

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Adapun objek pada penelitian ini adalah *personal selling*, diversifikasi produk, layanan digital perbankan dan keputusan pembelian produk tabungan pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya. Adapun ruang lingkup penelitian mengenai “Pengaruh *Personal Selling*, Diversifikasi Produk dan Layanan Digitalisasi Perbankan terhadap Keputusan Pembelian Tabungan Berbasis *Digital Banking* (Survey pada Nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya)”.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. atau lebih dikenal dengan nama Bank Woori Saudara merupakan salah satu bank swasta umum yang ada di Indonesia, didirikan pada tahun 1906 dengan nama awal Himpoenan Saudara sebagai cikal bakal PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk. Pada awal tahun 2014 Bank menjalin Kerjasama strategis dengan Woori Bank Korea. Kerja sama tersebut ditandai dengan masuknya Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia (anak perusahaan dari Woori Bank Korea di Indonesia) sebagai pemegang saham Bank. Perubahan susunan pemegang saham tersebut dilakukan melalui proses pengalihan saham milik Ir. Airifin Panigoro dan PT Medco Intidynamika kepada Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia. Pada akhir tahun 2014, PT Bank Woori Indonesia secara resmi melakukan penggabungan usaha (*merger*). Dengan telah efektifnya penggabungan usaha,

nama PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk. berubah menjadi “PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk” berdasarkan akat no 42 tertanggal 24 Desember 2014. Alamat Kantor Pusat Bank Woori di Treasury Tower 26th& 27th District 8 Lot 28, Jl. Jendral Sudirman Kav. 52-53 Jakarta Selatan.

Visi dari Bank Woori Saudara adalah menjadi bank yang kompetitif dan sehat / *To Become a competitive and Healthy Bank.*

Misi dari Bank Woori Saudara adalah memenuhi harapan *stakeholder* dalam usaha perbankan melalui 3 pilar / *Meet the expectations of stakeholders in the banking business through 3 pillars:*

1. Diversifikasi portofolio bisnis / *Diversify business portofolio*
2. Memperkaya pelayanan pelanggan dan pengembangan bisnis yang baru / *Enriching customer service and new business development*
3. Menciptakan manajemen yang efektif dan meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia / *Creating effective management and enhacing the capabilities of human resource.*

Saat ini Bank Woori Saudara memiliki jaringan dan layanan kantor yang tersebar di pulau Jawa, Bali, Sumatera dan Sulawesi. Salah satu Kantor Cabang di Jawa yaitu di Jawa Barat adalah Kantor Cabang Tasikmalaya yang membawahi 8 (delapan) Kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Wilayah Tasikmalaya dan sekitarnya yaitu:

1. Kantor Cabang Pembantu Banjar
2. Kantor Cabang Pembantu Singaparna

3. Kantor Cabang Pembantu Ciamis
4. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran
5. Kantor Cabang Pembantu Ciawi
6. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya
7. Kantor Cabang Pembantu Karangnunggal
8. Kantor Cabang Pembantu Kawali

