

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Sugiyono (2019:55), adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya, khususnya di kantor unit Cikurubuk, Kota Tasikmalaya. Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, khususnya di kantor unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Aria Wiriadarmaja dengan nama *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden* tanggal 16 Desember 1895, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana.

Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen* yang kemudian dikenal sebagai “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia. Kemudian mengalami beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 berganti nama menjadi

De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank) atau dikenal dengan “Bank Rakyat”, pada tahun 1912 menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene*, dan pada 1934 menjadi *Algemene Volkscredietbak (AVB)*. Pada masa pendudukan Jepang di tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*.

Tanggal 22 Februari 1946, Pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 dan BRI menjadi bank pertama yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 1960, Pemerintah sempat mengubah nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels Maatschapij (NHM)*.

Tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor-Impor. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum. Pada tahun 1992 Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992.

Pada tahun 2003 Bank BRI menjadi Perseroan Terbuka pada tanggal 10 November 2003 dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia, dengan kode saham BBRI. Pada tahun 2007 Sebuah langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudian

dikonversi menjadi PT. Bank Syariah BRI. Unit Usaha Syariah BRI kemudian dipisahkan (*spin off*) dari Bank BRI dan digabungkan ke dalam PT. Bank Syariah BRI pada 1 Januari 2009.

Pada tahun 2014 Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank BRI terus meningkatkan pertumbuhan jumlah ATM hingga mencapai 20.792 unit ATM serta mesin EDC yang menembus angka 131.204 unit. Pencapaian tersebut membawa Bank BRI menjadi Bank dengan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia. Selain itu, di tahun ini tepatnya pada tanggal 28 April 2014, Bank BRI melakukan sebuah langkah besar, tidak hanya bagi Bank BRI tetapi juga bangsa Indonesia. Bank BRI melakukan penandatanganan Kontrak Pengadaan Satelit dan Peluncuran Satelit BRI (BRIsat) dengan *Space Systems/Loral* (SSL) dan *Arianespace*. Nantinya Bank BRI akan menjadi Bank pertama dan satu-satunya di dunia yang mengoperasikan satelit sendiri.

Pada tahun 2015, Dalam rangka memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di Asia, Bank BRI kembali menambah jumlah jaringan kerja konvensional melalui pembukaan kantor di jantung kota Singapura yang berlokasi di OUE Bayfront, 50 Collyer Quay, Singapura. Sebelumnya BRI telah memiliki beberapa unit kerja luar negeri di beberapa Negara, yakni BRI New York Agency, BRI Cayman Island Branch, Hong Kong Representative Office, dan BRI Remittance Hong Kong.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Memberikan Yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi Masyarakat.

2. Menyediakan Pelayanan Yang Prima

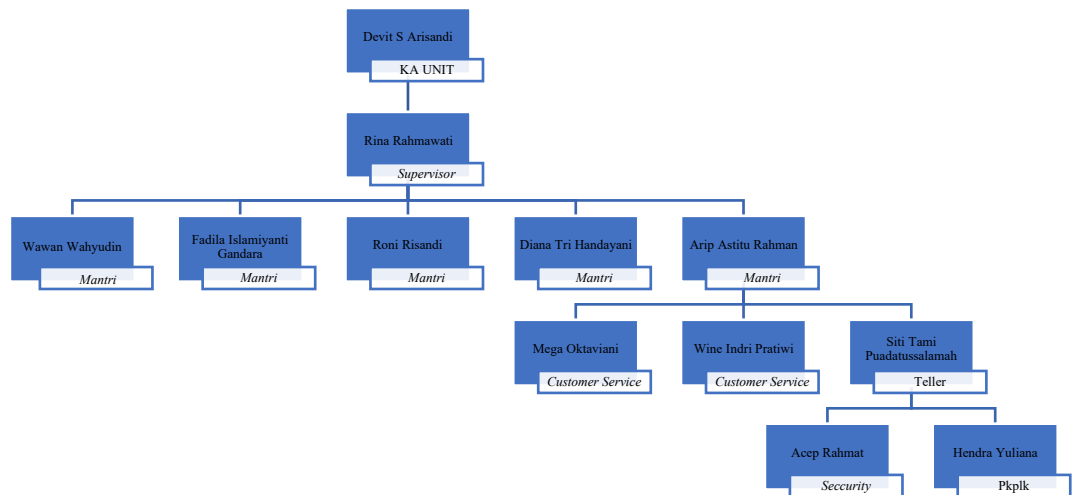
Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun *digital* yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.

3. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Unit Cikurubuk Tasikmalaya



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Unit Cikurubuk

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk

Tasikmalaya.

1. Kepala Unit (KA Unit)
 - a. Memimpin dan Mengelola Operasional Unit: Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional di unit, termasuk pengelolaan sumber daya manusia dan keuangan.
 - b. Menetapkan dan memantau pencapaian target kinerja unit, baik dari segi penjualan produk maupun pelayanan nasabah.
 - c. Membangun dan memelihara hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan.

- d. Memastikan bahwa semua kegiatan operasional mematuhi regulasi yang berlaku dan mengelola risiko yang mungkin timbul.
- e. Menyusun laporan kinerja unit untuk disampaikan kepada manajemen pusat.

2. *Supervisor*

- a. Memimpin dan mengawasi kinerja tim dalam operasional sehari-hari untuk memastikan pelayanan yang optimal.
- b. Melakukan pelatihan bagi karyawan baru dan pengembangan keterampilan bagi anggota tim.
- c. Mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang muncul dalam operasional unit.
- d. Menyusun laporan mengenai kinerja tim dan memberikan umpan balik kepada anggota tim.

3. *Mantri*

- a. Bertanggung jawab untuk mencari dan menarik nasabah baru untuk produk dan layanan bank.
- b. Melakukan analisis kredit dan penilaian risiko untuk pengajuan pinjaman nasabah.
- c. Menawarkan produk dan layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- d. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan.

4. *Customer Service (CS)*

- a. Memberikan pelayanan yang ramah dan efisien kepada nasabah, menjawab pertanyaan dan menyelesaikan keluhan.
- b. Menginformasikan nasabah mengenai produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank.
- c. Mengelola transaksi dasar seperti pembukaan dan penutupan rekening.
- d. Menyusun laporan mengenai aktivitas pelayanan nasabah dan umpan balik yang diterima.

5. *Teller*

- a. Melakukan transaksi keuangan seperti setoran, penarikan, dan transfer dengan akurasi tinggi.
- b. Menjaga keamanan uang dan dokumen penting selama melakukan transaksi.
- c. Memberikan pelayanan yang cepat dan ramah kepada nasabah.
- d. Menyusun laporan harian mengenai transaksi yang dilakukan dan memastikan semua transaksi tercatat dengan benar.

6. *Security*

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban di area bank.
- b. Melakukan pemeriksaan keamanan terhadap pengunjung dan memastikan tidak ada barang berbahaya yang masuk.
- c. Menangani situasi darurat dan memberikan pertolongan pertama jika diperlukan.

- d. Berkoordinasi dengan pihak kepolisian atau keamanan lainnya jika terjadi insiden.

7. PKPLK (Petugas Kebersihan dan Penunjang Layanan Kantor)

- a. Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja, termasuk ruang tunggu, ruang pelayanan, dan area umum lainnya.
- b. Membantu dalam kegiatan operasional sehari-hari, seperti menyiapkan perlengkapan untuk pelayanan nasabah.
- c. Memastikan semua fasilitas kantor berfungsi dengan baik dan siap digunakan.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, di mana pengumpulan dan analisis data dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara objektif serta menguji hubungan antara variabel-variabel melalui statistik (Sugiyono, 2023:35).

