

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini mempunyai variabel independen dan variabel dependen dimana variabel independen berupa *Service Excellent* (X), dan variabel dependen berupa Kepuasan Nasabah (Y). Responden pada penelitian ini yaitu para nasabah aktif PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikatomas, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Pendirian bank bjb dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek. Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya

Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia.

Bank ini menawarkan layanan simpanan dana serta fasilitas kredit untuk segmen usaha kecil, dan menengah. BJB juga menghadirkan berbagai produk dan layanan unggulan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

di setiap tahap kehidupan, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga masa pensiun.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

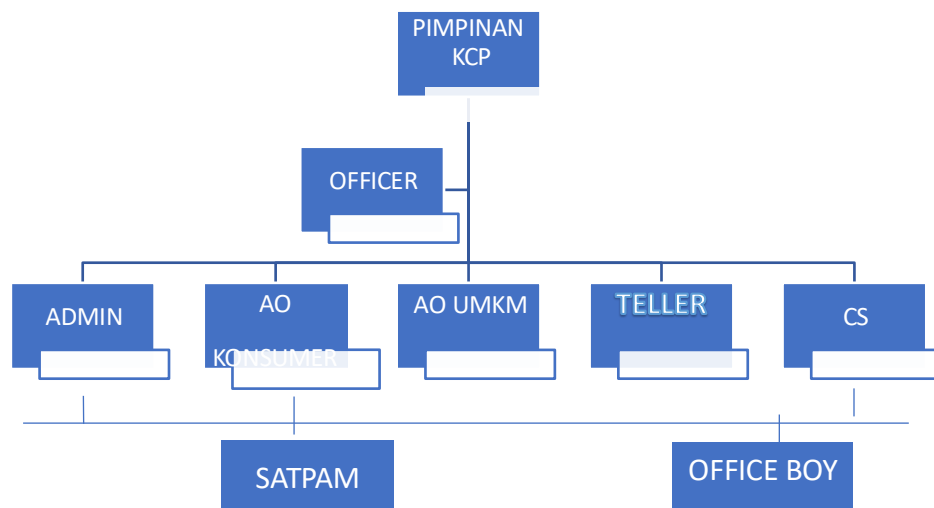
A. Visi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

B. Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

1. Memberikan kontribusi dan partisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. KCP Cikatomas



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BJB

Sumber PT. Bank BJB KCP Cikatomas

3.1.4 *Job Description*

1. Pimpinan KCP

Pimpinan Kantor Cabang Pembantu memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- A. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, serta merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- B. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja bawahannya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- C. Memastikan setiap unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya melaksanakan tugas sesuai strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang optimal bagi nasabah.
- D. Mengawasi pelaksanaan tugas seluruh bawahannya dan unit-unit kerja dalam rangka mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan.
- E. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa, serta kredit untuk memperluas pangsa pasar.
- F. Berperan sebagai *Top Management* dalam skala unit dengan menjalankan koordinasi dengan unit organisasi yang ada di lingkungan area kerjanya.
- G. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur dalam bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- H. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- I. Memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku, serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan operasional bank.

2. Officer

Officer adalah petugas yang bertanggung jawab atas kinerja operasional dalam unit ataupun cabang bank. Tugas Officer di bank adalah sebagai berikut:

- A. Mengawasi dan memastikan pelayanan terhadap nasabah yang

datang untuk kepentingan administratif.

- B. Mengawasi dan memastikan pelayanan terhadap permintaan informasi layanan perbankan dari konsumen yang datang.
- C. Mengawasi dan memeriksa laporan operasional kredit dan funding bank di Kantor Cabang Pembantu.
- D. Mengawasi pengelolaan kredit dan funding administrasi kredit Cabang Pembantu.
- E. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. *Customer Service*

Customer Service adalah petugas yang melayani dan memberikan informasi kepada nasabah terkait produk dan jasa perbankan. Tugas Customer Service adalah sebagai berikut:

- A. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- B. Memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa perbankan.
- C. Menerima melayani dan mengatasi keluhan nasabah yang tidak puas dengan pelayanan bank.
- D. Memberikan informasi terkait saldo serta riwayat transaksi nasabah.
- E. Memperkenalkan serta menawarkan produk serta jasa bank sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
- F. Mendata kartu ATM ke dalam buku register.
- G. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

4. *Teller*

Teller adalah petugas yang melayani nasabah dalam berbagai transaksi keuangan. Tugas Teller adalah sebagai berikut:

- A. Melayani nasabah yang ingin menyetor tabungan, deposito berjangka, dan angsuran kredit.
- B. Menerima pembayaran pencairan kredit, deposito berjangka, dan

kredit atas persetujuan Direksi.

- C. Merekap transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas Teller Harian.
- D. Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan *Head Marketing and Finance* atau Direksi.
- E. Melakukan penyetoran uang setoran kredit, deposito, dan tabungan ke bank.

5. Admin

Admin adalah petugas yang melakukan proses administrasi perkreditan meliputi pemeriksaan dan verifikasi dokumen pengajuan pinjaman dari nasabah. Tugas Admin adalah sebagai berikut:

- A. Melakukan kegiatan administrasi keuangan.
- B. Melakukan persiapan perjanjian kredit.
- C. Melakukan pengumpulan syarat-syarat kredit.
- D. Melakukan pencatatan, penggolongan, dan penyimpanan data mengenai debitur.
- E. Melakukan pelaporan segala sesuatu yang berkaitan dengan kredit.

6. Account Officer Konsumer

Tugas Account Officer Konsumer adalah sebagai berikut:

- A. Memasarkan kredit bank dengan memperlihatkan risiko.
- B. Memproses permohonan produk Kredit Guna Bakti (KGB), Pra Purna Bhakti dan Purna Bhakti.
- C. Melakukan kunjungan kepada bendahara/instansi tempat debitur bekerja.
- D. Mengelola nasabah didaftar hitam Bank Indonesia.

7. Account Officer UMKM

Tugas Account Officer Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah sebagai berikut:

- A. Memasarkan produk serta jasa kredit bank khusus UMKM dengan memperlihatkan risiko.
- B. Mengelola permohonan produk kredit untuk UMKM.

- C. Melakukan kunjungan kepada nasabah dalam rangka memasarkan produk jasa kredit.
- D. Melakukan pengawasan kredit serta penagihan tunggakan kredit khusus UMKM.
- E. Melakukan pembinaan debitur dalam jangka waktu pembayaran angsuran kredit.
- F. Mengelola nasabah UMKM didaftar hitam Bank Indonesia.

8. Satpam

Tugas satpam di bank adalah sebagai berikut:

- A. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank hingga pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- B. Membuka pintu, menyambut, dan memberikan salam kepada setiap nasabah yang memasuki bank.
- C. Memeriksa bawaan nasabah yang mencurigakan.
- D. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah.

9. Office Boy

Tugas office boy adalah sebagai berikut:

- A. Menjaga kebersihan kantor agar tetap bersih.
- B. Membantu pengiriman dokumen internal.
- C. Mendukung kebutuhan operasional lainnya.
- D. Melakukan perawatan peralatan ringan.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui untuk mengukur dan menaksir variabel yang diteliti antara *Service Excellent Customer Service* dan tingkat kepuasan nasabah. Studi ini difokuskan pada populasi atau sampel tertentu, di mana data dikumpulkan melalui instrumen penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk mengungkap dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, (Sugiyono, 2019:15).

Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana sampel diambil langsung dari populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner sebagai alat untuk mengukur atau menaksir variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *Service Excellent* (X). Variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikatomas (Y) yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar secara langsung kepada nasabah PT Bank BJB Tbk KCP Cikatomas (Nasabah Pegawai Negeri Sipil) yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang merupakan nasabah aktif pada PT Bank BJB Tbk KCP Cikatomas (Nasabah Pegawai Negeri Sipil) yang memenuhi kriteria *purposive sampling*, dan pernah merasakan sendiri pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif karena fokus utamanya adalah untuk menggambarkan dan menguji pengaruh *Service Excellent Customer Service* terhadap Kepuasan nasabah pada PT Bank BJB Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diamati tanpa melakukan manipulasi variabel secara eksperimental (Sugiyono, 2023). Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari responden secara sistematis menggunakan instrumen penelitian yang dirancang untuk mengukur persepsi terhadap *Service Excellent* dan tingkat Kepuasan Nasabah. Data yang jelas tentang pengaruh antara *service excellent* dan kepuasan nasabah di bank tersebut akan dianalisis melalui regresi linier sederhana untuk membuktikan hubungan kedua variabel secara empiris.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Service Excellent (X)</i> yaitu suatu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk	a. Berwujud (<i>Tangible</i>)	1. Penampilan pegawai bank yang rapih 2. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai 3. Kelengkapan sarana yang memadai	<i>Ordinal</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Barata, 2023:p 27).	b. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP 2. Kemampuan memberikan informasi dengan jelas dan akurat 3. Kemampuan menyelesaikan masalah dan keluhan dengan baik	
	c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1. Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat 2. Kemampuan membantu ketika terjadi kesulitan 3. Kecepatan dalam menangani pertanyaan	
	d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kemampuan memberikan keamanan dalam bertransaksi 2. Kemampuan menjelaskan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		prosedur layanan dengan jelas 3. Kemampuan bersikap sesuai SOP yang ada	
	e. Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Kemampuan memberikan sikap perhatian 2. Kemampuan memahami apa yang dibutuhkan 3. Ketersediaan pemberian waktu untuk menangani keluhan	
Kepuasan Nasabah (Y) yaitu adanya perbandingan antara kinerja serta layanan yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler &	a. Harapan (<i>Expectation</i>)	1. Keyakinan mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan 2. Keyakinan pelayanan yang diberikan cepat 3. Keyakinan mendapatkan informasi dengan jelas	<i>Ordinal</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Keller, 2016:153).	b. Kinerja (<i>Performance</i>)	1. Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan 2. Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan 3. Kecepatan dalam melayani kebutuhan	<i>Ordinal</i>
	c. Perbandingan (<i>Comparison</i>)	1. Kesesuaian keinginan dengan sebelum menggunakan layanan 2. Hasil yang diberikan lebih baik dibandingkan dengan yang diinginkan. 3. Tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi harapan	
	d. Pengalaman (<i>Experience</i>)	1. Pengalaman selama menggunakan layanan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		2. Pengalaman rasa nyaman saat berinteraksi 3. Pengalaman pribadi saat menggunakan layanan	
	e. Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) dan Diskonfirmasi (<i>Diskonfirmation</i>)	1. Kinerja layanan melebihi harapan 2. Pelayanan kurang sesuai dengan harapan 3. Merekomendasikan layanan kepada orang lain	

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- A. Menurut Syafrida Hafni Sahir (2021:29), kuesioner (angket) merupakan serangkaian instrumen pertanyaan yang disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian dengan ini pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sangat efisien responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti.

- B. Menurut Syafrida Hafni Sahir (2021:30), Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yang lain.
- C. Studi Pustaka Menurut Abdhul (2023), studi pustaka atau studi kepustakaan adalah proses membaca berbagai referensi, umumnya berupa tulisan seperti buku, artikel, jurnal, dan lain sebagainya. Tulisan-tulisan tersebut kemudian digunakan sebagai sumber acuan dalam penyusunan karya tulis.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk sumber dan jenis data yang dibutuhkan, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

A. Jenis Data

Jenis Data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data kuantitatif. Menurut Syafrida Hafni Sahir (2021:13), Data Kuantitatif adalah data yang diolah menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Pada variabel *Service Excellent* dapat diukur dengan menggunakan angka atau skor, misalnya melalui survei dengan memberikan pertanyaan terstruktur yang meminta responden memberikan penilaian numerik terhadap berbagai aspek dalam pelayanan. Demikian pula, kepuasan nasabah diukur secara

kuantitatif menggunakan skala penilaian atau pertanyaan yang meminta responden memberikan skor terkait tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

