

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berikut adalah objek penelitian juga profil PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Negara Indonesia merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi Perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di bursa efek Jakarta dan bursa efek Surabaya pada tahun 1996. PT Bank Negara Indonesia awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan peraturan pemerintah pengganti undang undang No.2 tahun 1946 tanggal 5 juli 1946.Selanjutnya, berdasarkan undang undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam Pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia tahun 1946.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan terbatas, penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah di umumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11

September 1992 tambahan No. 1A. BNI merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi Perusahaan public setelah mencatatkan sahamnya di bursa efek Jakarta dan bursa efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industry perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara proses rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Untuk memenuhi ketentuan undang undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan terbatas, anggaran dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan Keputusan rapat umum pemegang saham luar biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia.

Dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No.29015. perubahan terakhir anggaran dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan Kembali seluruh anggaran dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia. Saat ini, 60% saham saham BNI dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh Masyarakat, baik individu maupun instansi, domestik dan asing.

BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total asset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan

layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah Perusahaan anak, yakni BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI *Life insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan *hibank*. BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.1.2 Profil Perusahaan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Nama Perusahaan	: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Tanggal Pendirian	: 5 Juli 1946
ISIN	: 1000096605
Kegiatan Utama	: Perbankan ritel, perbankan korporat, perbankan syariah, jasa internasional, manajemen aset dan investasi, pembayaran dan layanan keuangan
Jaringan	: Bank BNI punya jaringan kantor cabang yang luas di seluruh Indonesia, baik di perkotaan maupun di pedesaan, Bank BNI juga punya kehadiran internasional melalui perwakilan di beberapa negara yang menjadi bukti betapa luasnya jaringan Bank Negara Indonesia
Pemegang Saham	: Bank BNI merupakan BUMN atau Badan Usaha Milik Negara yang Dimana sahamnya diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia atau BEI. Dan pemilik saham mayoritas Bank Indonesia pun

adalah pemerintah

Inovasi Teknologi : Bank BNI mengandalkan transformasi digital, mereka terus mengembangkan layanan perbankan mereka dengan digital kepada nasabahnya, hal ini melibatkan pengembangan aplikasi perbankan online, *mobile banking*, dan berbagai inovasi teknologi lain nya

Kantor Pusat : Gedung Graha BNI Jl. Jenderal Sudirman Kav.1
Jakarta Pusat 10220 Indonesia.

Telpon : +62-21-2511946.

Web : <https://www.bni.co.id/>

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Visi Bank Negara Indonesia menjadi Lembaga terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

2. Misi

- a) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- b) Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- c) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.

- d) Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- e) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- f) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.

3.1.4 *Statement* Budaya Perusahaan

Budaya kerja BNI PRINSIP 46 merupakan tuntutan kerja BNI, ada 4 nilai budaya kerja BNI dan ada 6 nilai perilaku utama insan BNI berikut tabel jelasnya:

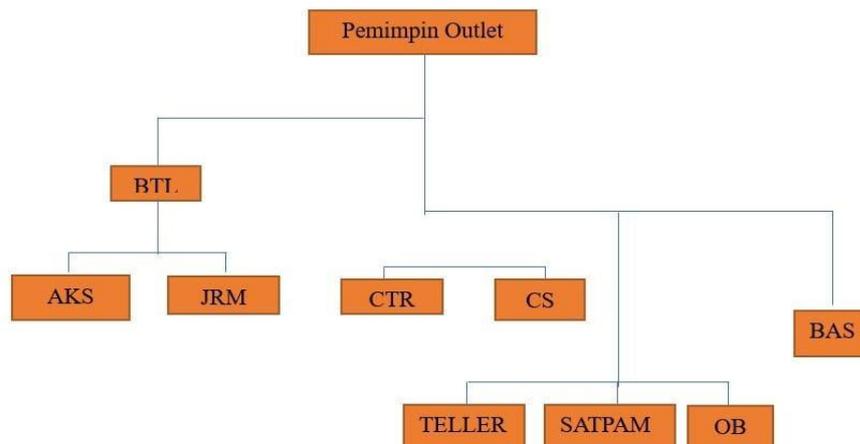
Tabel 3.1 *Statement* Budaya Perusahaan

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme (<i>Professionalism</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
Integritas (<i>Integrity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, tulus, dan ikhlas. • Disiplin, konsisten dan bertanggungjawab.
Orientasi Pelanggan (<i>Customer Orientation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.
Perbaikan tiada henti (<i>Continuous Improvement</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Senantiasa melakukan penyempurnaan • Kreatif dan inovatif

