

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>73</sup> Jenis penelitian ini dilihat dari metodenya yaitu penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasar pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>74</sup>

#### **B. Operasional Variabel**

Variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai dari seseorang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>75</sup>

Operasional variabel adalah definisi atau batasan atau konstruk yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel yang diteliti sehingga variabel yang semula hanya berupa konsep yang abstrak dan luas menjadi konsep operasional dan spesifik sehingga tidak multitafsir dan pada gilirannya variabel tersebut dapat diukur.<sup>76</sup>

---

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hlm. 2.

<sup>74</sup> Ibid. hlm. 8.

<sup>75</sup> Ibid. hlm. 38.

<sup>76</sup> Bambang Sugeng, *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)* (Sleman: Deepublish, 2022), hlm. 194.

Sesuai dengan judul Pengaruh *Pick-Up Service*, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya, maka peneliti mengidentifikasi variabel dan indikatornya sebagai berikut:

#### 1. Variabel Independen (X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menyebabkan perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>77</sup>

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah *pick-up service* (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), dan citra perusahaan (X<sub>3</sub>).

##### a. *Pick-Up Service*

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *pick-up service* yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Pengukuran dan operasional variabel ini diuraikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. 1 Operasional Variabel Pick-Up Service**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
<i>Pick-Up Service</i>	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Karyawan berpakaian rapi dan bersih selama bertugas	Interval

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D,...*, hlm. 39.

(Sumber: Menurut Zeitham; Parasuraman dan Berry) <sup>78</sup>	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan memberikan pelayanan <i>pick-up service</i> sesuai harapan nasabah</li> <li>2. Memberikan pelayanan baik saat kesan pertama kepada nasabah</li> <li>3. Pencatatan akurat oleh karyawan saat nasabah menabung</li> </ol>	Interval
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjemputan tabungan nasabah dengan tepat dan cepat</li> <li>2. Karyawan siap dan tanggap menangani respon permintaan nasabah</li> <li>3. Kebijakan karyawan dalam menghadapi komplain nasabah</li> </ol>	Interval
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan memberikan jaminan berupa</li> </ol>	Interval

<sup>78</sup> Iendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust...*, hlm. 14.

		<p>kepercayaan diri dan tanggung jawab kepada nasabah</p> <p>2. Tabungan yang dijemput karyawan aman dan dijaga dengan ketat</p> <p>3. Kesiediaan karyawan menjemput tabungan nasabah apabila disuruh/telfon oleh nasabah</p>	
	<p><i>Emphaty</i> (Empati)</p>	<p>1. Melayani nasabah dengan tidak membedakan status sosial</p> <p>2. Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah</p> <p>3. Karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah</p>	Interval

		4. Nasabah merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi ketika menggunakan <i>pick-up service</i>	
		5. Ketika keinginan dan harapan nasabah sudah terpenuhi, maka nasabah akan memberitahukan kualitas produk/layanan pada orang lain	

b. Kualitas Pelayanan

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Pengukuran dan operasional variabel ini diuraikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Memberikan kontak atau nomor telepon	Interval

(Sumber: Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry) <sup>79</sup>		yang mudah dihubungi 2. Memiliki letak kantor yang strategis	
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai yang dijanjikan 2. Memiliki kemampuan untuk dipercaya	Interval
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Respon cepat terhadap permintaan nasabah 2. Menangani masalah atau keluhan nasabah dengan segera	Interval

<sup>79</sup> Iendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust...*, hlm. 14.

