

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah titik pusat pada suatu penelitian. Pada kasus ini, fokusnya artinya kualitas layanan berasal customer service dan taraf kepuasan nasabah. pada penelitian ini, variabel yang independen adalah kualitas layanan (X), variabel yang bergantung artinya kepuasan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di kantor Cabang Pembantu Singaparna.

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, sering disebut "BNI" atau "Bank," didirikan di Indonesia yang pada awalnya menjadi bank sentral yaitu dengan nama "Bank Negara Indonesia" sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 di tanggal 5 Juli 1946. Seiring dengan berjalannya waktu, berdasarkan Undang-Undang tahun 1946, statusnya kini berubah menjadi bank umum yang dimiliki oleh negara. Kontribusi BNI pada berbagai ekonomi rakyat melalui partisipasinya dalam pembangunan nasional diakui secara resmi UU No. 17 tahun 1998 perihal Bank Negara Indonesia 1946.

Pada tanggal 29 April 1992, sejalan dengan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan

Perseroan Terbatas atau yang disebut dengan Persero. Proses penyesuaian ini diatur dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, yang disusun di hadapan Muhani Salim, S.H., dan diumumkan dalam isu Negara Republik Indonesia No. 73 lepas 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

Kini BNI menjadi bank BUMN (Bank usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya pada Bursa pengaruh Jakarta dan Bursa imbas Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangannya dan menaikkan daya saingnya pada industri perbankan nasional, BNI telah melakukan sejumlah tindakan korporasi, termasuk proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, pelepasan saham Pemerintah di tahun 2007, serta penawaran saham terbatas kepada publik di tahun 2010.

Untuk mematuhi persyaratan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 wacana Perseroan Terbatas, aturan Dasar BNI telah diadaptasi. Penyesuaian ini dicatat pada akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008, yang diselenggarakan di hadapan Fathiah Helmi, S.H., seorang notaris Jakarta. Penyesuaian tersebut dilakukan berdasarkan keputusan kedap pemegang saham luar biasa di lepas 28 Mei 2008 serta sudah disetujui oleh Menteri hukum dan Hak Asasi insan Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 lepas 12 Agustus 2008. Selain itu, penyesuaian tersebut diumumkan dalam gosip Negara Republik Indonesia No. 103 lepas 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terbaru pada hukum Dasar BNI melibatkan penyusunan ulang semua anggaran Dasar yang diselaraskan menggunakan Akta No. 35 lepas 16

Maret 2015 yang disusun oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H. Perubahan tadi sudah disetujui oleh Menteri aturan serta Hak Asasi insan Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 lepas 14 April 2015.

Saat ini, 60% asal total saham BNI dimiliki sang Pemerintah Republik Indonesia, sementara 40% sisanya dimiliki oleh warga , baik individu juga institusi, baik domestik juga asing. BNI tercatat sebagai bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, diukur asal total aset, total kredit, serta total dana pihak ketiga. Untuk menyampaikan layanan keuangan yang komprehensif, BNI didukung sang beberapa perusahaan anak, termasuk BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance, serta HiBank. BNI menyediakan beragam layanan penyimpanan dana dan fasilitas pinjaman buat segmen korporasi, menengah, serta kecil. Produk dan layanan terbaik telah diadaptasi dengan kebutuhan nasabah berbagai rentang usia, mulai berasal anak-anak, remaja, dewasa, sampai pensiun.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

a. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

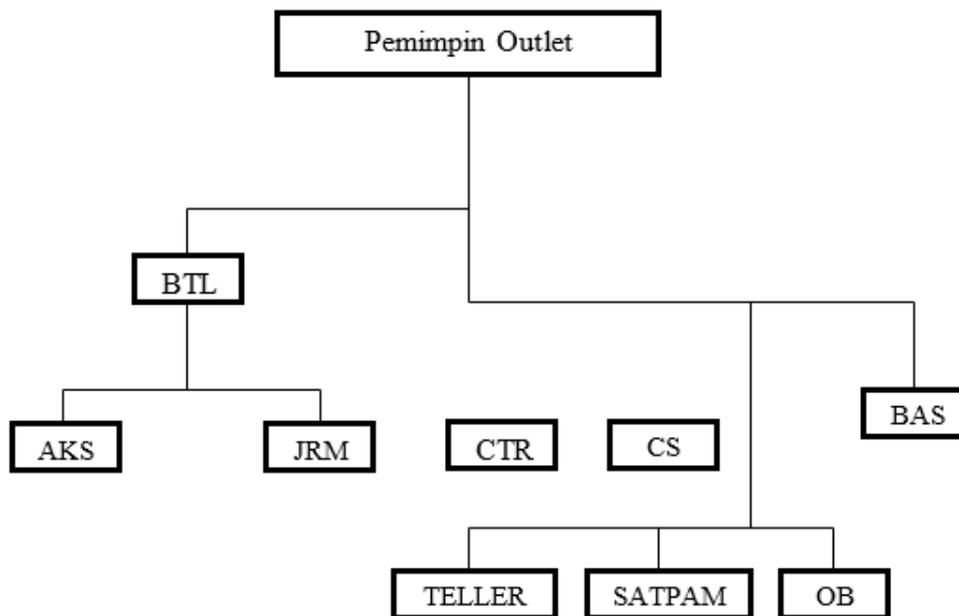
Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan

b. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk:

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.

3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk KCP Singapura



**Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singapura**

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singapura

### **3.1.4 Job Description PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singaparna**

1. Pemimpin Outlet (Pimpinan Kantor Cabang Pembantu)
  - a. Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang Utama dalam koordinasi dan pengendalian kinerja operasional, pemantauan informasi, dan layanan transaksi.
  - b. Bekerja dengan manajer perusahaan untuk mengembangkan jadwal kerja dan anggaran serta berkoordinasi dengan personel Sumber Daya Manusia departemen.
  - c. Mengembangkan dan mengkoordinasikan satuan kerja yang berada di bawahnya dan mencapai tujuan rencana kerja yang telah ditetapkan.
  - d. Mengawasi seluruh bawahan dan unit kerja di bawahnya untuk memastikan pelaksanaan dan pencapaian tujuan rencana kerja yang telah ditetapkan.
  - e. Melaksanakan kepatuhan terhadap mekanisme, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. BTL (*Business Team Leader*)
  - a. Mengawasi secara langsung kegiatan pemasaran di unit kerjanya.
  - b. Mendukung pelaksanaan program-program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat.

### 3. AKS (Asisten Kredit Dasar)

- a. Menganalisis kelayakan validasi data bisnis dan agunan.
- b. Menganalisis data kredit dan laporan keuangan individu maupun bisnis guna menilai tingkat risiko yang terkait dengan pinjaman dan pembiayaan.
- c. Menghasilkan laporan tentang tingkat risiko yang berkaitan dengan pinjam-meminjam dana.
- d. Membandingkan tingkat likuiditas, profitabilitas, dan kelayakan kredit organisasi yang diberi peringkat dengan organisasi serupa dalam industri dan lokasi geografis yang sama.
- e. Pengembangan struktur fasilitas dan pemeliharaan kualitas produk pinjaman BNI.

### 4. JRM (*Junior Relationship Manager*)

- a. Melakukan analisis editorial untuk memastikan bahasa data/informasi yang disajikan benar dan lengkap.
- b. Pemantauan status kredit debitur.
- c. Pemasaran/penjualan produk perbankan bisnis untuk Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Wirausaha.
- d. Bertanggung jawab atas tercapainya tujuan perluasan urusan perekonomian dan peningkatan mutu urusan perekonomian pada departemen-departemen yang berada di bawah kendalinya.

5. *CTR / Marketing Relationship*

- a. Menyusun upaya untuk menemukan pelanggan yang saat ini memerlukan pendanaan untuk meningkatkan bisnis mereka melalui pinjaman, yang tentu saja harus mematuhi persyaratan pinjaman yang berlaku.
- b. Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan.
- c. Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan
- d. Memproses dan merealisasikan pembiayaan.