Sumber: <https://intipesan.com/sp-206/>

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya

Berikut gambar struktur organisasi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI KCP Singaparna

Sumber: BNI KCP Singaparna

3.1.6 Job Description

Suatu Perusahaan untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas-tugas yang jelas dan setiap pegawai atau posisi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah tugas-tugas serta fungsi dan peran di BNI Singaparna:

1. Kepala outlet/pemimpin outlet: memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dalam bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan

khusus dari direksi mengelola keuangan dan harta kekayaan bank, pemimpin outlet juga harus melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang, juga memimpin jalannya kegiatan pemasaran dan melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.

2. BTL: *Bisnis Team Leader*, bertugas sebagai penyelia pemasaran bisnis. Bisnis team leader juga bertugas mengembangkan strategi guna mencapai target penjualan, mereka harus memantau pencapaian target secara berkala, mengidentifikasi dan mengatasi segala hambatan yang menghambat pencapaian tujuan, seorang team leader haruslah bisa bertanggung jawab guna memimpin, mengelola, dan mengembangkan team dan juga bisa mencapai tujuan.
3. SCAO: *Standar Credit Account Officer*, SCAO bertugas melakukan evaluasi kredit dengan cara: melakukan analisis kredit guna menilai bagaimana kredit tersebut layak untuk para individu atau bagi skala besar seperti Perusahaan, mereka juga harus menilai resiko kredit berdasar atas data keuangan, Riwayat kredit, dan banyak factor lain. Selain itu SCAO juga memproses kredit dengan cara: mengelola aplikasi kredit dari awal hingga akhir, mengumpulkan dokumen guna menilai aplikasi kredit, memberikan rekomendasi terkait dengan persetujuan dan penolakan kredit di Bank.
4. SCJAO: *Standar Credit Junior Account Officer*, bertugas melakukan analisis editorial untuk memastikan Bahasa data dan informasi yang

disajikan benar dan lengkap, mereka juga memantau status kredit debitur, pemasaran penjualan produk perbangkan bisnis untuk Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan kredit wirausaha, dan mereka juga bertanggung jawab atas tercapainya tujuan perluasan urusan perekonomian dan peningkatan mutu urusan perekonomian pada departemen yang ada di bawah kendalinya

5. CTR: *Marketing Realations*, bertugas mencari nasabah yang sedang membutuhkan dana guna mengembangkan Perusahaannya dalam bentuk pinjaman yang tentu sesuai dengan syarat syarat peminjaman. CTR pun harus mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan, juga bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan dan mereka pun harus memproses dan merealisasikan pembiayaan
6. BAS: *Bancassurance Specialist* bertugas memperluas jaringan pemasaran, memberikan penerangan mengenai produk asuransi yang di pasarkan, melakukan follow up terhadap nasabah, beroreintasi pada target yang telah ditetapkan Bank Negara Indonesia
7. PNC: *Customer Service*, bertugas melayani terhadap nasabah yang datang karena alasan administrative. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya memberikan deskripsi produk yang singkat padat dan jelas kepada nasabah. Menangani dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dengan tepat dan cepat melayani terhadap nasabah yang datang karena masalah administrative. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabanag Pembantu Singaparna

Tasikmalaya memberikan deskripsi produk yang singkat padat dan jelas. Menangani dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dengan tepat benar dan cepat. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan complain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah. Dan mereka juga bertugas mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian burek dan bilyet giro serta surat kuasa