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Layanan yang diberikan menghasilkan rasa nyaman 2. Membuat nasabah merasa aman saat bertransaksi	Interval
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Mampu membangun komunikasi dengan baik 2. Peduli terhadap kebutuhan nasabah	Interval

c. Citra Perusahaan

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur citra perusahaan yaitu fasilitas fisik, pelayanan, dan kualitas jasa dan produk. Pengukuran dan operasional variabel ini diuraikan dalam table berikut:

**Tabel 3. 3 Operasional Variabel Citra Perusahaan**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Citra Perusahaan (X <sub>3</sub> )  (Sumber: Mayer) <sup>80</sup>	Fasilitas Fisik	1. Bangunan perusahaan yang bagus 2. Pengaruh produk dari perusahaan	Interval
	Pelayanan	1. Pelayanan secara langsung yang dirasakan pelanggan	Interval
	Kualitas Jasa dan Produk	1. Kualitas kinerja karyawan secara keseluruhan	Interval

## 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>81</sup>

Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan,

<sup>80</sup> Rahmat Sukri dan Zulfadil, Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk..., hlm. 360.

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. hlm. 39.



konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan pelanggan.

**Tabel 3. 4 Operasional Variabel Kepuasan Nasabah**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y) (Sumber: Fandy Tjiptono) <sup>82</sup>	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	1. Memberikan pelayanan yang memuaskan 2. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pesaing	Interval
	Dimensi Kepuasan Pelanggan	1. Kecepatan pelayanan 2. Pelayanan yang ramah	Interval
	Konfirmasi Harapan	1. Sesuai harapan nasabah	Interval
	Niat Beli Ulang	1. Nasabah akan menggunakan kembali jasa tersebut 2. Nasabah akan menggunakan	Interval

<sup>82</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. hlm. 868-869.

		kembali produk tersebut	
	Kesediaan Untuk Merekomendasi	1. Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarganya	Interval
	Ketidakpuasan Pelanggan	1. Melakukan komplain 2. Membicarakan ketidakpuasan kepada orang lain	Interval

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>83</sup> Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Al-Madinah yang menggunakan layanan *pick-up service* yaitu sebanyak 6.097 orang.

---

<sup>83</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 80.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik 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. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).<sup>84</sup>

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>85</sup> Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>86</sup> Dimana sampel (responden) dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria tertentu yaitu nasabah PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya yang menggunakan layanan jasa *pick-up service*.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane, berikut teknik pengambilan sampel dengan rumus Taro Yamane:<sup>87</sup>

---

<sup>84</sup> Ibid. hlm. 81.

<sup>85</sup> Ibid. hlm. 84.

<sup>86</sup> Ibid. hlm. 85.

<sup>87</sup> Tehubijuluw Zacharias, Wenno, & Samson Laurens, *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi* (Sidoarjo: Uwais Ikatan Indonesia, 2019), hlm. 168.

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{6.097}{6.097 \cdot 0.01 + 1}$$

$$n = 98.39$$

Jadi sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebesar 98,39 dibulatkan menjadi 100 responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>88</sup>

Wawancara yang peneliti lakukan adalah dengan beberapa pihak internal (petugas) dan informan (nasabah) yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Wawancara yang peneliti lakukan yaitu kepada Ibu Yanti, Ibu Siti, Ibu Maya, dan Ibu Yati selaku nasabah PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya yang menggunakan jasa layanan *pick-up service*. Serta kepada Pak Ilham Ramadhan selaku *marketing* dari

---

<sup>88</sup> Ibid. hlm. 137.

PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya, Ibu Dewi Yulianti selaku SDI PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya, dan Ibu Andina selaku *Customer Service* PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.<sup>89</sup>

Kuesioner digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan informasi menggali keterangan, tanggapan, keyakinan, pendapat, perasaan serta keinginan dari responden. Dengan cara membagikan daftar berupa pernyataan kepada nasabah PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya.

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>90</sup> Instrumen penelitian

---

<sup>89</sup> Ibid. hlm. 142.

<sup>90</sup> Ibid. hlm. 102.

yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang berisi pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>91</sup> Alat ukur ini digunakan dalam lima alternatif jawaban dalam setiap jawaban diberi poin 1-5 sebagai berikut:

**Tabel 3. 5 Daftar Skor Positif Jawaban Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk mempermudah penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matriks pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen. Di bawah ini disajikan tabel kisi-kisi instrumen untuk memudahkan penyusunan instrument:

---

<sup>91</sup> Ibid. hlm. 93.