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 kepuasan nasabah (X) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KU Cikurubuk, dan variabel terikat ialah loyalitas nasabah (Y), yang dipengaruhi oleh variabel independent.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KU Cikurubuk,

yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang artinya nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KU Cikurubuk Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kuantitatif karena fokus utamanya adalah untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya. 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 yang merupakan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Cikurubuk. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas 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

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (X)	Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan positif yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan layanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Unit Cikurubuk	a. Tepat waktu (<i>On time Performance</i>) 1. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan 2. Jadwal layanan yang diberikan	Ordinal
		b. Aksesibilitas (<i>Accessbility</i>) 1. Kemudahan proses dalam menunggu antrean 2. Dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat 3. Nasabah yang diberikan tepat	Ordinal
		c. Pelayanan (<i>service</i>) 1. <i>Customer service</i> ramah dalam memberikan layanan 2. <i>Customer service</i> cepat tanggap terhadap apa yang nasabah butuh kan 3. Memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah	Ordinal
		d. Harga (<i>Price</i>) 1. Harga Skala administrasi bulanan terjangkau 2. Ketersediaan Kartu ATM dengan biaya yang terjangkau	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Loyalitas Nasabah (Y)	Mengacu pada tingkat komitmen dan kesetiaan nasabah terhadap layanan <i>customer service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Loyalitas ini dipengaruhi oleh pengalaman positif yang diperoleh nasabah selama berinteraksi dengan <i>customer service</i> , serta kepuasan yang dirasakan terhadap layanan yang diberikan.	a. <i>Repeat Purchase</i> (Membeli Lagi) 1. Frekuensi penggunaan produk atau layanan bank 2. Jumlah produk atau layanan yang digunakan oleh nasabah (misalnya, tabungan, kartu kredit, pinjaman). 3. Nilai transaksi rata-rata.	Ordinal
		b. <i>Referrals</i> (Rekomendasi) 1. Jumlah nasabah baru yang direkrut melalui program <i>referral</i> . 2. <i>Skor Net Promoter Score</i> (NPS), yang mengukur seberapa besar kemungkinan nasabah merekomendasikan bank kepada orang lain. 3. Ulasan positif di media sosial atau platform ulasan online.	Ordinal
		c. <i>Retention</i> (Retensi) 1. Tingkat retensi nasabah 2. Lama waktu nasabah menjadi pelanggan bank 3. Tingkat <i>churn</i> (<i>churn rate</i>), yaitu persentase nasabah yang berhenti menggunakan layanan bank.	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		<i>d. Purchase across products and services</i> (Membeli produk lain di perusahaan yang sama) 1. Jumlah produk atau layanan yang digunakan oleh setiap nasabah. 2. Persentase nasabah yang menggunakan lebih dari satu produk atau layanan bank. 3. Pendapatan rata-rata per nasabah.	Ordinal
		<i>e. Offering Ideas for Products or Services</i> (Menawarkan Ide Produk atau Jasa kepada Perusahaan) 1. Jumlah umpan balik atau saran yang diterima dari nasabah. 2. Tingkat partisipasi nasabah dalam survei atau <i>focus group</i> . 3. Jumlah ide yang diimplementasikan oleh bank berdasarkan saran nasabah.	Ordinal

Sumber: Diolah penulis, 2025.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Menurut Sugiyono (2022:142), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Menurut Sugiyono (2022: 293), Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu penelitian melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian di lapangan untuk mencatat gejala-gejala yang terjadi.
- c. Menurut Sugiyono (2022:476), Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengkaji dokumen, baik berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. 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 Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KU Cikurubuk 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 kepuasan nasabah (X), dan variabel terikat adalah loyalitas nasabah (Y). Data kepuasan nasabah akan diukur dengan angka atau skor, misalnya melalui survei dengan pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang meminta responden untuk memberikan penilaian numerik terhadap berbagai aspek kepuasan layanan *customer service*.

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. Data Primer

Menurut Sugiyono (2022:137), Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, kuesioner, dan observasi. 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.