8. *Teller*: Bertugas melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan SOP di BNI. Melakukan balancing kas pada awal dan akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukaan dengan fisik uang yang ada. Mencatat seluruh penerimaan dan pengeluaran kas pada brankas utama. Mengelola uang tunai di kasir sesuai dengan kelebihan batas. Mengelola dan memantau status keuangan setiap kasir dan menjamin kecukupan untuk memenuhi kebutuhan perdagangan sehari-hari
9. *Satpam*: Membuka pintu Ketika nasabah datang, juga mengucapkan salam, memberikan pertanyaan terkait tujuan nasabah tersebut datang, memberikan nomor antrian pada nasabah, mengarahkan nasabah ketempat transaksinya, membantu mengingatkan nasabah Ketika mendapat panggilan dari cs atau *teller*, membantu informasi transaksi di ATM, dan mengarahkan nasabah ke tempat transaksinya
10. *OB: Office Boy*, membersihkan seluruh ruangan sebelum kantor di buka, menjaga kebersihan kantor, membantu penyimpanan arsip dan dokumen nasabah

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan

Jaringan usaha merupakan kerja sama usaha, akses dan hubungan dengan pihak ke 3, berikut tabel jaringan usaha kegiatan Bank BNI KCP Singaparna Tasikmalaya.

Tabel 3.2 Jaringan Usaha Kegiatan

NO	Kantor Kegiatan Usaha	Alamat Dan Kontak
1.	Kantor Cabang Tasikmalaya	Jl. HZ. Mustofa No. 110 Kota Tasikmalaya. Tpl (0265)330946
2.	BNI KCP Universitas Siliwangi	Jl. Siliwangi No. 24 Kota Tasikmalaya. Tpl (0265)33073
3.	BNI KCP Cikurubuk	Jl. Residen Ardiinangun No. 7, Linggajaya Mangkubumi Tlp (0265)
4.	BNI KCP Sutisna Senjaya	Jl. Sutisna Senjaya Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya Tlp (0265)330946
5.	BNI KCP Singaparna	Jl. Raya Timur No. 52 Singaparna Tpl (0265)453977
6.	BNI KCP Ciamis	Jl. Jendral Sudirman No. 47 Ciamis Tlp (0265)771857
7.	BNI KCP Ciawi	Jl. Pelita 1 No. 09 Tasikmalaya Tlp (0265)454954

NO	Kantor Kegiatan Usaha	Alamat Dan Kontak
8.	BNI KCP Karangnunggal	Jl. Raya Karangnunggal No. 16 Karangnunggal, Bantar Kalong, Kabupaten Tasikmalaya

Sumber: <https://www.bni.co.id/id-id/>

3.1.8 Kinerja Usaha Terkini

Berikut kinerja usaha terkini pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya:

1. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya raih penghargaan kategori pencapaian target terbaik pada kredit 2022, penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan target dimasa yang akan datang.
2. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya raih penghargaan berhasilnya terjalin hubungan kerja sama dengan nasabah instuisi yang sudah memiliki perjanjian kerja sama. BNI Singaparna telah melakukan kerja sama dengan Yayasan bina umat YASBU SODONG HLIR, SMK AL FALAH TANJUNG JAYA, 9 Puskesmas di wilayah BNI KCP Singaparna, SMK MUTIARA, dan Polres. Penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan relasi dimasa yang akan datang.
3. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya raih penghargaan berhasilnya terjalin hubungan kerja sama dengan salah satu Universitas di Kota Tasikmalaya yaitu

Universitas Siliwangi. Penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan relasi di masa yang akan datang.

4. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya raih penghargaan berhasil terjalin hubungan kerja sama dengan debitur pasti Dimana BNI KCP Singaparna memberikan bantuan pembiayaan terhadap debitur. Penghargaan tersebut merupakan hasil kerja maksimal yang dilakukan oleh karyawan.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini hubungan antara variabel bersifat sebab-akibat, selain itu penelitian ini juga bermaksud untuk menguji hipotesis antara variabel *service excellence* terhadap kepuasan nasabah. sehingga pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan di antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif. V.Wiratna Sujarweni (2019: 15)

Penelitian ini juga bermaksud untuk menjelaskan pengaruh satu variabel yaitu variabel *service excellence* dengan variabel kepuasan pelanggan yang didukung oleh teori serta mengumpulkan data melalui kuesioner, maka tipe penelitian ini termasuk tipe penelitian eksplanatori yang dijelaskan oleh Sugiyono

(2013:6) sebagai penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya mengedarkan kuesioner, test, wawancara dan sebagainya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Peneliti dengan sumber data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dieliminir atau setidaknya dikurangi. Metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah kuisisioner. V.Wiratna Sujarweni (2016:76).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan penelitian yang akan dilakukan atau suatu atribut objek yang berdiri dalam variabel tersebut terdapat data yang melengkapinya. V.Wiratna Sujarweni (2016: 68). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independent dan variabel dependen. Adapun penjelasan dari masing masing variabel penelitian itu adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen atau variabel bebas (X)

Menurut Ambar (2010:55) Variabel independen ini di Indonesia lebih dikenal dengan nama variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel

yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independent atau bebas (X) adalah *service excellence* (X).

b. Variabel dependen atau variabel terikat (Y)

Menurut Ambar (2010:55) variabel dependen adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independent. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

2. Definisi operasional

Definisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional dan berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek penelitian. Andi (2014:33). Berikut adalah tabel operasional variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator	Skala
<i>Service Excellence</i> Barata (2011: 27)	pelayanan prima (<i>Service excellence</i>), adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan	Kemampuan (<i>Ability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan untuk menjawab semua pertanyaan nasabah. • Memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang mudah 	<i>ordinal</i>

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator	Skala
	pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya,		dipahami oleh nasabah. <ul style="list-style-type: none"> • Menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada nasabah 	
	perilaku yang perlu ditunjukkan ketika menghadapi nasabah. Sikap ini meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, serta menghargai.	Sikap (<i>Attitude</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Menciptakan suasana yang menyenangkan dan hangat dalam melayani nasabah. • Memberikan salam kepada semua nasabah 	<i>ordinal</i>
	Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik ataupun non-fisik yang mampu mereflesikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain	Penampilan (<i>Appearance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Penampilan dalam bentuk fisik yang dapat mencerminkan kepercayaan diri • Menjaga penampilan tetap bersih pada jam kerja. 	<i>ordinal</i>
	kepedulian terhadap kebutuhan atau keinginan pelanggan, hingga memahami	Perhatian (<i>Attention</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Menanggapi kepentingan nasabah dengan sepenuh hati 	<i>ordinal</i>

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator	Skala
	saran dan kritik yang di berikan pelanggan untuk di perbaiki.		<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman kritik juga saran dari nasabah 	
	perilaku nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan yang tepat kepada nasabah	Tindakan (<i>Action</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Menanggapi keluhan dengan baik • Merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan nasabah 	<i>ordinal</i>
	sikap keberpihakan pemberi jasa pada nasabah sebagai wujud kepedulian agar terhindar dari kerugian dan ketidakpuasan nasabah.	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • jaminan melayani dengan professional • Meningkatkan standar pelayanan secara berkala yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. 	<i>ordinal</i>
Kepuasan Nasabah Kotler dan Keller (2017:196)	kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil)	Harga	<ul style="list-style-type: none"> • Harga dan kualitas sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>ordinal</i>

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator	Skala
	yang diharapkan			
	<p>Dibidang jasa pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan.</p> <p>Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk Kembali membeli produk yang sama.</p> <p>Persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas</p>	. Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Wujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan empati merupakan hal yang sangat penting karena berhubungan secara langsung dengan kualitas pelayanan konsumen 	<i>ordinal</i>
	<p>Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya <i>emotional value</i> yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.</p>	Faktor Emosional	<ul style="list-style-type: none"> • Perasaan puas nasabah terhadap nilai sosial terhadap merk merk tertentu 	<i>ordinal</i>