Tabel 3. 6 Kisi-kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item	Jumlah
<i>Pick-Up</i> Service (X <sub>1</sub> )	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	1
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	2, 3, 4	3
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5, 6	2
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	7, 8	2
	<i>Emphaty</i> (Empati)	9, 10	2
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	11, 12	2
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	13, 14	2
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15, 16	2
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	17, 18	2
	<i>Emphaty</i> (Empati)	19, 20	2
Citra Perusahaan (X <sub>3</sub> )	Fasilitas Fisik	21, 22	2
	Pelayanan	23	1
	Kualitas Jasa dan Produk	24,25	2
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	26, 27	2
	Dimensi Kepuasan Pelanggan	28,29	2
	Konfirmasi Harapan	30	1
	Niat Beli Ulang	31,32	2
	Kesediaan Untuk Merekomendasikan	33	1
	Ketidakpuasan Pelanggan	33,35	2

## 1. Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu.<sup>92</sup> Pengujian ini menggunakan uji korelasi *pearson* dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya dengan menggunakan SPSS versi 26.

Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.<sup>93</sup>

$R$  tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan  $N = 100$  dengan  $df=98$ , maka didapat nilai  $r$  tabel adalah 0,1966. Berikut adalah hasil uji validitas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Y$ :

**Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pick-Up Service ( $X_1$ )**

No. Item	$r_{hitung}$	$R_{tabel\ 5\%}$	Kriteria
1	0,561	0,1966	Valid
2	0,568	0,1966	Valid
3	0,371	0,1966	Valid

<sup>92</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: CV. WADE GROUP bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press, 2016), hlm. 65.

<sup>93</sup> Ibid.



4	0,283	0,1966	Valid
5	0,610	0,1966	Valid
6	0,603	0,1966	Valid
7	0,471	0,1966	Valid
8	0,490	0,1966	Valid
9	0,495	0,1966	Valid
10	0,636	0,1966	Valid

Instrumen *Pick-Up Service* terdiri dari 10 item pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh dari 10 item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No. Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel 5%</sub>	Kriteria
1	0,420	0,1966	Valid
2	0,533	0,1966	Valid
3	0,464	0,1966	Valid
4	0,681	0,1966	Valid
5	0,654	0,1966	Valid
6	0,540	0,1966	Valid
7	0,598	0,1966	Valid
8	0,642	0,1966	Valid
9	0,586	0,1966	Valid
10	0,586	0,1966	Valid

Instrumen Kualitas Pelayanan terdiri dari 10 item pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh dari 10 item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>)**

No. Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel 5%</sub>	Kriteria
1	0,803	0,1966	Valid
2	0,780	0,1966	Valid
3	0,654	0,1966	Valid
4	0,849	0,1966	Valid
5	0,764	0,1966	Valid

Instrumen Citra Perusahaan terdiri dari 5 item pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh dari 5 item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No. Item	r <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel 5%</sub>	Kriteria
1	0,283	0,1966	Valid
2	0,350	0,1966	Valid
3	0,580	0,1966	Valid
4	0,529	0,1966	Valid
5	0,625	0,1966	Valid
6	0,596	0,1966	Valid
7	0,663	0,1966	Valid
8	0,660	0,1966	Valid
9	0,621	0,1966	Valid
10	0,457	0,1966	Valid

Instrumen Kepuasan Nasabah terdiri dari 10 item pernyataan, setelah dilakukan analisis melalui SPSS 26 diperoleh dari 10 item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala *likert* 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6.<sup>94</sup> Uji reliabilitas ini akan diuji melalui SPSS versi 26.

**Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Item
<i>Pick-Up Service</i> ( $X_1$ )	0,691	10
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,767	10
Citra Perusahaan ( $X_3$ )	0,826	5
Kepuasan Nasabah (Y)	0,715	10

Berikut adalah hasil uji reliabilitas masing-masing variabel:

**Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pick-Up Service ( $X_1$ )**

No.	$r_{hitung}$	Nilai Minimum	Keterangan
1	0,66	0,60	Reliabel
2	0,65	0,60	Reliabel
3	0,68	0,60	Reliabel

<sup>94</sup> Ibid. hlm. 79.