2. Data Sekunder

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 Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, laporan keuangan terkait cabang tersebut, atau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini seperti penelitian oleh Rizal, S., Violin, V., Wardiana, E., & Abdullah, I. (2021), Rhamdhani, I. M. (2020), Rafiah, K. K. (2019), Warsito, W. S. (2018), serta Wicaksono, B. S. (2015).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2022:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 200 nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KU Cikurubuk.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2022:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Sugiyono (2022:80), teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel, yaitu cara untuk menentukan jumlah dan anggota sampel yang akan diteliti, dengan mempertimbangkan sifat populasi dan tujuan penelitian. Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

Menurut Sugiyono, (2022:85) *probability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.” *Nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Sugiyono 2022:88).

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono, (2022:90), adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan bila peneliti memiliki pertimbangan sendiri terhadap orang yang dijadikan sampel karena dianggap paling mengetahui tentang masalah yang diteliti. Berikut adalah kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini:

- a. Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia KU Cikurubuk
- b. Berusia 20 tahun hingga 50 tahun.

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.

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) 5%

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

$N = 200$ Nasabah

$e = 5\%$

$$n = \frac{200}{1 + 200(5\%)^2} = 133$$

Dalam penelitian ini, nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk yang berkunjung ke *customer service* selama 5 hari kerja dengan jumlah rata-rata nasabah perharinya 40 nasabah, maka populasi yang di ambil sebanyak 200 populasi, maka sampel yang dapat dibulatkan menjadi 133 nasabah. Penggunaan rumus Slovin ini memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima, yaitu 5%. Artinya, tingkat

kepercayaan (confidence level) adalah 95%, yang cukup tinggi untuk menyatakan bahwa hasil uji statistik bukan kebetulan.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini merupakan pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, serta menjelaskan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam konteks layanan *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan judul " Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dalam Layanan *Customer Service* (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Cikurubuk Kota Tasikmalaya)”

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel yang digunakan, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Berikut adalah penjelasan mengenai susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independent*): Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau *antecedent*. Dalam konteks penelitian ini, variabel bebas adalah Kepuasan Nasabah (X). Variabel ini dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat.
2. Variabel Terikat (*Dependent*): Variabel ini juga dikenal sebagai variabel *output*, kriteria, atau konsekuensi. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah Loyalitas Nasabah (Y). Variabel ini merupakan hasil yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kepuasan nasabah.

3.2.5 Teknik Analisis Deskriptif

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian (seperti kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner benar-benar relevan dan mencerminkan variabel yang diteliti, yaitu kepuasan dan loyalitas nasabah.

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 versi 30 for windows.

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.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Setelah uji

validitas, kuesioner diuji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, instrumen dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data.

2. Uji Statistik Deskriptif

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

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual (selisih antara nilai prediksi dan nilai aktual) dalam model regresi berdistribusi normal. Distribusi normal residual merupakan asumsi penting dalam analisis regresi linear.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah varians residual dalam model regresi bersifat konstan (homoskedastisitas) atau tidak (heteroskedastisitas). Heteroskedastisitas dapat menyebabkan estimasi model regresi menjadi tidak efisien.

Dalam penelitian ini, uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *Glejser Test*.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji dan memodelkan hubungan linear antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y serta seberapa besar pengaruh tersebut.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variabel dependen (loyalitas) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (kepuasan). Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1, semakin baik model regresi dalam menjelaskan variabel dependen.

6. Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (dalam hal ini, kepuasan) terhadap variabel

dependen (loyalitas). Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi dari variabel independen signifikan secara statistik.

Hipotesis yang diuji adalah:

- H_0 (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas (koefisien regresi = 0).
- H_1 (Hipotesis Alternatif): Ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas (koefisien regresi $\neq 0$).

Jika $p\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas. Sebaliknya, jika $p\text{-value} \geq 0,05$, maka H_0 tidak ditolak.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi secara keseluruhan atau sering disebut juga sebagai uji simultan. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.