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator	Skala
	Sejumlah uang atau komisi yang dibebankan oleh bank kepada nasabahnya sebagai kompensasi atas berbagai layanan dan transaksi keuangan yang disediakan oleh bank. kemudahan transaksi adalah kemudahan bertransaksi dalam penggunaannya harus mudah digunakan, mudah dipahami, memiliki banyak pilihan metode pembayaran dan pengiriman barang serta memberikan rasa nyaman dan aman pada konsumen.	Biaya dan Kemudahan	• Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau kualitas pelayanan.	<i>ordinal</i>

Sumber: data diolah oleh penulis

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini, menggunakan 2 teknik pengumpulan data yaitu dengan studi kepustakaan dan studi lapangan, berikut studi kepustakaan dan studi lapangan:

1. Studi kepustakaan

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pembacaan literatur atau sumber-sumber tertulis seperti buku-buku, penelitian terdahulu, jurnal, artikel, dan hasil laporan yang berkaitan dengan penelitian. Dengan teknik ini peneliti dapat mengumpulkan berbagai referensi teori tentang *Service Excellence* juga pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan teori-teori lainnya yang berhubungan dengan permasalahan dan penelitian ini.

2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, istilah kuisisioner atau angket dapat digunakan sebagai nama dari teknik pengumpulan data, dan dapat pula digunakan sebagai nama dari instrumen penelitian. Kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengirim instrumen (kuisisioner) kepada responden, untuk dijawab secara tertulis lalu dikembalikan lagi kepada peneliti. Teknik pengiriman instrumen (kuisisioner) kepada responden dapat dilakukan melalui berbagai jalur seperti melalui pos, melalui whatsapp, email, google form, atau diberikan langsung kepada responden melalui tatap muka secara individual maupun kelompok. Prof. Dr. H. Djaali (2020:120-121)

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini hubungan antara variabel bersifat sebab-akibat, selain itu penelitian ini juga bermaksud untuk menguji hipotesis antara

variable service excellence terhadap kepuasan nasabah, sehingga pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Sumber data yang diperoleh pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2013:402), data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan objek penelitian sedangkan data sekunder merupakan data-data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau lembaga pengumpul data yang kemudian dipublikasi.

3.2.5 Populasi Sasaran

Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Negara Indonesia (Persro) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna berjumlah 350 nasabah.

3.2.6 Penentuan Sampel

Menurut V.Wiratna (2016:55) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016: 85). Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Untuk penelitian jumlah populasi yang terlalu banyak akan diambil untuk dijadikan sampel dengan harapan jumlah sampel yang diambil dapat mewakili populasi yang ada.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 375 nasabah. Untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 10%. Alasan peneliti menggunakan tingkat presisi 10% karena jumlah populasi kurang dari 1000. Berikut adalah rumus Slovin:

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

n =Ukuran Sampel

N =Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$.

Ketentuan rumus Slovin:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

- $n = 375N = 365$ (jumlah total populasi)
- $e = 0.10e = 0.10$ (tingkat kesalahan 10%):

$$n = \frac{375}{1 + 375 (10\%)^2}$$

$$n = 79,78$$

$$n \approx 79,78 \quad n \approx 80$$

Jadi, dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel yang direkomendasikan untuk populasi 350 dengan tingkat kesalahan sebesar 10% adalah sekitar 80.