4	0,69	0,60	Reliabel
5	0,65	0,60	Reliabel
6	0,64	0,60	Reliabel
7	0,67	0,60	Reliabel
8	0,68	0,60	Reliabel
9	0,66	0,60	Reliabel
10	0,64	0,60	Reliabel

**Tabel 3. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No.	Rhitung	Nilai Minimum	Keterangan
1	0,77	0,60	Reliabel
2	0,75	0,60	Reliabel
3	0,76	0,60	Reliabel
4	0,72	0,60	Reliabel
5	0,73	0,60	Reliabel
6	0,75	0,60	Reliabel
7	0,74	0,60	Reliabel
8	0,73	0,60	Reliabel
9	0,74	0,60	Reliabel
10	0,74	0,60	Reliabel

**Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>)**

No.	Rhitung	Nilai Minimum	Keterangan
1	0,77	0,60	Reliabel
2	0,78	0,60	Reliabel
3	0,84	0,60	Reliabel
4	0,75	0,60	Reliabel
5	0,79	0,60	Reliabel

**Tabel 3. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No.	Rhitung	Nilai Minimum	Keterangan
1	0,72	0,60	Reliabel
2	0,72	0,60	Reliabel
3	0,68	0,60	Reliabel
4	0,69	0,60	Reliabel
5	0,69	0,60	Reliabel
6	0,68	0,60	Reliabel
7	0,66	0,60	Reliabel
8	0,66	0,60	Reliabel
9	0,67	0,60	Reliabel
10	0,71	0,60	Reliabel

## F. Uji Persyaratan Analisis

### 1. Uji Asumsi Dasar

#### a. Uji Normalitas

Normalitas data merupakan syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.<sup>95</sup> Dalam penelitian ini uji normalitas dihitung dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 26 melalui *Kolmogorov Smirnov*.

---

<sup>95</sup> Ibid. hlm. 83.

Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.<sup>96</sup>

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.<sup>97</sup> Hasil uji linieritas dapat dilihat pada output *ANOVA Table*.<sup>98</sup>

### **2. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinieritas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.<sup>99</sup>

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan

---

<sup>96</sup> Ibid. hlm. 89.

<sup>97</sup> Ibid. hlm. 94.

<sup>98</sup> Ibid. hlm. 100.

<sup>99</sup> Ibid. hlm. 116.

*Tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.<sup>100</sup>

#### **b. Uji Heteroskedastitas**

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>101</sup> Untuk menguji heteroskedastitas peneliti menggunakan uji koefisien korelasi *Spearman's Rho*.

Pengujian heteroskedastisitas menggunakan teknik uji koefisien korelasi *spearman's rho* yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual di dapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.<sup>102</sup>

### **G. Teknik Analisis Data**

#### **1. Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono, analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Jadi dapat dijelaskan bahwa statistik deskriptif adalah bagian

---

<sup>100</sup> Ibid. hlm. 121.

<sup>101</sup> Ibid. hlm. 125.

<sup>102</sup> Ibid.

dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami.<sup>103</sup>

Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.<sup>104</sup>

**Tabel 3. 16 Interpretasi Variabel Pick-Up Service (X<sub>1</sub>)**

Total Skor	Interpretasi
10-18	Buruk
19-27	Kurang Baik
28-36	Cukup Baik
37-45	Baik
46-54	Sangat Baik

**Tabel 3. 17 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Total Skor	Interpretasi
10-18	Buruk
19-27	Kurang Baik
28-36	Cukup Baik
37-45	Baik
46-54	Sangat Baik

**Tabel 3. 18 Interpretasi Variabel Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>)**

Total Skor	Interpretasi
5-9	Buruk
10-14	Kurang Baik
15-19	Cukup Baik

<sup>103</sup> Ibid. hlm. 37.

<sup>104</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 148.



