

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah nasabah produk deposito yang terdaftar dan aktif di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya, serta bentuk layanan (*service excellence*) yang diberikan oleh pihak bank. Fokus penelitian adalah untuk mengkaji pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas nasabah dalam konteks produk deposito.

Service excellence dalam penelitian ini mencakup lima dimensi menurut model SERVQUAL, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan loyalitas nasabah diukur berdasarkan indikator: pembelian ulang, rekomendasi, ketertarikan emosional, preferensi merek, dan resistensi terhadap tawaran pesaing.

Objek ini dipilih karena berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak bank, terdapat indikasi bahwa loyalitas nasabah terhadap produk deposito mengalami fluktuasi, yang dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, objek penelitian ini dianggap relevan untuk mengungkap sejauh mana pelayanan prima memengaruhi loyalitas nasabah pada produk deposito.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada 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 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional. BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh pemerintah di tahun 1999, di investasi saham 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 mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik 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 Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing.

BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, 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 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

a. Visi

”Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”.

BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan “dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

b. Misi

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 Makna dan Logo



Gambar

2.1

Logo PT. Bank Negara Indonesia

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak yang lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa – masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

a. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam nuansa *turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinil.

b. Angka “46”

Merupakan simbolis kelahiran BNI Angka “46” sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46

diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

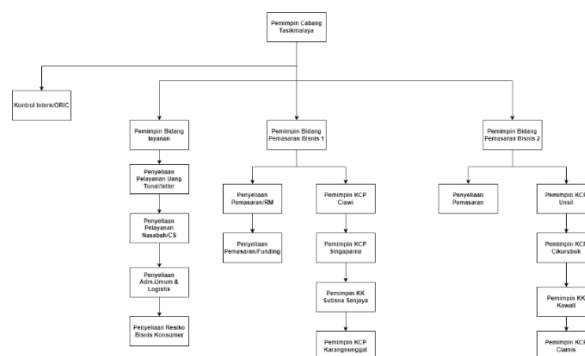
c. Warna

Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang lebih percaya diri dan segar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis.

Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar, dan modern.

3.1.4 Struktur BNI Kantor Cabang Utama Tasikmalaya



Gambar 2.2

3.1.5 Jobdesk

1. Pemimpin Cabang Tasikmalaya

Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Cabang Bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baik nya bagi nasabah.
- d. Mengawasi semua bawahan nya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah diterapkan.
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pasar.

2. Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan

- a. Pemimpin bidang pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan, administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan.
- b. Mempunya tanggungjawab tertentu yaitu penyelia kegiatan pelayanan *Back Office* dengan mengupayakan yang optimal.

3. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai

- a. Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.
- b. Pengelolaan *Output* atau laporan keuangan harian dari sistem.
- c. Memantau dan mengendalikan transaksi pembukaan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang.
- d. Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit
- e. Menerima penyeliaan dari atasan

4. Penyeliaan Administrasi Umum

- a. Menerima, mencatat, dan melakukan penyortiran terhadap surat surat yang masuk, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;
- b. Memberi lembar pengantar pada surat (dalam hal ini adalah surat masuk), sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;
- c. Mengelompokkan surat- surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian;
- d. Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
- e. Melakukan surat yang masuk, kemudian meneliti nomor, tanggal dan perihal serta memberi lembaran disposisi untuk diedarkan sesuai dengan maksud dan tujuan surat;

- f. Mencatat dan memberi nomor,tanggal,dan perihal surat pada buku agenda surat masuk maupun surat keluar dan menyampaikannya kepada unit tata usaha diberi disposisi;
- g. Mencatat surat-surat yang masuk kedalam buku ekspedisi unit kerja sesuai dengan disposisi pimpinan untuk diserahkan kepada yang bersangkutan;
- h. Memantau dan melakukan pengecekan surat yang diproses berdasarkan catatan pada buku agenda pada unit yang bersangkutan;
- i. Mencatat surat yang akan disimpan atau keluar pada buku ekspedisi serta menyerahkan kepada cakraka untuk disampaikan kepada yang bersangkutan;
- j. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan Tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- b. Memberikan Informasi tentang berbagai produk dan jasa BNI.
- c. Menerima,melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasaan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutase nasabah.
- e. Mendata kartu ATM kedalam buku register.
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.

- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah
- h. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku Tabungan
- i. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.
- j. Adapun Tanggung Jawab *Customer Service* adalah:
- k. Pengenalan Nasabah.
- l. Pelayanan Nasabah.
- m. Kerahasiaan Bank dan Nasabah.
- n. Kepatuhan terhadap peraturan Perusahaan.

Adapun Wewenang *Customer Service* adalah:

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.
 - b. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
 - c. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
 - d. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.
6. Teller
- a. Teller setiap pagi hari menerima uang sejumlah uang tunai dari urus kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.

- b. Teller harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. Teller berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C dan menandatangani jika syarat-syarat terpenuhi.
- d. Teller wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. Teller harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuas kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuas kas harus menandatangani tanda terimanya.
- f. Teller berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- g. Teller harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkan.
- h. Teller harus mengelola, mengadministrasikan dan menjaga semua uang tunai yang ada didalam kekuasaannya dengan baik.

7. Satpam/*Security*

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Membantu informasi transaksi di AT

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Sugiyono (2017:2) menjelaskan bahwa Metode Penelitian adalah Metode Ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan tertentu dan menganalisisnya untuk mencapai kesimpulan. Penelitian deskriptif adalah Metode penelitian yang lebih luas dan biasanya disebut sebagai Metode survei.

Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul, metode survei digunakan untuk mengumpulkan data tentang suatu objek di lapangan. Sampel diambil dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menentukan bagaimana program promosi memengaruhi keputusan nasabah untuk berinvestasi dalam produk deposito. Studi kasus yang digunakan adalah Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017: 8) istilah "penelitian kuantitatif" mengacu pada filsafat positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.1.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variable	Dimensi	Indikator	Satuan skala
Service excellent (x)	- <i>Tangibles</i>	- Fasilitas fisik, perlengkapan,	Skala ordinal

merupakan variable bebas independent		penampilan pegawai professional.	
	- <i>Reliability</i>	- Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.	
	- <i>Responsiveness</i>	- Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.	
	- <i>Assurance</i>	- Pengetahuan dan kesopanan pegawai, serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan rasa aman.	
	- <i>Empathy</i>	- Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan.	
Loyalitas nasabah (Y) merupakan variable	- Retensi	- Nasabah tetap menyimpan dana dalam bentuk deposito di bank yang sama	Skala ordinal

terikat atau dependen	- <i>Repeat purchase</i>	- Nasabah melakukan perpanjangan deposito secara berkala	
	- <i>Resistance to switch</i>	- Nasabah tidak tertarik untuk berpindah ke bank lain	
	- <i>Word of mouth</i>	- Nasabah merekomendasikan layanan kepada keluarga/teman	
	- Preferensi merek	- Nasabah memiliki preferensi terhadap layanan BNI dibanding kompetitor	

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu *Service Excellence* sebagai variabel independen (X) dan Loyalitas Nasabah sebagai variabel dependen (Y). Variabel *Service Excellence* mengacu pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang mengembangkan model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi ini dipilih karena mampu menggambarkan secara menyeluruh bagaimana persepsi nasabah terhadap

pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, khususnya dalam konteks layanan deposito.

Sementara itu, variabel Loyalitas Nasabah dalam penelitian ini mengacu pada teori Tjiptono (2008) dan diperkuat dengan pendekatan perilaku pelanggan dari Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010), yang menjelaskan bahwa loyalitas dapat diidentifikasi melalui perilaku seperti pembelian ulang, kebiasaan menggunakan layanan, keengganan berpindah ke kompetitor, serta adanya rekomendasi positif kepada orang lain. Loyalitas nasabah pada produk deposito menjadi sangat penting bagi bank karena berkontribusi langsung terhadap stabilitas dana pihak ketiga, kesinambungan hubungan jangka panjang, serta efisiensi biaya pemasaran.