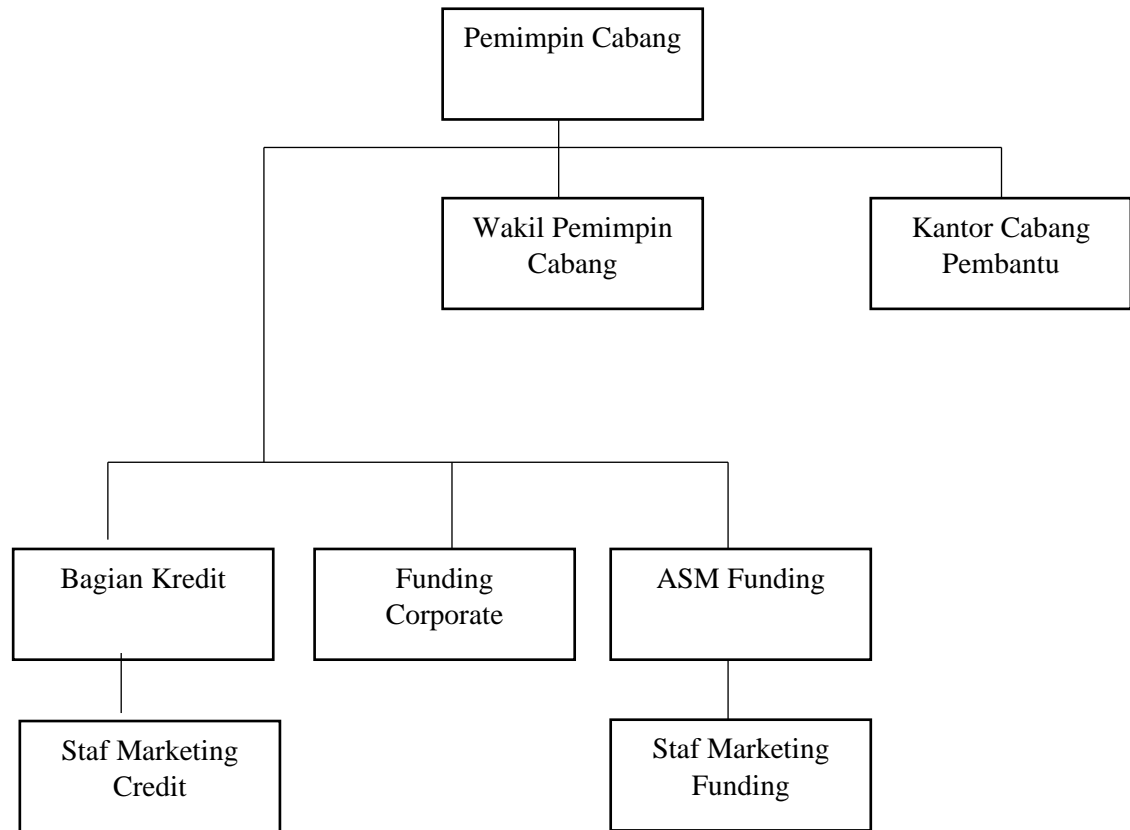
Sesuai dengan visi Bank Woori Saudara yaitu menjadi Bank yang kompetitif dan sehat, untuk menyelaraskan visi tersebut Bank Woori Saudara menciptakan macam-macam produk unggulan baik produk kredit maupun produk dana. Produk unggulan kredit Bank Woori Saudara seperti Kredit Pensiun, Kredit Pegawai, Kredit Pekerja, Kredit Komersil. Produk dana yang di miliki oleh Bank Woori Saudara seperti Deposito, Deposito Retail, Giro, Tabungan.

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Kelancaran keberhasilan setiap aktifitas yang dijalankan perusahaan banyak ditentukan dari struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas diantara bagian-bagian yang ada dalam perusahaan, dengan adanya pembagian-pembagian tersebut diharapkan sistem kerja dan usaha dapat berjalan secara baik.

Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya membawahi 8 Kantor Cabang Pembantu Tipe A dan Tipe B. Dalam penulisan ini, penulis hanya meneliti Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Ruko Asia Plaza No. A5-6, Jl. HZ Mustofa No. 326, Kelurahan Tugujaya Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya.

Berikut struktur organisasi Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Tipe A.



Sumber: Bank Woori Saudara, 2022

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kantor Cabang

3.1.3 Uraian Tugas atau *Job Description*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari beberapa jabatan adalah sebagai berikut.

1. Pemimpin Cabang:

- Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan bisnis dan kegiatan operasional dengan bagian manajerial serta pemimpin cabang pembantu yang ada dibawah struktur organisasinya;
- Memimpin kegiatan dalam pemasaran bank sesuai dengan target bisnis yang telah ditentukan oleh Kantor Pusat;
- Mengawasi kegiatan operasional perusahaan;
- Memantau prosuder operasional manajemen resiko;
- Melakukan pengembangan kegiatan operasional;
- Observasi dan penilaian atas kinerja karyawan.

2. Pemimpin Cabang Pembantu

- Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan bisnis dan kegiatan operasional;
- Memimpin kegiatan dalam pemasaran bank sesuai dengan target bisnis yang telah ditentukan oleh Kantor Pusat dan Kantor Cabang;
- Mengawasi kegiatan operasional KCP;
- Observasi dan penilaian atas kinerja karyawan.

3. Tim Pemasar (*Marketing Funding / Funding Officer*):

- Bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha *funding* (pendanaan), diberi target untuk dapat menghimpun dana

sebanyak-banyaknya dari nasabah dan ditempatkan baik dalam bentuk tabungan, giro dan deposito;

- Dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah, memiliki keahlian dalam menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki *interpersonal skill* yang baik, serta mampu menjalin atau memperluas jaringan atau *networking*, berorientasi pada target yang ditetapkan.

3.1.4 Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha Bank Woori Saudara sama halnya dengan bank umum lainnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

3.1.5 Jenis Produk Tabungan

Jenis produk pendanaan yang dimiliki oleh Bank Woori Saudara:

1. Tabungan
 - a. Tabungan Woori Saudara (IDR)
 - b. Tabungan Harian
 - c. Tabungan Pensiunan

Tabel 3.1
Jenis, Tarif dan Biaya Tabungan

Jenis Tabungan	Setoran Awal	Setoran Minimum	Saldo Minimum	Administrasi Bulanan	Tutup Rekening
Woori Saudara	Rp. 50.000	Rp. 25.000	Rp. 25.000	Rp. 4.000	Rp. 25.000
Harian	Rp. 20.000	Rp. 10.000	Rp. 20.000	Rp. 2.000	Rp. 20.000
Pensiunan	Bebas	Rp. 10.000	0	0	0

Sumber: Bank Woori Saudara, 2022

d. Tabungan Woori Saudara (USD)

Produk tabungan perorangan dan non perorangan yang memberikan pilihan penyimpanan dana dalam bentuk mata uang asing dengan setoran awal yang ringan dan bebas biaya administrasi. Penyetoran dan penarikan transaksi yang fleksibel, dapat dilakukan dalam mata uang US Dollar dan Rupiah

e. Tabungan Premium

Tabungan premium untuk nasabah perorangan dengan rate tabungan yang sangat kompetitif dibandingkan dengan tabungan lainnya.

f. Tabungan Woori Saudara Berjangka (Taska)

Adalah simpanan yang penarikannya baru dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu, dan selama jangka waktu tersebut nasabah wajib untuk melakukan penyetoran angsuran sebesar nilai yang telah diperjanjikan.

Manfaat dari pembukaan rekening Taska adalah merancang keuangan untuk rencana masa depan dan memberikan kebebasan seras fleksibilitas dalam menentukan jangka waktu dan jumlah setoran bulanan.

Keuntungan tabungan Taska:

- Bebas memilih Jangka Waktu Penyimpanan dan jumlah setoran

- Target dana, kontrak penempatan didasarkan pada target dana yang ingin di capai pada akhir masa kontrak;
 - Target bulanan, kontrak penempatan didasarkan batas pilihan setoran bulanan jangka waktu oleh penabung;
 - Nominal akhir sebagaimana disebut diatas adalah minimum sebesar Rp. 1,000,000.00 (satu juta rupiah);
 - Nilai setoran bulanan minimum Rp. 25,000.00 (dua puluh lima ribu rupiah) perbulan dan jangka waktu penyimpanan minimum 6 bulan dan maksimal 60 bulan;
 - Setoran bulanan Taska akan didebet secara otomatis dari rekening relasinya.
- Mendapat perlindungan asuransi

Secara otomatis nasabah mendapat perlindungan asuransi jiwa, dengan nilai pertanggungan sebesar sisa tabungan yang belum dibayarkan, sebagaimana yang telah disepakati pada saat pembukaan rekening. Sehingga ahli waris tidak perlu melunasi sisa angsuran dan bisa menarik dana tabungan.
 - Membantu nasabah untuk menabung

Dengan membuka Tabungan Woori Saudara Berjangka, maka nasabah memiliki kewajiban untuk menyetor dalam jumlah tertentu setiap bulannya, sehingga akan sangat membantu nasabah untuk menabung secara rutin

- Bunga Tabungan

Akan mendapat suku bunga lebih menarik dari tabungan biasa dan secara otomatis dikreditkan kedalam rekening tabungan Taska setiap bulannya.

g. Tabungan *Installment*

- Jenis mata uang yang digunakan Rupiah (IDR) dan Dollar (USD).
- Dapat digunakan untuk nasabah Perorangan maupun Perusahaan.
- Gratis biaya administrasi.
- Jangka waktu tabungan minimal 6 bulan.
- Membuka rekening Tabungan Woori Saudara (IDR/USD) sebagai tabungan relasi sekaligus sebagai rekening penampungan pencairan.
- Nominal setoran bulanan minimal Rp. 25.000 (perorangan) Rp. 1.000.000 (perusahaan) dan 100 USD (Individual / *Corporate*).
- Pembayaran bunga dilakukan pada saat jatuh tempo.

h. Tabungan Cerdas

Tabungan yang dirancang khusus untuk generasi muda yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan.

Keunggulan dari Tabungan cerdas:

- Gratis biaya admin;
- Tanpa setoran awal;
- Tanpas saldo minimum;
- Bebas biaya transfer 3 kali ke bank lain tanpa saldo minimum setiap bulan;
- Gratis 1 kali biaya pembelian token listrik;
- Gratis 1 kali biaya pembayaran tagihan listrik PLN;
- Gratis 3 kali biaya pembelian pulsa;
- Gratis 3 kali biaya pembayaran tagihan pascabayar; dan
- Dapatkan penawaran spesial di *merchant* yang bekerjasama

i. Tabungan *K-Pop*

Tabungan dengan segmentasi pasar pada anak usia 0 sampai 17 tahun, dengan harapan untuk membiasakan budaya gemar menabung bagi anak-anak.

Keuntungan dari produk ini:

- Tanpa setoran awal;
- Bebas biaya administrasi; dan
- Tanpa saldo minimum;

j. Simpanan Pelajar

Diperuntukkan untuk pelajar, keuntungan dari Simpanan Pelajar bebas biaya administrasi.

Tarif dan Biaya:

- Setoran awal Rp 5,000;
- Setoran Selanjutnya Rp 1,000;
- Biaya penutupan rekening Rp 5,000;
- Biaya rekening dormant Rp 1,000 *Jika 12 Bulan berturut turut tidak ada transaksi; dan
- Bebas biaya pembuatan ATM.

k. Tabunganku

Tabungan dengan persyaratan yang mudah dan ringan agar dapat membantu menumbuhkan budaya menabung dalam masyarakat.

Dengan biaya administrai ringan:

- Minimum setoran awal Rp 20,000;
- Minimum setoran selanjutnya Rp 10,000;
- Minimal saldo setelah penarikan Rp 20,000;
- Bebas biaya administrasi bulanan; dan
- Biaya penutupan rekening Rp 20,000.

2. Giro

Lebih fleksibel untuk transaksi keuangan bisnis.

3. Deposito

a. Deposito *Reguler*

b. Deposito *Retail*

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Riset yang menggunakan metode survey biasa disebut juga metode penelitian survey.

Dalam survey, informasi dikumpulkan dari responden menggunakan angket atau kuesioner yang didistribusikan secara langsung atau melalui perantara seperti telepon atau media *online*. Secara umum, penelitian yang menggunakan metode survey dapat dideskripsikan sebagai penelitian ilmiah yang datanya dikumpulkan dari sampel yang telah dipilih dari keseluruhan populasi.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian yang saat ini dilakukan, penulis menggunakan beberapa acuan. Berdasarkan sumbernya jenis-jenis data terbagi menjadi 2 (dua) tipe yakni data primer dan data sekunder. Keduanya dibedakan dari cara mendapatkannya, melalui sumber langsung maupun tak langsung.

- **Data Primer**

Data primer merupakan jenis data yang didapatkan oleh seorang peneliti dari sumber datanya secara langsung, jenis data penelitian ini juga dapat dikatakan sebagai data asli. Dalam data ini, Anda juga dapat melakukan pembaruan atau *update* guna memperoleh data yang paling terbaru.

- **Data Sekunder**

Selanjutnya ada data sekunder, merupakan jenis data yang dapat diperoleh melalui sumber yang sudah tersedia. Berbeda dengan data primer yang

didapatkan dari sumber secara langsung, namun data yang didapatkan harus berasal dari tangan pertama.

3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.2.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah Nasabah pada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya kriteria rekening tabungan dengan fitur *internet banking* dan *mobile banking*, dengan total populasi sebagai berikut.

Tabel 3.2
Total Populasi Penelitian

Jenis Tabungan	Jumlah populasi
Cerdas	829
Harian	1498
Premium	47
Woori Saudara	212
Tabunganku	538
Total populasi	3.124

(Sumber: data diolah, 2022)

3.2.2.2 Teknik Penarikan Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang tersedia. Maka dari itu penulis mengambil sebagian dari sampel objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut dapat mewakili yang lainnya.

Rumus menentukan ukuran sampel suatu populasi Slovin, (Sugiyono, 2017: 81) adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e^2 = *Standard Error* (e = 5%)

Populasi nasabah BWS jika dihitung seluruhnya adalah sebanyak 3.124 orang.

Maka jumlah atau ukuran responden adalah sebanyak:

$$n = N / 1 + (N \times e^2)$$

$$n = 3.124 / 1 + (3.124 \times 0,05^2)$$

$$= 3.124 / 1 + (3.124 \times 0,0025)$$

$$= 355$$

Jumlah responden minimum yang diambil adalah sebanyak 355 nasabah di Bank Woori Saudara di Kantor Cabang Tasikmalaya yang diasumsikan mampu mewakili populasi.

Karena keterbatasan waktu dan tenaga yang dimiliki penyusun, maka sampel dipilih berdasarkan cara yang digunakan dalam penarikan sampel pada penelitian ini adalah *purposive random sampling*. Sampel yang akan diambil dibagi kedalam beberapa kriteria seperti kriteria jenis rekening tabungan, fitur *internet banking* dan *mobile banking*, usia nasabah serta jenis pekerjaan.