6. *BAS (Bancassurance Specialist)*

- a. Memperluas jangkauan pemasaran untuk meningkatkan penetrasi pasar.
- b. Memberikan penjelasan tentang produk asuransi yang ditawarkan kepada Nasabah.
- c. Melakukan tindak lanjut terhadap Nasabah untuk memastikan kepuasan dan kelancaran layanan.
- d. Berfokus pada mencapai target yang telah ditetapkan oleh Bank Negara Indonesia.

7. *Customer Service*

- a. Melayani terhadap Nasabah yang datang karena alasan administratif.
- b. Menangani keluhan Nasabah dengan responsif dan efisien, serta menyelesaikannya dengan tepat.
- c. Menerima, menanggapi, dan menyelesaikan permasalahan serta keluhan yang disampaikan oleh Nasabah terkait ketidakpuasan

mereka.

- d. Memberikan penjelasan yang singkat dan jelas tentang produk kepada Nasabah di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singapura.
- e. Melakukan administrasi terkait permintaan dan pengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

#### 8. *Teller Service*

- a. Melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi tunai maupun non-tunai sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bank BNI.
- b. Mencatat seluruh penerimaan dan pengeluaran kas pada brankas utama.
- c. Menyeimbangkan kas pada awal dan akhir periode dengan mencocokkan antara nota transaksi pembukaan dan jumlah uang fisik yang ada.
- d. Menyimpan uang dan menariknya dari atau ke brankas utama.
- e. Mengelola dan memantau status keuangan setiap kasir dan menjamin kecukupan untuk memenuhi kebutuhan perdagangan sehari-hari.

#### 9. *Satpam (Security)*

- a. Mengakomodasi kedatangan Nasabah dengan membuka pintu saat mereka tiba.
- b. Menanyakan tujuan kedatangan Nasabah untuk memberikan

pelayanan yang sesuai.

- c. Memberikan nomor antrean kepada Nasabah untuk mengatur urutan layanan.
- d. Mengarahkan Nasabah ke lokasi tempat transaksi yang diinginkan.
- e. Membantu Nasabah dengan pengingat ketika giliran mereka untuk dilayani telah tiba
- f. Membantu Informasi transaksi di ATM.
- g. Mengarahkan informasi transaksi di ATM.

10. *Office Boy*

- a. Membersihkan seluruh ruangan sebelum kantor dibuka.
- b. Menjaga kebersihan kantor.
- c. Membantu penyimpanan arsip dan dokumen Nasabah.

### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, menandakan bahwa metodologi riset ini berakar di filsafat positivisme. Penelitian ini ditujukan di populasi atau sampel khusus, dimana data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan mengungkap serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2017:23).

Penelitian ini menggunakan metode survey, di mana sampel diambil langsung dari populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan berita umum menjadi alat buat mengukur atau menaksir variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini artinya kualitas layanan (X) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, kantor Cabang Pembantu Singapura, sebab

cabang tersebut memberikan variasi dalam layanan kepada nasabahnya. Variabel terikat ialah Kepuasan Nasabah (Y), yang dipengaruhi sang variabel independen tersebut.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. di tempat kerja Cabang Pembantu Singaparna, yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang artinya nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna.

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif karena fokus utamanya adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas layanan *customer service* dan kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diamati tanpa melakukan manipulasi variabel. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari responden nasabah secara sistematis menggunakan instrumen penelitian yang dirancang untuk mengukur Kualitas Layanan dan Kepuasan nasabah. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kuantitatif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah di bank tersebut.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

