

## **BAB III**

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

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Kualitas Layanan *Customer Service* yang diberikan oleh Bank BRI Unit Indihiang serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tasikmalaya Unit Indihiang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Kualitas Layanan *Customer Service*, yang diukur melalui lima aspek kualitas layanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

##### **3.1.1 Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

Tahun 1895 didirikan di Purwokerto oleh Raden Aria Wiriatmaja dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden, 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-Import. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Tahun 1992 Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992.

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.

Sebuah langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA) pada tahun 2007, 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.

Terdapat 3 tanggal penting bagi Bank BRI di tahun 2011, yakni: 11 Januari 2011, Bank BRI melaksanakan stock split yaitu pemecahan nominal saham yang

semula Rp500 per saham menjadi Rp250 per saham. Stock split yang dilakukan Bank BRI bertujuan untuk meningkatkan likuiditas perdagangan saham dan memperluas penyebaran kepemilikan saham Perseroan di Bursa Efek Indonesia. Sedangkan pada tanggal 3 Maret 2011, Bank BRI kembali melakukan corporate action dengan melakukan pendatanganan Akta Akuisisi dengan Dana Pensiun Perkebunan (Daperbun) untuk mengakuisisi dan menjadi pemegang saham pengendali bagi PT Bank Agroniaga Tbk. Momen penting di tahun 2011 ditutup pada tanggal 16 Desember 2016. Pada tanggal itu, selain memperingati HUT Bank BRI ke-116 tahun, Bank BRI juga melakukan corporate action penandatanganan Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes antara Bank BRI dengan Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin Remittance Co.Ltd (Hong Kong).

Di tahun 2013, Bank BRI menjadi yang pertama menyediakan layanan self-Service banking di Indonesia melalui BRI Hybrid Banking.

Untuk Memberikan layanan 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.

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. Inovasi lainnya yang tak kalah penting di tahun 2015, Bank BRI menjadi satu-satunya bank yang mengoperasikan unit kerja dalam bentuk kapal yang dikenal dengan nama 'Teras BRI Kapal'. Dalam menjalankan layanannya, Teras BRI Kapal didukung teknologi informasi yang canggih dan sumber daya manusia yang handal. Kapal dilengkapi petugas teller dan *Customer Service* serta petugas kredit mikro. Yang istimewa, Teras BRI Kapal juga menghadirkan 1 unit Automated Teller Machine (ATM) di atas kapal yang akan berfungsi selama 24 jam secara Online.

Bank BRI akan mengukir sejarah besar pada tahun 2016, tepatnya tanggal 9 Juni 2016 Bank BRI meluncurkan satelit bernama BRI-sat yang menjadikan Bank BRI sebagai bank pertama dan satu-satunya di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelitnya sendiri.

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### a. Visi :

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

#### b. Misi :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan layanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan layanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik good corporate governance.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders)

### 3.1.3 *Statement* dan Budaya Bank

Budaya kerja BRI yaitu "AHKLAK BUMN" Merupakan tuntunan perilaku insan BRI, terdiri dari :

6 Nilai Budaya Kerja BRI :

1. Amanah
2. Kompeten
3. Harmonis
4. Loyal

5. Adaptif

6. Kolaboratif

5 Nilai BRILIAN :

1. Integritas : jujur, tulus, dan patuh terhadap peraturan.
2. Profesional : *Staff* harus kompeten, bertanggung jawab terhadap peraturan.
3. Kepercayaan : Membangun kolaborasi yang produktif dan menghormati.
4. Inovasi : Karyawan didorong unyuk produktif, adaptif, dan inovatif.
5. Layanan Pelanggan : Memahami kebutuhan pelanggan dengan memprioritaskan.

Setiap nilai Budaya Kerja BRI memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BRI, 5 nilai BRILIAN adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Nilai BRILIAN**

| 6 Nilai Budaya Kerja BRI | 5 Nilai BRILIAN                                                    |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Amanah                   | jujur, tulus, dan patuh terhadap peraturan.                        |
| Kompeten                 | <i>Staff</i> harus kompeten, bertanggung jawab terhadap peraturan. |
| Harmonis                 | Membangun kolaborasi yang produktif dan menghormati.               |
| Royal                    | Karyawan didorong unyuk produktif, adaptif, dan inovatif.          |

|                          |                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------|
| 6 Nilai Budaya Kerja BRI | 5 Nilai BRILIAN                                   |
| Adaptif                  | Memahami kebutuhan pelanggan dengan memprioritas. |

**Sumber :** diolah penulis, 2025

### 3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh variabel Kualitas Layanan *Customer Service* sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Pendekatan asosiatif digunakan karena bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Prasetyo & Jannah, 2022:56). Metode kuantitatif menggunakan pengumpulan data melalui instrumen kuesioner, kemudian data dianalisis secara statistik. Penelitian deskriptif kuantitatif ini sesuai digunakan untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Indihiang.