Berikut data jumlah nasabah dan sampel yang akan diambil Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya:

Tabel 3.3
Data Sampel Populasi Nasabah Produk Tabungan Berbasis *Digital Banking*

Product Name	Jumlah Account
Simpanan Pelajar	246
Tabungan Kidz Popular (K-Pop)	1.136
Populasi	1.382
Usia 0 - 17 tahun	
Tabungan Asuransi Berjangka	233
Populasi	233
Usia 17 - 50 tahun	
Tabungan Pensiun	1.498
Populasi	1.498
Usia 17 - 50 tahun	
Product Name with Mobile Banking	Jumlah Account
Tabungan Cerdas	829
Tabungan Harian	1498
Tabungan Premium	47
Tabungan Woori Saudara	212
Tabunganku	538
Populasi	3.124
Sampel usia 17 - 50 tahun	355

Sumber: Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya, 2022

Penjelasan tabel:

1. Data tersebut adalah jumlah nasabah yang membuka tabungan di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya dengan kriteria 1 *CIF* (*Customer Identification File*) / nasabah hanya untuk 1 jenis rekening tabungan.
2. Jenis rekening tabungan dibedakan berdasarkan usia sesuai dengan segmentasi yang telah ditentukan.

3. Jenis rekening dibedakan berdasarkan jenis pekerjaan, seperti; tabungan Simpanan Pelajar dan *Kidz Populer* di peruntukkan khusus anak-anak dan Pelajar. Jenis Tabungan Pensiunan khusus nasabah yang menjelang pensiun serta usia pensiun. Tabungan untuk usia diatas 17 tahun diperuntukkan bagi masyarakat umum yang memiliki jenis pekerjaan seperti pegawai swasta, pegawai BUMN, Aparatur Sipil Negara, Wiraswasata dan ibu rumah tangga. Dan yang akan dijadikan sampel penelitian adalah produk tabungan yang berbasis *digital banking (Internet Banking Mobile Banking)* dengan rentang usia 17 tahun sampai dengan 50 tahun

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat 2 (dua) hal yang dapat memengaruhi kualitas data dari hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berhubungan dengan validitas dan reabilitas. Instrumen dan kualitas pengumpulan data berhubungan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan data.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut.

1. Data Primer

Data yang langsung diperoleh dari kuesioner. Dalam hal ini penulis menyebar kuisisioner berupa pertanyaan kepada responden atau nasabah Bank Woori Saudara untuk mengetahui pendapat atau tanggapan mereka. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan jawaban tertutup dan

responden hanya dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan pendapatnya terhadap permasalahan yang diteliti. Adapun kategori jawaban kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu positif dan negatif.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berkenaan dengan hal-hal yang menyangkut penelitian. Data sekunder didapatkan penulis melalui *website-website* dan buku-buku yang mendukung dalam penelitian ini.

3.2.4 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini dilakukan terutama untuk mengetahui pengaruh *personal selling*, diversifikasi produk dan layanan digital perbankan terhadap keputusan pembelian:

- a) Variabel bebas (X): Variabel independen adalah suatu variabel yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel yang lainnya. Dalam Penelitian ini variabel independennya adalah *Personal selling* (X_1), Diversifikasi Produk (X_2) dan Layanan Digital Perbankan (X_3)
- b) Variabel terikat (Y): Variabel dependen adalah suatu variabel terikat yang keberadaannya merupakan suatu yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam Penelitian ini variabel dependennya adalah Keputusan Pembelian (Y).

Tabel 3.4
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<i>Personal Selling</i> (X ₁)	suatu kegiatan pemasaran yang dilakukan secara tatap muka antara penjual dengan konsumen yang bertujuan memberikan informasi mengenai produk dan jasanya sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk tabungan Bank Woori Saudara	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Salesmanship</i> • <i>Negotiating</i> • <i>Relationship marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Kerapihan pakaian sales person • Kemampuan bertindak/ sopan santun (attitude) sales person • Konsistensi ucapan dari sales person • Pengetahuan yang baik terhadap peroduk perusahaan • Konsultasi dari sales person mengenai perihal order • Mampu mengidentifikasi konsumen baru / lama • Pembelian saat kunjungan sales 	Ordinal
Diversifikasi Produk (X ₂)	keanekaragaman barang dan jasa yang dihasilkan atau diproduksi dalam suatu industri manufaktur atau usaha- usaha produsen. Diversifikasi produk juga mencakup keanekaragaman barang jual dan jasa pelayanan yang disediakan oleh Bank Woori Saudara	<ul style="list-style-type: none"> • Ragam Produk • Bentuk Produk • Harga Produk • Kualitas Produk 	<ul style="list-style-type: none"> • Nama • Simbol • Desain produk yang menarik • Nilai tukar suatu produk • Kapasitas produk yang berbeda-beda dari kecil sedang hingga besar • Kualitas produk sesuai dengan harapan nasabah • Segementasi Produk 	Ordinal
Layanan Digital perbankan (X ₃)	suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah dengan digitalisasi perbankan (transformasi menuju <i>online</i>) dalam semua kegiatan tradisional perbankan di Bank Woori Saudara	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Website</i> • Informasi <i>Website</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Speed</i> • <i>Security Digital Banking</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Design Website</i> • Informasi lengkap / nyaman dalam bertransaksi • Ketepatan waktu dan layanan • Kecepatan mengakses <i>website</i> • Keterandalan dan kepercayaan 	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi produk digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan produk digital banking 	
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan untuk meneruskan atau tidak meneruskan pembelian terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan. Ketika konsumen memilih untuk membeli suatu merek, konsumen tersebut masih harus melaksanakan keputusan dan melakukan pembelian yang sebenarnya di Bank Woori Saudara.	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan masalah • Pencarian Informasi • Evaluasi alternatif • Keputusan Pembelian • Perilaku pasca pembelian 	<ul style="list-style-type: none"> • Membandingkan produk dengan produk sejenis dari merk lain • Kualitas produk yang baik • Kemantapan pada sebuah produk. • Terbiasa membeli produk yang sama • Merekomendasikan produk kepada orang lain • Selalu membeli produk / loyal dalam menggunakan produk 	Ordinal

3.2.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner fisik maupun *online* dalam bentuk *Google Form* yang disebar pada responden yaitu nasabah Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya. Lembar kuesioner penelitian terlampir pada Lampiran.

3.2.6 Analisis Terhadap Kuesioner

Teknik pertimbangan data dengan analisis deskriptif, dimana data yang dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang berkaitan dengan data tersebut seperti: Frekuensi, *mean*, standar deviasi maupun rangkingnya. Untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *skala Likert* untuk jenis pernyataan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.5
Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Kurang Setuju	KS	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan dan Kuncoro (2017: 20)

Tabel 3.6
Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
3	Kurang Setuju	KS	Sedang
2	Setuju	S	Rendah
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan dan Kuncoro (2017: 20)

Perhitungan hasil kuesioner dengan persentase dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut.

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana:

X = Jumlah presentase jawaban

F = Jumlah jawaban / frekuensi

N = Jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu sebagai berikut.

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kriteria pertanyaan}}$$

Keterangan:

NJI = Nilai jenjang interval yaitu interval untuk menentukan sangat baik, baik, kurang baik buruk, sangat buruk.

3.2.7 Uji Instrumen Pengumpulan Data

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validasi dan reliabilitas terhadap kuisioner yang telah disebarakan.

3.2.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2008: 172) instrumen yang valid berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid untuk mencari nilai validitas dari sebuah item pertanyaan.

Data dikatakan valid apabila nilai korelasi hitung data tersebut melebihi nilai korelasi tabelnya, yaitu jika $r_{hitung} > r_{kritis}$ (0,30), maka butir pertanyaan atau variabel tersebut valid. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi dari masing-masing pernyataan melalui total skor dengan menggunakan *Person Product Moment*.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (\text{Sugiyono, 2008: 248})$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *Product Moment*

Xi = Skor salah satu pertanyaan

Yi = Total Skor Pernyataan

n = Jumlah responden

Prosedur uji validitas yaitu dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} yaitu angka kritik tabel korelasi pada derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$

Kriteria pengujian:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

3.2.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik.

Kadang-kadang reliabilitas disebut juga sebagai keterpercayaan, ketepatan, konsistensi, kesetabilan, dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (*measurement error*).

Dengan menggunakan teknik belah dua untuk menghitung realibilitas tersebut maka variabel yang ada pada kuesioner tersebut dikelompokkan menjadi dua kelompok. Kelompok pertama adalah penjumlahan item pertanyaan yang ganjil dan kelompok kedua adalah penjumlahan item pertanyaan yang genap.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad (\text{Sugiyono, 2008: 186})$$

Keterangan:

r_i = Angka realibilitas keseluruhan item

r_b = Angka koefisien belahan ganjil dan belahan genap

Dari hasil perhitungan tersebut, maka kaidah keputusannya adalah :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan reliabel
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tidak reliabel

Data yang diperoleh dilapangan diolah dan dianalisis dengan menggunakan statistik dengan bantuan *software* komputer (program SPSS 20.0) hal ini untuk memudahkan dalam perhitungan.

3.2.7.3 Metode *Successive Interval*

Setelah dilakukan analisis instrumen penelitian dan apabila hasil dari pengukuran instrumen tersebut valid dan reliabel, maka selanjutnya nilai jawaban yang diperoleh dari responden diubah skalanya menjadi skala pengukuran interval.

skala likert jenis ordinal hanya menunjukkan rangkingnya saja, maka dari itu variabel yang berskala ordinal harus terlebih dahulu ditransformasikan menjadi

data yang berskala interval menggunakan metode *successive interval* (Nazir, n.d., 2003: 338).

Langkah kerja metode *successive interval* adalah sebagai berikut.

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab atau memberikan respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang tersedia.
2. Bagi setiap bilangan pada f (frekuensi) dengan n (banyaknya responden), kemudian tentukan P (proporsi) untuk setiap alternatif jawaban responden tersebut, yaitu:

$$P = \frac{f}{n}$$

3. Jumlahkan P (proporsi) secara berurutan sehingga menghasilkan PK (proporsi kumulatif) untuk setiap alternatif jawaban responden.
4. Dengan menggunakan Tabel Distribusi Normal Baku, hitung nilai z untuk setiap kategori berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternatif jawaban responden.
5. Mengitung SV (*scala value* = nilai skala) untuk setiap nilai z dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$SV = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area under upper limit}) - (\text{Area under lower limit})}$$

6. Melakukan transformasi nilai skala (*transformed scale value*) dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = SV_i + |SV_{Min}|$$

Dengan catatan *SV* yang nilainya kecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu (=1).

3.2.8 Analisis Jalur

a. Asumsi-Asumsi Analisis Jalur

Untuk efektivitas penggunaan analisis jalur menurut Sugiyono (2018: 71), menyatakan bahwa diperlukan beberapa asumsi, yaitu sebagai berikut.

- 1) Hubungan antar variabel dalam model adalah linier dan adaptif;
- 2) Seluruh *Error (residual)* diasumsikan tidak berkorelasi dengan yang lainnya;
- 3) Variabel diasumsikan dapat diukur secara langsung;
- 4) Model hanya berbentuk rekrusive atau searah;
- 5) Variabel-variabel diukur oleh skala interval.

b. Teknik Pengujian Analisis Jalur

Penjabaran mengenai analisis jalur (Sugiyono, 2018: 72):

- 1) Konsep Dasar;
- 2) Diagram Jalur (*Path Diagram*);
- 3) Koefisien Jalur;
- 4) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.

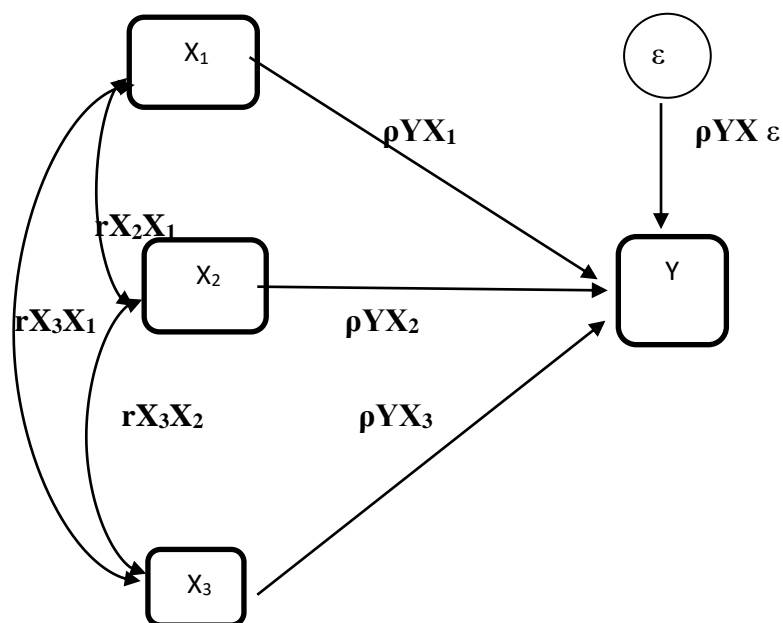
1. Konsep Dasar dan model penelitian

Analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam analisis jalur pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen dapat berupa pengaruh langsung dan tidak langsung (*direct and indirect effect*), atau dengan kata lain analisis jalur memperhitungkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung (Juanim, 2004: 17). Model *path analysis* dalam penelitian ini adalah model *co-linier*.

2. Diagram Jalur (*Path Diagram*)

Diagram jalur adalah alat untuk melukiskan secara grafis, struktur hubungan kausalitas antar variabel independen dan dependen. Model diagram jalur dibuat berdasarkan variabel yang diteliti. Model analisis dapat dilihat dalam diagram berikut.