20-24	Baik
25-29	Sangat Baik

**Tabel 3. 19 Interpretasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Total Skor	Interpretasi
10-18	Buruk
19-27	Kurang Baik
28-36	Cukup Baik
37-45	Baik
46-54	Sangat Baik

## 2. Pengujian Hipotesis

### a. Penentuan Hipotesis

1) Hipotesis 1 :  $X_1 \longrightarrow Y$

$H_01$  : *Pick-Up Service* ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

$H_{a1}$  : *Pick-Up Service* ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

2) Hipotesisi 2 :  $X_2 \longrightarrow Y$

$H_02$  : Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

H<sub>a2</sub> : Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

3) Hipotesis 3: X<sub>3</sub>  $\longrightarrow$  Y

H<sub>o3</sub> : Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

H<sub>a3</sub> : Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

4) Hipotesis 4 : X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>  $\longrightarrow$  Y

H<sub>o4</sub> : *Pick-Up Service* (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

H<sub>a4</sub> : *Pick-Up Service* (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), Citra Perusahaan (X<sub>3</sub>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya

#### **b. Uji Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis 1, 2, dan 3 maka Teknik Analisa data yang bisa digunakan adalah sebagai berikut:

### 1) Uji Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana adalah hubungan antara dua variabel. Dalam perhitungan korelasi akan di dapat koefisien korelasi yang menunjukkan keeratan hubungan antar dua variabel tersebut. Nilai koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai 1 atau 0 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 maka hubungan semakin erat, jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah.<sup>105</sup>

Korelasi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan masing-masing antar variabel *pick-up service* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan citra perusahaan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Dalam menguji korelasi sederhana ini digunakan korelasi *Pearson* atau dikenal juga dengan korelasi *product moment* melalui SPSS.

Menurut Guilford, kuatnya hubungan dapat dilihat pada tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:<sup>106</sup>

**Tabel 3. 20 Penafsiran Koefisien Korelasi**

Nilai Koefisien Korelasi	Keterangan
0 - < 0,2	Hubungan yang sangat kecil dan bisa dianggap tidak ada korelasi

<sup>105</sup> Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi...*, hlm. 137.

<sup>106</sup> Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 22.

$\leq 0,2 - < 0,4$	Hubungan yang kecil/ tidak erat
$\leq 0,4 - < 0,7$	Hubungan yang moderat/ sedang
$\leq 0,7 - < 0,9$	Hubungan yang erat
$\leq 0,9 - < 1$	Hubungan yang sangat erat

## 2) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen.<sup>107</sup>

Regresi sederhana ini diolah menggunakan SPSS. Persamaan regresi untuk regresi linier sederhana sebagai berikut:<sup>108</sup>

$$Y' = a + bX$$

Dimana:

$Y'$  : Nilai prediksi variabel dependen

$a$  : Konstanta, yaitu nilai  $Y'$  jika  $X = 0$

$b$  : Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel  $Y'$  yang didasarkan variabel  $X$

$X$  : Variabel independent

---

<sup>107</sup> Pumomo, *Analisis Statistik Ekonomi...*, hlm. 147.

<sup>108</sup> Ibid. hlm. 155-156.

### 3) Uji t

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial Working capital turnover dan Total asset turnover berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap rentabilitas ekonomi. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi.<sup>109</sup> Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

#### a) Merumuskan Hipotesis

Ho : *pick-up service*, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Ha : *pick-up service*, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

#### b) Menentukan t hitung dan Nilai Signifikansi

#### c) Menentukan t tabel

T tabel pada signifikansi 0,05 dibagi 2 = 0,025 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$ .<sup>110</sup>

#### d) Kriteria Pengujian

Jika  $-t \text{ tabel} > t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka Ho diterima

---

<sup>109</sup> Ibid. hlm. 171.

<sup>110</sup> Ibid. hlm. 172.

Jika  $-t$  hitung  $< -t$  tabel atau  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_0$  ditolak.

e) Berdasar Signifikansi

Jika Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika Signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

f) Penarikan Kesimpulan

Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan apakah hipotesis yang ditetapkan dapat diterima atau tidak berdasarkan kriteria pengujian.