**Table 3.1 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Layanan (X)	Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan atau kesesuaian yang diberikan oleh suatu organisasi, dalam hal ini, <i>customer service</i> PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, KCP Singaparna	a. Bukti Fisik <i>(Tangible)</i> 1. Tingkat kecanggihan peralatan 2. Kebersihan tempat 3. Kerapian penampilan <i>customer service</i> 4. Ruangan yang memadai	Ordinal
		b. Kehandalan <i>(Reliability)</i> 1. Kesesuaian pelaksanaan layanan dengan jadwal yang telah ditetapkan 2. Perhatian <i>customer service</i> terhadap nasabah yang mengalami kesulitan 3. Keteraturan waktu dalam memberikan	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		<p>layanan sesuai dengan komitmen jaringan yang stabil dan meluas.</p>	
		<p>c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan dalam kontak komunikasi</li> <li>2. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi mengenai penyediaan layanan</li> <li>3. Kesiapan <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan yang cepat</li> <li>4. Keterbukaan untuk merespons permintaan nasabah</li> </ol>	Ordinal
		<p>d. Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan kepastian keamanan untuk uang</li> </ol>	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		<p>yang disimpan</p> <p>2. Memastikan keamanan selama proses transaksi</p> <p>3. <i>Customer service</i> memiliki pengetahuan mendalam untuk memberikan jawaban atas pertanyaan nasabah</p>	
		<p>e. Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>1. Memahami kebutuhan</p> <p>2. nasabah dengan baik</p> <p>3. <i>Customer service</i> Memberikan perhatian Personal kepada nasabah.</p>	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah mengacu pada evaluasi positif atau negatif nasabah terhadap pengalaman	<p>a. Tepat waktu (<i>On time Performance</i>)</p> <p>1. Ketepatan waktu dalam memberikan</p>	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	mereka dalam berinteraksi atau menggunakan layanan dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singaparna	layanan	
		2. Jadwal layanan yang diberikan	
		b. Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )	Ordinal
		1. Kemudahan proses dalam menunggu antrean 2. Dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat 3. Nasabah yang diberikan tepat	
		c. Pelayanan ( <i>service</i> )	Ordinal
		1. <i>Customer service</i> ramah dalam memberikan layanan	
		2. <i>Customer service</i> cepat tanggap terhadap apa yang nasabah butuhkan	
		3. Memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah	
		d. Harga ( <i>Price</i> )	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		1. Harga administrasi bulanan terjangkau 2. Ketersediaan Kartu ATM dengan biaya yang terjangkau (Majid 2015:169)	

*Sumber : Diolah penulis, 2024.*

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dan kemudian meminta mereka untuk memberikan jawaban.
- b. Menurut Sugiyono (2017: 293), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas yang berbeda dengan teknik lainnya. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk memperoleh pemahaman tentang kondisi yang sebenarnya. Observasi merupakan kegiatan pencarian data yang digunakan untuk membuat kesimpulan.

- c. Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar. Ini meliputi laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dalam konteks ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk merekam kegiatan interaksi penulis dengan nasabah, terutama dalam menjelaskan kuesioner penelitian dengan mengambil foto. Penulis akan menggunakan teknik dokumentasi ini dengan mengambil foto menggunakan kamera saat berinteraksi dengan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singaparna untuk memperkuat data penelitian.

### **3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yang mengacu pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka atau variabel numerik. Dalam konteks ini, variabel bebas adalah kualitas layanan *customer service* (X), dan variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y). Data kualitas layanan dapat diukur dengan angka atau skor, misalnya melalui survei dengan pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang meminta responden untuk memberikan penilaian numerik terhadap berbagai aspek layanan. Begitu juga, kepuasan nasabah akan diukur secara kuantitatif, mungkin melalui skala penilaian atau pertanyaan-pertanyaan yang meminta responden untuk memberikan skor terkait kepuasan mereka.

b. Sumber data

Dalam rangka mengolah data dan mencari solusi terhadap masalah yang ada, penulis melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari:

1. Menurut Sugiyono (2015), data primer adalah data yang diberikan langsung oleh pemilik data kepada pengumpul data secara langsung. Data primer ini dikumpulkan melalui pembuatan kuesioner. Dalam hal ini, kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi Nasabah terhadap kualitas layanan *customer service* dan tingkat kepuasan nasabah.

Dalam riset ini, digunakan kuesioner tertutup yang menyajikan opsi jawaban yang telah ditentukan, membolehkan partisipan untuk memilih dengan segera. Kuesioner ini mengadopsi skala bertingkat, dengan variasi skala *Likert* yang terdiri dari lima alternatif: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Konsep skala *Likert*, menurut Sugiyono (2019), dimanfaatkan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Tiap opsi jawaban diberikan nilai, meminta partisipan untuk menunjukkan sejauh mana mereka mendukung pernyataan (jika positif) atau menentangnya (jika negatif).

**Tabel 3.2 Skala Pengukuran**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Pertanyaan Positif</b>	<b>Pertanyaan Negatif</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2024.*

2. Selain data primer, penelitian ini juga akan memanfaatkan data sekunder.

Data sekunder merupakan informasi yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Misalnya, data historis kinerja layanan *customer service* dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. laporan keuangan terkait cabang tersebut, atau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini seperti penelitian oleh Guspul (2014); Dewi dan Sudhiarta (2018), serta Handayani (2023). Penggunaan data sekunder dapat memberikan konteks lebih lanjut, mendukung analisis kuantitatif, dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait variabel bebas (Kualitas Layanan) dan variabel terikat (Kepuasan Nasabah) dalam penelitian ini.

### 3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi serta sampel memiliki peran yang penting dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi merupakan sekumpulan kenyataan, variabel, konsep, atau subjek yang menjadi fokus penelitian. Penelitian dapat dilakukan ketika setiap anggota populasi mengetahui sifat-sifat dari populasi tersebut (Morissan, 2012).

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik eksklusif yang diidentifikasi oleh peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 360 Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singaparna.

### 3.2.3.3 Penentuan Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2017:81), sampel didefinisikan menjadi bagian asal populasi yang sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti.

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2018:80).

Menurut Sugiyono (2014:118) definisi *probability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2019:131) *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena dipilih berdasarkan kriteria tertentu.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2018:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Berikut kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini meliputi:

- a. Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Singaparna
- b. Berusia 17 tahun hingga lansia

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus untuk menghitung berapa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan anggota sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin:

$$\eta = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

$\eta$  = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$e$  = Error level (tingkat kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus slovin ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$N = 360 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\%$$

$$\eta = \frac{360}{1+360(10\%)^2}$$

$$= 78,26$$

$$= 78$$

Dalam penelitian ini, nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna yang berkunjung ke *customer service* selama 24 hari kerja dalam sebulan pada Maret 2024 sebanyak 360 populasi, maka sampel yang dapat dibulatkan menjadi 78 nasabah.

Dengan melibatkan semua nasabah sebagai responden, penelitian ini memiliki potensi untuk mendapatkan keragaman pandangan dan pengalaman nasabah yang mencerminkan kondisi umum di dalam populasi.

### 3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini adalah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, serta menjelaskan kualitas layanan asal *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singaparna. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Singaparna". Dalam penelitian ini, terdapat dua, yaitu satu variabel bebas (independent) serta variabel terikat (dependent). Dengan demikian, berikut

adalah susunan variabel yang dipergunakan pada penelitian ini:

1. Variabel bebas (*independent*), yang juga dikenal menjadi variabel independen, sering kali dijuluki menjadi variabel stimulus, *predictor*, atau *antecedent*. dalam Bahasa Indonesia, sering kali disebut menjadi variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau sebagai penyebab perubahan dan keluarnya variabel terikat. dalam konteks ini, variabel independen ialah Kualitas Layanan (X).
2. Variabel terikat (*dependent*), yang juga disebut menjadi variabel output, kriteria, atau konsekuensi, dalam Bahasa Indonesia kerap dianggap menjadi variabel terikat. Variabel terikat artinya variabel yang dipengaruhi oleh atau sebagai yang akan terjadi dari variabel bebas. dalam konteks ini, variabel terikat (*dependent*) ialah Kepuasan Nasabah (Y).

### **3.2.5 Teknik Analisis Deskriptif**

#### **1. Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menentukan sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara tepat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas membantu memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur, sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Validitas di atas diuji dengan perhitungan validitas, dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara *pearson correlation* uji ini dilakukan dengan melihat korelasi/ skor masing-masing item pertanyaan, item dikatakan valid, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya. dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 26,0 for windows.

Selain itu maka dapat menggunakan SPSS versi 26 dengan langkah-langkah:

- 1) Masukkan data ke dalam SPSS editor
- 2) Simpan data tersebut
- 3) Klik *Analyze Correlate Bivariate* selanjutnya akan muncul jendela Bivariate Correlation
- 4) Blok seluruh indikator dan klik tanda panah ke kotak items
- 5) Klik OK.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode seperti uji *alpha Cronbach* untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya.

Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha*

*Cronbach's* 0 sampai 1. Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi ( $r$ ) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha*  $>0,7$  maka data yang akan diteliti memiliki keandalan yang cukup kuat.
- 2) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha*  $>0,6$  dapat disimpulkan maka data yang akan diteliti memiliki keandalan suatu data telah mencukupi.
- 3) Apabila nilai koefisien *cronbach alpha*  $<0,6$  dapat disimpulkan bahwa data yang akan diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach's* tersebut dapat dilihat tingkat reliabel suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin reliabel suatu instrumen maka semakin baik instrumen tersebut untuk digunakan peneliti dalam penelitian. Dalam uji reliabilitas pada penelitian ini akan dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS 26,0 for windows.

Pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan rumus SPSS 26, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Masukkan data ke dalam SPSS data editor simpan data tersebut
- 2) Klik Analyze  $\longrightarrow$  Scale  $\longrightarrow$  Reliability Analysis
- 3) Lalu akan muncul kotak dialog *Reliability Analysis*
- 4) Blok seluruh indikator dan klik tanda panah ke kotak items

- 5) Klik tombol Statistics → pada kotak *Descriptives for* pilih *pScale* if item deleted → pada kotak ANOVA *table* pilih *none* klik *continue* → klik OK.

## 2. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif memberikan ringkasan tentang distribusi data. Salah satu aspek utama dari uji ini adalah mengukur pusat data, yang meliputi mean (rata-rata), median (nilai tengah), dan modus (nilai yang paling sering muncul). Analisis ini membantu peneliti memahami karakteristik utama dari data kualitatif dan kuantitatif yang dikumpulkan, membentuk dasar untuk pemahaman lebih lanjut tentang variabilitas data dan pola yang mungkin terjadi.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas menguji apakah data yang diamati memiliki distribusi normal. Dalam konteks ini, normalitas penting untuk memastikan bahwa analisis statistik yang lebih lanjut, seperti uji para metrik, dapat diterapkan dengan tepat. Normalitas dapat diuji dengan metode seperti uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai

perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.

Dalam pengujian ini peneliti menggunakan rumus program komputer SPSS 26,0 *for windows*. Adapun ketentuan kriteria uji normalitas sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikan atau nilai probabilitas  $\leq 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.
- 2) Nilai signifikan atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.

Selanjutnya untuk pengujian normalitas yang dilakukan dengan menggunakan rumus SPSS 25, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi atau sig.(2-tailed)  $< 0,05$  maka data tersebut berdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikansi atau sig.(2-tailed)  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal.

Selanjutnya untuk pengujian normalitas yang dilakukan dengan menggunakan rumus SPSS 26 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Aktifkan program SPSS
- 2) Klik *Variable View* dan buat data, lalu pada kolom *Decimals* ubah semua angka menjadi 0 dan pada kolom *Measure* pilih *Scale*.

- 3) Klik *Data View*, masukkan data dari hasil variabel yang sudah dihitung pada halaman *Data View*.
- 4) Klik *Analyze*, kemudian klik *Regression* lalu *Linier*.
- 5) Masukkan variabel Y ke *Dependent* list lalu klik *Plots*, kemudian klik bagian *Normality Plots with Tests* lalu klik *Continue*.
- 6) Muncul Output uji normalitas.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas mengevaluasi apakah variabilitas dari kesalahan pengukuran dalam model regresi tidak konstan. Uji ini penting untuk memastikan kecocokan model regresi yang dihasilkan. *Scatterplot* adalah metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas.

### **4. Uji Hipotesis**

#### **1. Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi memberikan informasi perihal seberapa baik model regresi linear bisa menyebutkan variasi pada variabel terikat. Koefisien determinasi mengindikasikan proporsi berasal variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan sang variabel bebas pada contoh regresi. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa model tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel terikat, yang menandakan kualitas yang baik dari model tersebut.

## 2. Uji T

Uji t dipergunakan untuk mengevaluasi signifikansi individu asal setiap koefisien regresi pada model. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah setiap variabel bebas memiliki akibat yang signifikan secara individual terhadap variabel terikat dalam model regresi.

Cara pengujian menggunakan *software* SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS, yaitu jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.