Gambar 3.1
Diagram Jalur

Keterangan:

X₁ : *Personal Selling*

X₂ : *Diversifikasi Produk*

- X3 : Layanan Digital Perbankan
- Y : Keputusan Pembelian
- ρ (rho) : Koefisien masing-masing variabel
- ρ_{YX_1} : Koefisien jalur *personal selling* terhadap keputusan pembelian
- ρ_{YX_2} : Koefisien jalur diversifikasi produk terhadap keputusan pembelian
- ρ_{YX_3} : Koefisien jalur layanan digital perbankan terhadap keputusan pembelian
- ε (epsilon) : Faktor lain yang memengaruhi variabel dependen (diluar yang dipengaruhi yang tidak diteliti).

Berdasarkan diagram jalur kita dapat melihat bagaimana pengaruh langsung dan tidak langsung tersebut. Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.7
Pengaruh Langsung dan Tidak
Langsung X₁, X₂, dan X₃ Terhadap Y

No.	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh
1.	$X_1 \rightarrow Y = (\rho_{YX_1})^2$	$X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y$	A
		$(\rho_{YX_1}) (r_{X_1X_2}) (\rho_{YX_2})$	B
		$X_1 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$	C
		$(\rho_{YX_1}) (r_{X_1X_3}) (\rho_{YX_3})$	
	Total pengaruh X ₁		D
2.	$X_2 \rightarrow Y = (\rho_{YX_2})^2$	$X_2 \rightarrow X_1 \rightarrow Y$	E
		$(\rho_{YX_2}) (r_{X_1X_2}) (\rho_{YX_1})$	F
		$X_2 \rightarrow X_3 \rightarrow Y$	G
		$(\rho_{YX_2}) (r_{X_2X_3}) (\rho_{YX_3})$	

	Total pengaruh X ₂		H
3	$X_3 \rightarrow Y = (\rho_{YX_3})^2$	$X_3 \rightarrow X_1 \rightarrow Y$	I
		(PYX ₃) (R _{X₁X₃}) (PYX ₁)	J
		$X_3 \rightarrow X_2 \rightarrow Y$	K
		(PYX ₃) (R _{X₂X₃}) (PYX ₂)	
	Total pengaruh X ₃		L
	Total pengaruh X ₁ , X ₂ dan X ₃ terhadap Y		D + H + L = (M)
	Pengaruh residu	100%-M	1

3. Rancangan Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Secara statistik, hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan (*parameter*) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik), (Sugiyono, 2018: 221). Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji f, uji t, dan uji R².

Dalam proses perhitungan *Path Analysis* di atas, penulis akan menggunakan *Software SPSS IBM 20*.

1. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis akan dimulai dengan penetapan hipotesis operasional, penetapan tingkat signifikan, uji signifikan, kriteria dan penarikan kesimpulan.

a. Penetapan hipotesis secara parsial (uji t)

Pada penetapan hipotesis, hipotesis yang akan diuji dimaksudkan untuk melihat ada tidaknya pengaruh antara variabel-variabel penelitian, hipotesis yang digunakan adalah:

Ho : $\rho_{YX_1} = 0$: *personal selling* tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Ha : $\rho_{YX_1} \neq 0$: *personal selling* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Ho : $\rho_{YX_2} = 0$: diversifikasi produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Ha : $\rho_{YX_2} \neq 0$: diversifikasi produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Ho : $\rho_{YX_3} = 0$: layanan digital perbankan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Ha : $\rho_{YX_3} \neq 0$: layanan digital perbankan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

b. Penetapan Hipotesis secara Simultan (uji F)

$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = \rho_{YX_3} = 0$: *Personal Selling*, Diversifikasi Produk dan Layanan Digital Perbankan secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

$H_a : \rho_{YX_1} \neq \rho_{YX_2} \neq \rho_{YX_3} \neq 0$: *Personal Selling*, Diversifikasi Produk dan Layanan Digital Perbankan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

c. Penetapan Tingkat Signifikan

Tarap signifikan (α) ditetapkan sebesar 5% ini berarti kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kemelesetan 5%. Tarap signifikan ini adalah tingkat yang umum digunakan dalam penelitian sosial karena dianggap cukup lekat untuk mewakili hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

2. Uji signifikan

Untuk menguji signifikansi dilakukan dua pengujian, yaitu:

- a. Secara parsial menggunakan uji t;
- b. Secara simultan menggunakan uji F

3. Kaidah keputusan

Kaidah keputusan yang digunakan adalah:

- a. Terima H_0 jika $-t^{1/2} \alpha \leq t_{hitung} \leq t^{1/2} \alpha$ dan tolak H_0 jika $-t^{1/2} \alpha > t_{hitung}$
atau $t_{hitung} > t^{1/2} \alpha$;

b. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan terima H_0 jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

4. Penarikan kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian di atas, penulis akan melakukan analisa secara kuantitatif dan hasil analisa tersebut akan ditarik kesimpulan, apakah hipotesis yang telah ditetapkan itu diterima atau ditolak.