4) Koefisien Determinasi

R Square ( $R^2$ ) atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>111</sup> Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan, dan selanjutnya dikalikan dengan 100%. Koefisien determinasi (penentu) dinyatakan dalam persen.<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> Ibid. hlm. 167.

<sup>112</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 154.

Sedangkan untuk menguji hipotesis 4 maka Teknik Analisa data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Uji Korelasi Ganda

Korelasi berganda kebalikan dari korelasi sederhana. Korelasi sederhana menyatakan kuat lemahnya hubungan juga menyatakan arah dari hubungan tersebut, sedangkan korelasi berganda hanya menyatakan kuat lemahnya hubungan tersebut. Pada korelasi berganda, variabel yang diukur adalah keeratan hubungan  $\geq 3$  variabel. Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengkorelasikan antara satu variabel tak bebas (dependent) dengan dua atau lebih variabel bebas (independent) secara simultan (bersama-sama).<sup>113</sup>

Besarnya koefisien korelasi berganda bernilai 0 sampai dengan 1. Nilai ini diinterpretasikan semakin mendekati nilai 1 maka semakin kuat korelasi linear antara variabel independen dan variabel dependennya. Sebaliknya, semakin mendekati nol maka semakin lemah korelasi linear antara variabel independen dan variabel dependen.<sup>114</sup>

2) Uji Regresi Ganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih

---

<sup>113</sup> Wahyudin, dkk, *Pengantar Statistika 2* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), hlm. 87.

<sup>114</sup> Ibid. hlm. 88.

variabel independen dengan satu variabel dependen.<sup>115</sup> Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independent (*Pick-Up Service* ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Citra Perusahaan ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah ( $Y$ )). Dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

$Y$  = Kepuasan Nasabah

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi dari variabel  $X_1$  (*Pick-Up Service*)

$b_2$  = Koefisien regresi dari variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan)

$b_3$  = Koefisien regresi dari variabel  $X_3$  (Citra Perusahaan)

$X_1$  = *Pick-Up Service*

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$X_3$  = Citra Perusahaan

$e$  = *standar error* (faktor pengganggu)

### 3) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari R Square ( $R^2$ ). Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap

---

<sup>115</sup> Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi ...*, hlm.161.



variabel dependen.<sup>116</sup> Cara menentukan koefisien determinasi dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan, kemudian dikalikan dengan 100%. Koefisien determinasi (penentu) dinyatakan dalam persen.<sup>117</sup>

#### 4) Uji F

ANOVA atau analisis varian, yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05.<sup>118</sup>

##### a) Merumuskan Hipotesis

Ho : *pick-up service*, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Ha : *pick-up service*, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

##### b) Menentukan F hitung dan Nilai Signifikansi

##### c) Menentukan F tabel

F tabel pada tingkat Signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1), dan df 2 (n-k-1), (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).<sup>119</sup>

---

<sup>116</sup> Ibid. hlm. 167.

<sup>117</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 154.

<sup>118</sup> Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi...*, hlm. 169.

<sup>119</sup> Ibid. hlm. 169.

d) Kriteria Pengujian<sup>120</sup>

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

## e) Penarikan Kesimpulan

Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan apakah hipotesis yang ditetapkan dapat diterima atau tidak berdasarkan kriteria pengujian.

**H. Tempat dan Jadwal Penelitian****1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Al-Madinah Tasikmalaya Tasikmalaya, yang beralamat di Jl. Sutisna Senjaya No. 99, Cikalang, Tawang, Tasikmalaya.

**2. Jadwal Penelitian****Tabel 3. 21 Jadwal Penelitian**

No.	Kegiatan	Tahun 2022/2023								
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	SK Judul									
2.	Pembuatan Proposal Penelitian									
3.	Seminar Proposal Penelitian									

---

<sup>120</sup> Ibid.

4.	Pelaksanaan Penelitian: a. Pegumpulan Data b. Mendeskripsikan Data c. Penganalisaan Data								
5.	Pelaporan a. Penyusunan Laporan b. Laporan Hasil Skripsi								
6.	Sidang Skripsi								