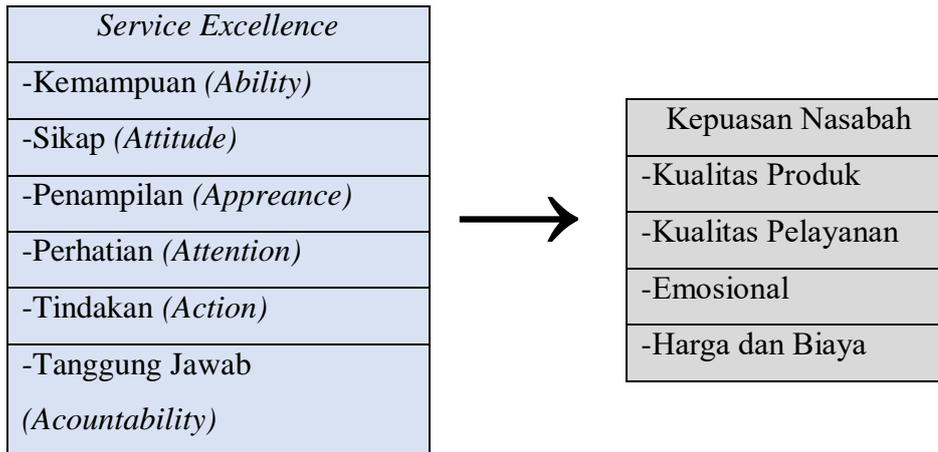
3.2.7 Model Penelitian

Model penelitian kuantitatif yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dan pengaruh. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dapat diselesaikan dengan perhitungan statistik. Sedangkan jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen untuk mendapatkan gambaran tentang variabel-variabel tersebut. Penelitian pengaruh bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka

akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. V.Wiratna Sujarweni (2019: 173)

Berikut model penelitiannya dapat dilihat pada bagan alur pemikiran

sebagai berikut:



Gambar 3.2 Model Pemikiran

Sumber: data diolah oleh penulis

3.2.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini di bagi menjadi 2 yaitu uji instrumen dan analisis regresi linear sederhana, berikut uji instrumen dan analisis regresi linear sederhana yang di gunakan dalam penelitian:

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk nilai minimal, nilai rata-rata, nilai standar deviasi V.Wiratna Sujarweni (2016: 77). Pada penelitian ini, digunakan untuk mengetahui gambaran

karakteristik responden terhadap kualitas *service excellence* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura, Tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura. Dan pengaruh kualitas *service excellence* terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.

2. Uji Instrumen

Uji Instrumen Menurut Sugiyono (2019:363) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Uji instrumen terdiri dari:

A. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *Corrected item-total correlation* pada *output Cronbach alpha*) dengan nilai r tabel. V.Wiratna Sujarweni (2016: 80)

Jika r hitung $>$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut valid

Jika r hitung $<$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut tidak valid

B. Uji Reliabilitas

Dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari

variabel atau konstruk. Ghazali (2011: 47). Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. VWiratna Sujarweni (2016:80).

Cronbach Alpha > 0,60 maka reliabel

Cronbach Alpha < 0,60 maka tidak reliabel

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Fungsi analisis Regresi Linear Sederhana adalah untuk meramalkan pengaruh variabel prediktor terhadap variabel kriterium atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y). Persamaan regresi sederhana:

$$y = a + bX.$$

Keterangan:

y: variabel kriterium

x: variable predictor

a: variabel konstan

b: koefisiensi arah regresi linier

Analisis regresi linear sederhana terdiri dari:

A. Uji Koefisiensi Korelasi

Analisis korelasi merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat

kuantitatif Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel kualitas *Service Excellence* (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y), koefisien korelasi akan selalu sebesar: $-1 \leq r \leq +1$, rumus yang digunakan adalah rumus korelasi pearson, digunakan untuk menentukan besarnya koefisien korelasi jika data yang digunakan berskala interval atau rasio. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t (Ghozali, 2016):

jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat hubungan signifikan positif antara Variabel (X) dengan Variabel (Y). Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan signifikan positif antara Variabel (X) dengan Variabel (Y).

B. Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel kualitas *Service Excellence* terhadap kepuasan nasabah

dengan bantuan SPSS. Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

Keterangan

KD: koefisiensi Determinasi

*r*²: koefisiensi korelasi ganda

C. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t (Test T) adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010). *T-statistics* merupakan suatu nilai yang digunakan guna melihat tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis dengan cara mencari nilai *T-statistics* melalui prosedur *bootstrapping*. Pada pengujian hipotesis dapat dikatakan signifikan ketika nilai *T-statistics* lebih besar dari 1,96, sedangkan jika nilai *T-statistics* kurang dari 1,96 maka dianggap tidak signifikan (Ghozali, 2016).

1. Jika nilai Sig < 0,05 atau nilai t-hitung > t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

2. Jika nilai Sig > 0,05 atau nilai t-hitung < t-tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel