

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Jenis objek dalam penelitian ini adalah objek non-manusia yang berfokus pada fenomena layanan jasa, yaitu kualitas pelayanan prima dan kepuasan nasabah pada sektor perbankan, khususnya di Perumda BPR Galuh Ciamis.

Penelitian ini tidak meneliti individu secara personal, melainkan mengkaji interaksi antara variabel pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan respon atau persepsi dari nasabah sebagai penerima layanan.

##### **3.1.1 Gambaran Umum Perumda BPR Galuh Ciamis**

Pada tanggal 3 Februari 1975 Berdasarkan surat menteri keuangan republik Indonesia Nomor S. Ket-063/DJM/III.3/2/1975 memberikan izin usaha sebagai bank desa dengan nama “ Bank karya produksi desa kecamatan lakbok ”

Pada Tanggal 18 Februari 1998 berdasarkan keputusan menteri keuangan Republik Indonesia Nomor KEP-023/KM.17/1998 Terjadi Perubahan nama dan Badan Hukum dari “Bank karya produksi desa “ menjadi “Perusahaan daerah bank perkreditan rakyat BPKD Lakbok”.

Pada tanggal 27 Januari 2022 berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya Nomor: KEP-8/KO.0202/2022 ditetapkan izin usaha atas nama

Perusahaan daerah bank perkreditan rakyat bank karya produksi Menjadi  
 “Perusahaan daerah bank perkreditan rakyat BPKD Lakbok ”.

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

Visi

Menjadi bank perkreditan rakyat kebanggaan masyarakat tatar galuh ciamis.

Misi

1. sebagai lembaga intermediasi jasa keuangan
2. meningkatkan pendapatan asli daerah
3. meningkatkan taraf hidup masyarakat

### **3.1.3 Statement Budaya PERUMDA BPR GALUH CIAMIS**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan, PERUMDA BPR Galuh Ciamis menetapkan nilai budaya kerja yang terangkum dalam prinsip “IDEAL”, yang menjadi landasan bagi seluruh pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun penjelasan dari nilai budaya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Integritas
2. Disiplin
3. Etika, Efektif dan Efisien
4. Adiktif, Aktif dan Inovatif
5. Loyal

5 Nilai dari IDEAL yaitu:

1. INTEGRITAS: Memiliki karakter yang jujur, bersih dan menjunjung tinggi norma-norma yang berlaku baik norma agama, sosial dan budaya serta mematuhi peraturan perundang -undangan yang berlaku
2. DISIPLIN: Mengedepankan sikap disiplin dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan jabatannya.
3. ETIKA, EFEKTIF dan EFISIEN: Mengedepankan azaz etika seperti sopan santun, tata krama, tenggang rasa dan toleransi, efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya baik dari sisi waktu, maupun penggunaan sumber daya.
4. ADAPTIF, AKTIF dan INOVATIF: Memberikan dorongan positif untuk bertumbuhnya perusahaan.
5. LOYAL: Memberikan kontribusi yang nyata kepada perusahaan.

### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif (kausal). Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan prima serta kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis. Sementara itu, penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat, yaitu sejauh mana kualitas pelayanan prima (variabel independen/X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen/Y).

Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka hasil dari pengisian kuesioner oleh responden. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kondisi yang ada, tetapi juga membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah (Sugiyono, 2018; Irwansyah & Yudiastuti, 2019).

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Kuantitatif dan asosiatif (kausal). Penelitian deskriptif dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan prima serta tingkat kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis. Sementara itu, penelitian asosiatif (kausal) digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat, yaitu untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan prima (variabel independen/X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen/Y).

Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menggunakan data berupa angka yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Data tersebut kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai kondisi di lapangan, tetapi juga membuktikan secara empiris pengaruh variabel kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis (Sugiyono, 2018).

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya ialah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018: 55).

Menurut (Sugiyono, 2018: 57), hubungan antar variabel dibedakan menjadi 2 yakni:

#### 1. Variabel Independen

Istilah lainnya variable antecedent, stimulus atau predictor. Variable independen (bebas) ialah variable yang menjadi sebab adanya perubahan atau memengaruhi yang menimbulkan variabel dependen. Kualitas pelayanan Prima (X)

#### 2. Variabel Dependen

Istilah lainnya variable konsekuen, kriteria, output. Variable independen (terikat) ialah akibat atau dipengaruhi variable bebas. Pada penelitian ini variable dependennya ialah Kepuasan Nasabah (Y). Dari keseluruhan pengertian variabel, skala dan indikator pengukuran

**Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian**

| <b>Variabel</b>              | <b>Definisi Operasional</b>                                                                                                                                         | <b>Dimensi</b>                 | <b>Indikator</b>                                                                                           | <b>Skala</b> | <b>Sumber</b>                                                                                                                |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan Prima (X) | Persepsi nasabah mengenai mutu layanan pegawai BPR Galuh Ciamis berdasarkan prinsip A6 ( <i>Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability</i> ). | <i>Ability</i> (Kemampuan)     | 1. Pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.2. Pegawai menguasai produk dan prosedur layanan. | Ordinal      | Rangkuti, F. (2017). <i>Measuring Customer Satisfaction</i> . Gramedia.                                                      |
|                              |                                                                                                                                                                     | <i>Attitude</i> (Sikap)        | 1. Pegawai ramah dan sopan.2. Pegawai melayani dengan penuh tanggung jawab.                                | Ordinal      | Firmansyah, R. (2021). “Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah.” <i>Jurnal Ilmu Ekonomi &amp; Bisnis</i> , 9(3), 211–220. |
|                              |                                                                                                                                                                     | <i>Appearance</i> (Penampilan) | 1. Pegawai tampil rapi dan profesional.2. Kantor bersih, tertata, dan nyaman.                              | Ordinal      | Setyaningsih, E., dkk. (2021). “Tangible terhadap Kepuasan Nasabah.” <i>Jurnal Ekonomi &amp; Bisnis</i> , 12(2), 115–123.    |
|                              |                                                                                                                                                                     |                                | 1. Pegawai memahami                                                                                        | Ordinal      | Zulkarnain, M., &                                                                                                            |

| Variabel             | Definisi Operasional                                                                                                              | Dimensi                                | Indikator                                                                                                   | Skala   | Sumber                                                                                                                                                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                                                                   | <i>Attention</i> (Perhatian)           | kebutuhan nasabah.2. Pegawai memberi perhatian pada masalah nasabah.                                        |         | Sumarsono, R. (2018). <i>Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis</i> , 7(2), 88–96.                                                                             |
|                      |                                                                                                                                   | <i>Action</i> (Tindakan)               | 1. Pegawai cepat merespons permintaan.2. Pegawai memberikan solusi yang tepat.                              | Ordinal | Sebayang, A. (2019). “Service Excellence & Kepuasan Pelanggan.” <i>Jurnal Administrasi Bisnis</i> , 6(1), 77–84.                                        |
|                      |                                                                                                                                   | <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab) | 1. Pegawai memberikan informasi yang jelas dan benar.2. Pegawai bertanggung jawab terhadap hasil pelayanan. | Ordinal | Firmansyah, R. (2021). <i>Jurnal Ilmu Ekonomi &amp; Bisnis</i> , 9(3).                                                                                  |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank berdasarkan kenyamanan, kepercayaan, keramahan, dan persepsi kualitas pelayanan. | Kenyamanan ( <i>Comfort</i> )          | 1. Nasabah merasa nyaman dengan fasilitas bank.2. Proses transaksi berlangsung lancar.                      | Ordinal | Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). <i>Marketing Management</i> . Pearson. Fianto, B.A. et al. (2021). <i>Jurnal Manajemen Perbankan</i> , 10(1), 45–56. |
|                      |                                                                                                                                   | Kepercayaan ( <i>Trust</i> )           | 1. Nasabah percaya pada kompetensi                                                                          | Ordinal | Hidayat, T. (2022). “Kualitas                                                                                                                           |

| Variabel | Definisi Operasional | Dimensi                                        | Indikator                                                                   | Skala   | Sumber                                                                                                              |
|----------|----------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                      |                                                | pegawai.2. Nasabah merasa aman dalam bertransaksi.                          |         | Layanan & Kepuasan Nasabah.” <i>Jurnal Riset Perbankan Syariah</i> , 3(1), 55–67.                                   |
|          |                      | Keramahan ( <i>Friendliness</i> )              | 1. Pegawai bersikap ramah.2. Pegawai tanggap membantu nasabah.              | Ordinal | Zulkarnain, M., & Sumarsono, R. (2018). <i>Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis</i> , 7(2), 88–96.                       |
|          |                      | Persepsi Kualitas ( <i>Perceived Quality</i> ) | 1. Pelayanan memenuhi/melampaui harapan.2. Nasabah puas secara keseluruhan. | Ordinal | Putri, N., & Hasanah, M. (2022). “Service Quality in Banking.” <i>Jurnal Riset Perbankan Syariah</i> , 4(1), 21–30. |

**Sumber:** (Peneliti, 2020)

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis untuk mengungkapkan data mengenai variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018:142), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.



Dalam penelitian ini, kuesioner disusun menggunakan skala Likert yang memungkinkan responden memberikan penilaian berdasarkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diajukan. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” sampai “Sangat Setuju”.

Skala ini dipilih karena mampu mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden secara kuantitatif serta mudah untuk dianalisis secara statistik. Pertanyaan dalam kuesioner dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan prima (X) dan yang berkaitan dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

Kuesioner disebarkan secara langsung kepada nasabah aktif Perumda BPR Galuh Ciamis yang telah menggunakan layanan bank minimal selama tiga bulan terakhir. Pemilihan responden tersebut didasarkan pada asumsi bahwa nasabah yang memiliki pengalaman cukup lama akan memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Melalui kuesioner ini, diperoleh data primer yang bersifat kuantitatif dan selanjutnya digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

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

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka hasil dari jawaban responden terhadap kuesioner yang

disebarkan. Data kuantitatif ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis melalui analisis statistik.

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

#### 1 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden, yaitu nasabah aktif Perumda BPR Galuh Ciamis, melalui penyebaran kuesioner. Data ini bersifat orisinal dan menjadi dasar utama dalam analisis pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan dengan menggunakan instrumen penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen perusahaan, seperti laporan internal, data jumlah nasabah, data keluhan, serta arsip terkait pelayanan. Selain itu, data sekunder juga bersumber dari literatur berupa buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Sekaran & Bougie (2017), data sekunder merupakan data yang dikumpulkan peneliti melalui sumber tidak langsung yang berfungsi sebagai pelengkap dan penguat analisis penelitian.

### 3.2.3.2 Populasi Dan Sasaran

Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek /subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2023:130). Populasi sasaran penelitian kali ini adalah nasabah Tabungan Smpati BPR Galuh Ciamis , berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor, diketahui bahwa *customer service* dapat melayani rata-rata 30 nasabah per hari, sehingga populasi sasaran dalam penelitian ini berjumlah sebesar 600 orang.

### 3.2.3.3 Penentuan Sampel

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 karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2023:131).

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) sebesar 10%. Rumus Slovin dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

$N$  : jumlah populasi

$e$  : error (tingkat kesalahan)

Dengan memasukkan jumlah populasi sebanyak 600 orang dan tingkat kesalahan maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

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

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

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

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

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

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 86 responden. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2022:91) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak untuk sebuah penelitian berkisar antara 30 sampai dengan 500 responden.

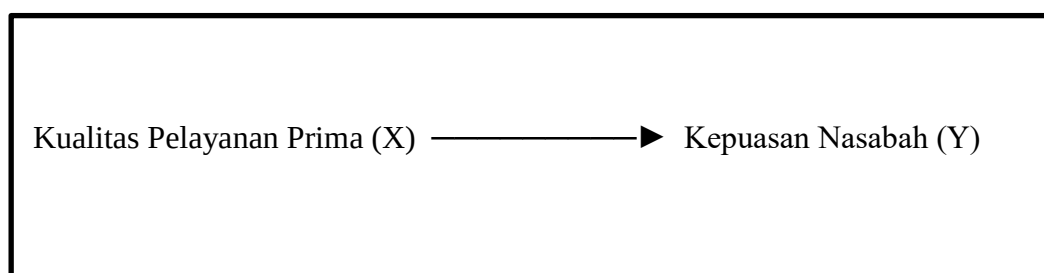
Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2022:85), purposive sampling digunakan apabila peneliti menetapkan kriteria khusus sehingga hanya responden tertentu yang dianggap relevan dapat dijadikan sampel.

Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak seluruh nasabah memiliki pengalaman yang sama dalam merasakan pelayanan BPR. Oleh karena itu, diperlukan kriteria khusus agar data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai kebutuhan penelitian.

#### **3.2.3.4 Model Penelitian**

Model penelitian merupakan gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antar variabel penelitian sehingga arah penelitian menjadi lebih jelas. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) berupa kualitas pelayanan prima dan variabel dependen (Y) berupa kepuasan nasabah.

Secara konseptual, penelitian ini berasumsi bahwa semakin baik kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Perumda BPR Galuh Ciamis, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa, termasuk perbankan (Kotler & Keller, 2016; Tjiptono, 2019). Adapun model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



***Gambar 3.1 Model Penelitian***

Model tersebut menunjukkan adanya pengaruh langsung antara kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis yang diajukan adalah bahwa kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Perumda BPR Galuh Ciamis.

### **3.2.4 Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan prima (variabel independen/X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen/Y). Berikut adalah tahapan teknik analisis yang digunakan.

#### **3.2.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner penelitian:

1. Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji ini dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment.
2. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu instrumen, biasanya dilakukan dengan teknik Cronbach's Alpha. Menurut Sugiyono (2019), nilai  $\alpha > 0,6$  menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel.

### 3.2.4.2 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.

### **3.2.4.3 Uji Regresi Linier Sederhana**

Karena penelitian ini hanya melibatkan satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka digunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

### **3.2.4.4 Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) sebagai alat analisis data. SPSS dipilih karena mampu mengolah data kuantitatif secara akurat, cepat, dan menyediakan berbagai prosedur statistik yang diperlukan untuk menguji hubungan antar variabel dalam metode penelitian explanatori.

Untuk mengetahui apakah pengaruh antara variabel bebas dan terikat signifikan atau tidak, digunakan:

1. Uji t: Untuk menguji secara parsial pengaruh variabel X terhadap Y. Jika nilai signifikansi ( $\text{Sig.}$ )  $< 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ): Untuk mengetahui seberapa besar variabel X memengaruhi Y. Nilai  $R^2$  menunjukkan persentase kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **3.2.4.5 Penarikan Kesimpulan**

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