-variabel yang berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah terhadap pelayanan Bank BRI demi meningkatkan kinerja perusahaan kearah pemenuhan kepuasan nasabah.

Variabel-variabel tersebut meliputi lima dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*, dimana kategori-kategori tersebut kemudian dikembangkan menjadi variabel untuk kuesioner untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

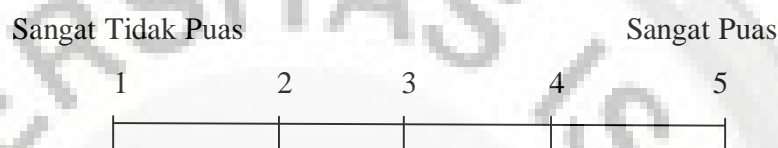
Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling atau penarikan sampel secara acak dengan menggunakan teknik convenience sampling. Responden tersebut adalah nasabah yang datang ke Bank BRI Unit Bojong Cianjur dan bersedia menjadi responden. Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus (II.6) yang dikemukakan oleh Slovin Umar (2003). Dengan menggunakan rumus perhitungan jumlah sampel minimum dapat ditentukan jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini.

c. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tertutup (Pretest)

Dalam penyusunan kuesioner ini para nasabah diberikan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berupa lembar isian dimana nasabah hanya mengisi dengan menggunakan checklist (\checkmark).

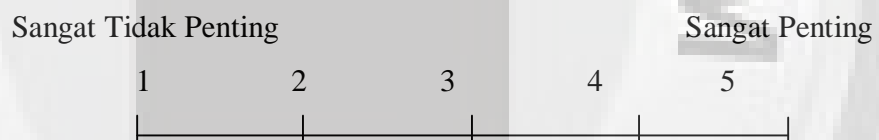
Pertanyaan dalam kuesioner ini berbentuk pertanyaan tertutup, artinya sudah disediakan pilihan jawaban. Pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam kuesioner ini didasarkan pada fenomena permasalahan yang ada di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur yang berkaitan dengan kualitas layanan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu mengukur seberapa jauh kepuasan nasabah terhadap jasa yang diberikan oleh Bank BRI. Kuisisioner terdiri dari pertanyaan sesuai dengan yang diteliti dari fitur layanan yang di berikan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur serta titik sentuh layanan yang dirasakan pelanggan serta lewat survey Nasabah.

Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan kuesioner ini terdapat dua kolom pengisian yaitu kolom menyangkut tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Pengukuran untuk kedua kolom tersebut menggunakan skala *Likert* dimana skala pengukurannya antara 1 sampai 5. Untuk kolom tingkat kepuasan pelanggan digunakan pernyataan “sangat tidak puas” sampai ke peringkat “sangat puas”. Kolom tingkat kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 kolom tingkat kepuasan pelanggan

Sedangkan untuk kolom tingkat kepentingan pelanggan digunakan pernyataan “sangat tidak penting” sampai ke peringkat “sangat penting”. kolom tingkat kepentingan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 kolom tingkat kepentingan pelanggan

3.6 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dianalisis sesuai dengan tujuan yang akan diteliti. Pengolahan data menggunakan program (SPSS) *for Windows* 17.0 dan program *Microsoft Excell*. Dalam pengolahan data ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu :

a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan

yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor setiap variabel dengan total skor variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* pada rumus (2.1). Kriteria validasi suatu pernyataan dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan perhitungan manual dan akan dibandingkan hasilnya dengan *Software Statistical Social Science (SPSS) for Windows 17.0*.

Apabila data belum valid tindakan yang harus dilakukan yaitu mengeluarkan atau menghapus pertanyaan yang tidak valid tersebut, apabila data telah valid, maka melanjutkan ke tahap selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Dalam perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan metode koefisien realibilitas (*Alpha Cronbach/ α*). Uji keandalan alat ukur dilakukan dengan perhitungan manual serta dibandingkan dengan menggunakan *software SPSS 17.0*. Nilai koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) berkisar antara 0,00 hingga 1,00 namun pada kenyataannya koefisien 1,00 tidak pernah tercapai dalam pengukuran, hal tersebut disebabkan karena manusia sebagai objek pengukuran psikologis merupakan sumber ketidak konsistenan/ *error* yang potensial. Semakin besar koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) maka menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan sudah handal.

Apabila data belum *reliabel* tindakan yang harus dilakukan yaitu memperbaiki kuesioner, apabila data telah reliabel maka kuesioner tersebut layak

untuk disebar dan data hasil penyebaran kuesioner sesungguhnya akan diolah ke proses selanjutnya.

c. Penyebaran Kuesioner Sebenarnya

Penyebaran kuesioner yang telah valid dan andal dilakukan terhadap para Nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

d. Pengukuran Kepuasan Dan Kepentingan Terhadap Pelayanan Nasabah

Pengukuran kepuasan dan kepentingan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.7 Analisis Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Tahap identifikasi faktor yang kritis merupakan variabel-variabel yang berada pada kuadran I dan III pada metode IPA. Maksudnya adalah variabel yang memiliki indeks dibawah rata-rata setiap variabel dan membandingkan nilai rata-rata persentase tingkat kepentingan serta kepuasan.

Begitu juga CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut jasa yang diukur dengan kriteria tingkat kepuasan nasabah. Hal ini variabel-variabel kritis tersebut akan dijadikan acuan dalam merancang suatu perbaikan proses layanan yang sudah ada selama ini menjadi lebih baik.

3.8 Perbaikan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode 5W+1H

Pada tahap ini, akan dilakukannya perbaikan tingkat kepusan nasabah terhadap variabel-variabel yang kritis dari pengolahan data sebelumnya. Metode untuk melakukan perbaikan tersebut menggunakan metode pengendalian kualitas

yaitu dengan pendekatan kaizen (5W+1H) diantaranya *What, Why, Where, When, Who* dan *How*.

Diharapkan dengan adanya perbaikan ini didapatkan suatu pemecahan masalah yang dihadapi sehingga kualitas pelayanan Bank BRI unit bojong dapat ditingkatkan lagi dimasa yang akan datang. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI unit bojong sesuai dengan harapan nasabah.

3.9 Kesimpulan Dan Saran

Bagian akhir dari penelitian adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan masalah yang telah dilakukan. Bagian-bagian ini juga dilengkapi dengan saran-saran pada pihak perusahaan maupun saran-saran untuk penyempurnaan penelitian.