Kedua variabel ini memiliki keterkaitan erat, di mana pelayanan yang unggul dan konsisten diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan. Dalam jangka panjang, pengalaman tersebut dapat membentuk loyalitas nasabah yang ditandai dengan keinginan untuk terus menggunakan produk deposito di bank yang sama, merekomendasikannya kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke kompetitor meskipun terdapat penawaran yang lebih tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menguji secara empiris sejauh mana *Service Excellence* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada produk deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk membuat data yang dikumpulkan relevan dengan masalah penelitian:

1. *Observation*

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Kota Tasikmalaya untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini.

2. Kuisioner Tertutup

Kuisioner tertutup adalah bentuk angket dimana setiap pertanyaan sudah disertai dengan alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalamannya. Penggunaan kuisioner tertutup dalam Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang terstruktur dan mudah diolah secara statistic guna mengukur hubungan antara variabel *service excellent* dan loyalitas nasabah.

3. Wawancara

Wawancara mendalam untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumentasi peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya besar dari seseorang. Metode yang digunakan peneliti adalah dengan mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui foto-foto dari tindakan yang dilakukan Customer Service selama proses perjanjian deposito dengan klien.

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari subjeknya. Data primer penelitian ini diperoleh dari nasabah dan 1 Customer Service PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya Kota tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua atau sumber sekunder yang kita butuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder yang penulis ambil diantaranya ialah berasal dari buku-buku, jurnal, skripsi, sumber kedua lainnya, dan SOP bank.

3.2.5 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2017:215), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi mencakup semua karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau objek yang dipelajari, bukan hanya jumlah yang ada padanya. Populasi juga mencakup semua benda dan benda alam lainnya termasuk manusia.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik (ciri) tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tujuan dari memiliki populasi ini adalah untuk mempermudah penentuan besarnya sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi karena, menurut Sugiyono (2019:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri akan obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Nasabah deposito PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang yang menjadi subjek penelitian ini.

Dalam hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan yaitu populasi yang dihasilkan melalui wawancara terhadap pihak bank bagian administrasi *funding* , nasabah yang memiliki dan mengambil produk deposito pada Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya sebanyak 347 nasabah terhitung bulan Januari 2024 sampai dengan Desember 2024.

3.2.6 Penentuan Sampel

Sebagai bagian dari populasi, sampel adalah bagian dari populasi. Menurut Sugiyono (2019:81), "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Dalam kasus di mana populasi penelitian terlalu besar dan tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari semua aspek populasi,

seperti karena keterbatasan dana, tenaga, atau waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dikumpulkan dari populasi untuk mempelajari semua aspek populasi. Untuk mendapatkan sampel yang representatif dan mewakili keadaan populasi sepenuhnya, diperlukan teknik pengambilan sampel yang tepat.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Teknik ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh responden yang dianggap paling memahami permasalahan serta sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif atau eksploratif, di mana subjek yang dipilih adalah mereka yang dianggap paling relevan atau memiliki pengetahuan terhadap objek yang diteliti. Dihitung melalui rumus Slovin, rumus Solvin adalah salah satu teori penarikan sampel yang paling populer. Biasanya digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Perhitungan rumus Solvin juga tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Dengan menggunakan rumus slovin dalam penentuan pengambilan sampel, dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error telorance*)

$$n = \frac{347}{1 + 347 \cdot (0,1)^2}$$

dari perhitungan diatas didapat bahwa $n=78$ sehingga sampel yang akan diambil sejumlah 78 nasabah deposito untuk mengisi data kuisisioner

3.2.7 Model Penelitian



1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner).

Tasikmalaya. Objek dalam Penelitian ini adalah *service excellent* terhadap loyalitas nasabah pada produk deposito pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

3.2.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Analisa deskriptif adalah jenis analisis yang menggunakan bantuan statistik untuk menganalisis data dengan menggambarannya secara visual. Sementara itu, analisis kuantitatif adalah jenis analisis yang menggunakan bantuan statistik untuk menganalisis angka-angka yang dikumpulkan.

Mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan ataupun pernyataan mempunyai 5 alternatif jawaban, dengan bobot alternatif jawaban sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	: Diberi skor 5
Setuju (S)	: Diberi skor 4
Netral (N)	: Diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	: Diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: Diberi skor 1

Adapun analisis data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuisioner yang disusun mampu menggambarkan yang seberapa

dari variable penelitian Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien r hitung \geq r tabel.

b. Uji Realibitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Semua item yang valid akan dilakukan uji reliabilitas, yaitu pengujian yang bertujuan untuk melihat tingkat kehandalan dari item yang valid dalam menentukan variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai Alpha Cronbach dengan 0,6. Kriteria pengujian adalah:

1. Jika Alpha Cronbach \geq 0,6, maka reliabilitas/handal
2. Jika Alpha Cronbach \leq 0,6, maka tidak reliabilitas/handal

2. Analisi Regresi Linear Sederhana

Regeresi linear sederhana adalah untuk mengetahui berapa baik hubungan sebab akibat antara variable faktor penyebab (X) dan variable akibatnya, regresi linear sederhana digunakan, factor penyebab, biasanya digambarkan dengan X atau predictor, dan variable akibat, biasanya digambarkan dengan Y atau response. Menurut Sugiyono (2019:277), analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal, dan digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana variabel dependen dan variabel independen berinteraksi satu sama lain. Sebelum analisis, data perlu diubah dari ordinal menjadi data interval menggunakan Analisis Metode Interval Sukses (MSI).

Metode Interval Sukses (MSI) melakukan langkah-langkah berikut:

- a. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
- b. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
- c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
- d. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan pada kolom skor.
- e. Gunakan table distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsikumulatif yang diperoleh.
- f. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan table densitas).

Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah atas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

Untuk melakukan analisis data ini dibantu menggunakan *Statistic Package for the Social Sciences* atau disebut juga dengan *Statistical Product and Service Solutionsm* (SPSS) version 31. Metode Metode yang digunakan antara lain:

a. **Persamaan Regresi**

Secara umum persamaan regresi sederhana menurut Sugiyono (2019) dirumuskan sebagai berikut:

$$Yb = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Dependent variabel)

X = Variabel Bebas (Independent variabel)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi.

b. Koefisien korelasi

Perlu diubah dari ordinal menjadi data interval menggunakan Analisis Metode Interval Sukses (MSI). Metode Interval Sukses (MSI) melakukan langkah-langkah berikut:

Analisis koefisien korelasi adalah teknik yang digunakan untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Arah ditandai dengan hubungan positif dan negatif, dan kekuatan atau kelemahan hubungan ditandai dengan besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2018). Perhitungan ini menggunakan perhitungan Pearson Product Moment, yang menggunakan rumus konsep yang sesuai dengan Sugiyono (2018).

$$r = \frac{\sum xyn - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

n = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel

Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas -1 hingga $+1$ ($-1 < r \leq +1$) yang menghasilkan beberapa kemungkinan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif dalam variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti dengan kenaikan dan penurunan Y . Jika $r = +1$ atau mendekati 1 , maka menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel-variabel yang diuji sangat kuat.
- 2) Tanda negatif adanya korelasi negatif antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan nilai-nilai X akan diikuti dengan penurunan nilai Y dan sebaliknya. Jika $r = -1$ atau mendekati -1 , menunjukkan adanya pengaruh negatif dan korelasi variabel-variabel yang diuji lemah.
- 3) Jika $r = 0$ atau mendekati 0 , maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak ada korelasi sama sekali antara variabel-variabel yang diteliti dan diuji.

c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi menurut Ghazali (2018:97) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau kekuatan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel

dependen (Y) maka digunakan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat di cari dengan menggunakan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi = Koefisien Korelasi