Dalam konteks ini, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI unit Indihiang.

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif memiliki karakteristik utama berupa penggunaan data dalam bentuk angka yang dianalisis secara statistik. Tujuan dari jenis penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis serta melihat hubungan antar variabel berdasarkan data empiris yang terkumpul.

Penelitian ini juga bersifat asosiatif, karena berusaha mengetahui dan mengukur pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas Layanan *Customer Service*, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah. Penelitian jenis ini biasanya digunakan untuk melihat korelasi atau pengaruh antar variabel dalam skala luas.

Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan dua atau lebih variabel dalam konteks tertentu. Dengan kata lain, jenis penelitian ini dapat menjelaskan pola pengaruh dan keterkaitan antar faktor dalam suatu fenomena. (Prasetyo dan Jannah, 2022:56),

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam tugas akhir ini terdiri dari variabel independen (X) yaitu Kualitas Layanan *Customer Service*, dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan konsep dari model SERVQUAL, di mana Kualitas Layanan *Customer Service* diukur melalui lima dimensi, yaitu *Tangible*

(berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Sementara itu, kepuasan nasabah diukur berdasarkan persepsi terhadap layanan yang diterima, kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap bank. Setiap indikator dari variabel-variabel tersebut diterjemahkan ke dalam item pertanyaan pada kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert lima poin.

Penyusunan indikator ini bertujuan untuk mempermudah pengumpulan data yang terarah dan sistematis, serta mendukung proses analisis kuantitatif yang dilakukan pada tahap selanjutnya.

**Table 3.2 Operasional Variabel**

| Variabel             | Definisi                                                                                                                                                     | Indikator                                                                                                                                                                        | Skala   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Kualitas Layanan (X) | Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan atau kesesuaian layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Dalam konteks ini, kualitas layanan merujuk pada | a. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )                                                                                                                                               | Ordinal |
|                      |                                                                                                                                                              | 1. Tingkat modernisasi peralatan yang digunakan.<br>2. Kebersihan lingkungan layanan.<br>3. Kerapian penampilan <i>Customer Service</i> .<br>4. Ketersediaan ruang yang memadai. |         |
|                      |                                                                                                                                                              | b. Keandalan ( <i>Reliability</i> )                                                                                                                                              |         |

| Variabel | Definisi                                                                     | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                 | Skala |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          | layanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> Bank BRI Unit Indihiang. | <p>1. Pelaksanaan layanan sesuai jadwal yang ditetapkan.</p> <p>2. Perhatian <i>Customer Service</i> terhadap nasabah yang mengalami kendala.</p> <p>3. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai komitmen serta jaringan yang stabil.</p>          |       |
|          |                                                                              | <p>c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>1. Kemudahan dalam menghubungi dan berkomunikasi.</p> <p>2. Keterbukaan dalam memberikan informasi terkait layanan.</p> <p>3. Kesiapsiagaan <i>Customer Service</i> dalam memberikan layanan cepat.</p> |       |

| Variabel | Definisi | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Skala |
|----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          |          | 4. Keterbukaan dalam merespons permintaan nasabah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|          |          | d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )<br><br>1. Memberikan kepastian keamanan atas dana yang disimpan.<br><br>2. Menjamin keamanan selama proses transaksi.<br><br>3. <i>Customer Service</i> memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.<br><br>4. Pengetahuan mendalam <i>Customer Service</i> sehingga mampu memberikan jawaban yang tepat. |       |
|          |          | e. Empati ( <i>Empathy</i> )<br><br>1. Memahami kebutuhan nasabah dengan baik.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |

| Variabel             | Definisi                                                                                                                                                                               | Indikator                                                                                                                                                                                                            | Skala   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                      |                                                                                                                                                                                        | 2. Memberikan perhatian secara personal kepada nasabah.                                                                                                                                                              |         |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah mengacu pada evaluasi positif atau negatif yang diberikan nasabah terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi atau menggunakan layanan dari Bank BRI Unit Indihiang | a. Tepat Waktu ( <i>On Time Performance</i> )<br><br>1. Ketepatan waktu dalam pemberian layanan.<br><br>2. Kesesuaian layanan dengan jadwal yang telah ditetapkan.                                                   | Ordinal |
|                      |                                                                                                                                                                                        | b. Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )<br><br>1. Kemudahan proses menunggu antrean.<br><br>2. Kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat.<br><br>3. Informasi yang diberikan bersifat tepat dan akurat. |         |

| Variabel | Definisi | Indikator                                                                                                                                                                                                                   | Skala |
|----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          |          | c. Layanan ( <i>Service</i> )<br>1. Keramahan <i>Customer Service</i> saat melayani.<br>2. Kecepatan <i>Customer Service</i> dalam merespons kebutuhan nasabah.<br>3. Pemberian layanan yang membuat nasabah merasa nyaman. |       |
|          |          | d. Harga ( <i>Price</i> )<br>1. Biaya administrasi bulanan yang terjangkau.<br>2. Biaya layanan perbankan yang dikenakan sesuai dengan manfaat yang diterima nasabah.                                                       |       |

**Sumber :** Diolah penulis, 2025.

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada nasabah yang pernah menggunakan layanan *Customer Service*, sehingga penulis telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pernyataan-pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Selain itu, data sekunder

yang digunakan berasal dari literatur seperti jurnal, skripsi, dan buku yang relevan dengan permasalahan yang dibahas, yang dimaksudkan untuk memperkuat teori dan mendukung hasil penelitian lapangan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup yang dirancang menggunakan skala likert, di mana responden diminta untuk menilai tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang disediakan. Setiap responden mendapatkan daftar pernyataan yang sama, dan jawaban yang diperoleh akan dianalisis secara statistik untuk mengukur hubungan antar variabel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah penyebaran kuesioner tertutup. Kuesioner dipilih karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang menuntut data yang objektif, terstruktur, dan dapat diolah secara statistik.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pernyataan tertutup yang telah disesuaikan dengan indikator dari masing-masing variabel, baik variabel Kualitas Layanan (X) maupun variabel kepuasan nasabah (Y). Setiap pernyataan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” sampai “Sangat Setuju”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini cocok digunakan dalam penelitian kuantitatif karena hasilnya dapat langsung dikonversikan menjadi data numerik (Sugiyono 2022:143). Kuesioner dibagikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Responden diminta untuk

memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman mereka terhadap Kualitas Layanan *Customer Service* di Bank BRI Unit Indihiang. Setiap responden menerima pertanyaan yang sama, dengan susunan dan isi yang sudah ditentukan, agar data yang dihasilkan terstandardisasi.

Alasan penulis memilih teknik kuesioner adalah karena metode ini memungkinkan untuk menjangkau lebih banyak responden dalam waktu yang relatif singkat, serta memberikan hasil yang dapat diolah menggunakan teknik statistik kuantitatif. Dengan demikian, data yang diperoleh akan lebih terarah dan mendukung proses analisis hubungan antar variabel yang diteliti.

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

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk angka atau hasil pengukuran. Data ini diperoleh dari responden berdasarkan jawaban yang diberikan melalui kuesioner tertutup yang telah disusun sebelumnya. Data yang dikumpulkan oleh penulis berasal dari berbagai sumber, baik data primer maupun sekunder, dalam penelitian ini yang mengambil fokus Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI unit Indihiang.

Data sekunder yang dimanfaatkan dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi dan menguatkan perspektif dari data primer, sehingga keseluruhan hasil penelitian dapat disajikan secara objektif dan sistematis sesuai dengan metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, data primer berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BRI Unit Indihiang yang pernah menggunakan layanan *Customer Service*. (Sugiyono, 2019:137)

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti buku, jurnal, skripsi, dan dokumen lainnya yang mendukung teori dan pembahasan dalam penelitian. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung dari data primer agar hasil penelitian lebih lengkap dan relevan. (Sugiyono, 2019:137)

### 3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Rincian populasi sasaran untuk penelitian ini adalah:

- **Subjek Populasi:** Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Unit Indihiang, Tasikmalaya
- **Dasar Penentuan:** Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor di lokasi penelitian, diketahui bahwa petugas *Customer Service* mampu melayani rata-rata 30 nasabah per hari
- **Total Estimasi Populasi (N):** Berdasarkan perhitungan volume layanan harian tersebut, populasi sasaran dalam penelitian ini ditetapkan berjumlah 600 orang nasabah.

### 3.2.3.3 Penentuan Sempel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi, (Sugiyono 2023:131). Untuk penentuan sampel pada penelitian kali ini akan menggunakan rumus Slovin yang dimana sampel diambil dari jumlah populasi penelitian dengan menggunakan standar deviasi sebesar 10%.

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

Keterangan :

$n$  : Sampel

$N$  : Populasi

$e$  : *Error* (faktor pengganggu)

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

$$n = \frac{600}{1 + 600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{600}{1 + 6}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

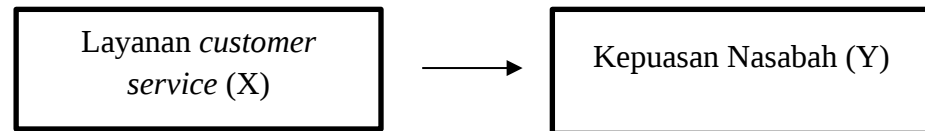
$$n = 85,71 = 86 \text{ orang}$$

Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 86 responden, sebagaimana diperkuat oleh teori yang disampaikan oleh Sugiyono (2022:91). Menurutnya, ukuran sampel yang layak untuk sebuah penelitian berkisar antara 30 hingga 500. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampelnya adalah nonprobability sampling, yang berarti bahwa teknik pengumpulan yang tidak memberi peluang / kesempatan yang sama bagi setiap elemen dalam populasi untuk terpilih sebagai sampel, seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2022:84). Dalam penelitian ini, kami akan menggunakan teknik sampling kuota dalam nonprobability sampling. Teknik ini dipilih karena penelitian akan dianggap selesai setelah kami mencapai jumlah responden dan sampel yang diinginkan. Sampling kuota sendiri merupakan metode untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu hingga mencapai jumlah (kuota) yang ditentukan. Apabila pengumpulan data belum memenuhi jumlah sampel yang telah ditetapkan, maka penelitian tersebut dianggap belum selesai (Sugiyono, 2022:85).

### **3.2.4 Model Penelitian**

Model penelitian ini digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian. Model yang digunakan adalah model kausal yang bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hubungan antar variabel disajikan dalam bentuk bagan model penelitian sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Model Penelitian**

*Sumber : Data diolah oleh penulis, 2025*

### **3.2.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah cara atau langkah-langkah sistematis yang digunakan peneliti dalam mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya serta menarik simpulan dari hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif, dengan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik seperti Microsoft Excel atau SPSS. Proses analisis dilakukan secara bertahap agar hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap hubungan antara variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Teknik analisis dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan sebagai berikut :

#### **1. Uji Instrumen Penelitian**

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner :

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

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Item

dinyatakan valid apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ .

b. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan jawaban responden terhadap item yang bersifat sama. Pengujian dilakukan menggunakan nilai *Cronbach' Alpha*, dimana nilai  $> 0,60$  maka dianggap reliabel. (Ghozali, 2022:49)

2. Analisis Deskriptif

a. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden (misal : usia, jenis kelamin, jenis usaha) dan distribusi jawaban kuesioner untuk masing-masing indikator variabel penelitian.

b. Data yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi untuk memberikan gambaran umum tentang persepsi dan kepuasan nasabah

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat-syarat dasar dalam analisis statistik. Uji ini penting dilakukan agar hasil regresi yang diperoleh tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid. Adapun jenis uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Data yang terdistribusi

normal merupakan salah satu syarat utama dalam analisis regresi linier. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) pada uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05). Distribusi normal juga dapat dilihat melalui grafik histogram dan grafik Normal P-P Plot yang mendekati garis diagonal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian residual dalam model regresi. Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka akan memengaruhi validitas hasil analisis regresi. Data dinyatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05). Selain itu, dalam grafik scatterplot, jika pola sebaran titik-titik residual terlihat menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Setelah data valid dan reliabel, serta memenuhi asumsi klasik, analisis dilanjutkan menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan Model Penelitian (Regresi Linear Sederhana) :

$$y = a + bx + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

X = Kualitas Layanan *Customer Service* (Variabel Independen)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (besar pengaruh X terhadap Y)

e = Error (faktor pengganggu)

Jika nilai koefisien b bernilai positif dan signifikan (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan *Customer Service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika nilai Sig. > 0,05 maka pengaruhnya dianggap tidak signifikan.

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen (Kualitas Layanan *Customer Service*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji yang digunakan meliputi :

##### a. Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengambilan keputusan dalam uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada hasil output SPSS. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan

*Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika nilai Sig. > 0,05, maka tidak terdapat pengaruh signifikan.

b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  berada pada rentang 0 sampai 1, di mana semakin mendekati angka 1 berarti kemampuan variabel Kualitas Layanan *Customer Service* dalam menjelaskan kepuasan nasabah semakin kuat. Misalnya, jika diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,65, maka hal tersebut menunjukkan bahwa sebesar 65% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan *Customer Service*, sedangkan sisanya sebesar 35% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

5. Penarikan Kesimpulan

Hasil dari pengujian hipotesis akan digunakan untuk menarik simpulan mengenai ada atau tidaknya pengaruh antara Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Simpulan ini akan dijadikan dasar dalam memberikan saran atau rekomendasi pada bagian akhir penelitian.