B. Sumber Data

Dalam upaya untuk mengolah data dan menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi, peneliti melakukan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data yang diperoleh dari:

1. Data Primer

Menurut Wiratna Sujarweni (2021:73) menyatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Dalam metode penelitian ini, kuesioner dibuat untuk mengukur persepsi nasabah terkait *Service Excellent* dan mengukur kepuasan nasabah di PT Bank BJB Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner secara tertutup yang dapat memberikan pilihan jawaban yang sudah ditentukan, sehingga responden dapat memilih jawaban dengan mudah. Kuesioner ini menggunakan skala yang bertingkat, terutama skala *Likert* dengan lima tingkat pilihan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Menurut Wiratna Sujarweni (2021:91) skala *likert* merupakan pertanyaan yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap jawaban pada instrumen yang menggunakan skala *likert* memiliki tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif, dan dapat disajikan dalam bentuk checklist atau pilihan ganda.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

No	Jawaban	Pernyataan (+)	Pernyataan (-)
1.	SS = Sangat Setuju	5	1
2.	S = Setuju	4	2
3.	N = Netral	3	3
4.	TS = Tidak Setuju	2	4
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

2. Selain Data primer, penelitian ini memanfaatkan data sekunder sebagai sumber informasi pendukung guna memperkuat analisis penelitian. Menurut Sugiyono (2022) data sekunder ialah sumber yang tidak langsung memberikan data untuk peneliti, tetapi data tersebut didapatkan dari sumber yang bisa memberikan dukungan penelitian seperti dari literatur dan dokumentasi. Peneliti mendapatkan data sekunder melalui penelitian terdahulu, artikel, jurnal dan buku serta informasi lainnya yang berkaitan dengan variabel bebas (*Service excellent*) dan variabel terikat (Kepuasan nasabah).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Wiratna Sujarweni (2021:65) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan

kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi berjumlah 412 pada nasabah aktif pegawai negeri sipil. Studi kasus pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dipilih karena seluruh subjek yang dipilih telah mendapatkan atau merasakan pelayanan dari *customer service*, sehingga memungkinkan peneliti dapat mengukur kepuasan mereka secara spesifik.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Wiratna Sujarweni (2021:65) untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang harus diukur.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang bisa digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut Wiratna Sujarweni (2021:70) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Selanjutnya Menurut Wiratna Sujarweni (2021:71) *NonProbability Sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Wiratna Sujarweni adalah metode penetapan

sampel dengan didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Berikut kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini meliputi:

- A. Nasabah aktif Bank BJB KCP Cikatomas yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- B. Berusia 25 tahun hingga 55 tahun.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan. Rumus yang digunakan adalah rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan anggota sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin.

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

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Dengan populasi 412 nasabah, *error* 10% memungkinkan peneliti mengambil sampel yang lebih kecil tanpa mengorbankan validitas temuan, terutama karena populasi sudah homogen (Nasabah Pegawai Negeri Sipil). keterbatasan yang dimiliki peneliti seperti waktu, biaya, serta kemudahan dalam menjangkau responden menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesalahan tersebut. Oleh karena itu, pengambilan *margin error* 10% sebagai pilihan yang realistis agar proses penentuan sampel tidak menjadi terlalu

kompleks dan tetap dapat dilaksanakan secara efektif. Pertimbangan lain adalah kemungkinan terjadinya kesalahan dari responden saat mengisi kuesioner, seperti kurang teliti dalam membaca pertanyaan, memberikan jawaban secara sembarangan, atau salah memahami maksud pertanyaan. Dengan menggunakan *margin error* sebesar 10%, peneliti memiliki ruang toleransi terhadap kemungkinan adanya gangguan data (*noise*) yang timbul dari ketidaktepatan jawaban responden.

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

$$N = 412 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\% (0,1)$$

$$n = \frac{412}{1+412(10\%)^2}$$

$$n = 80,46$$

$$n = 81 \text{ nasabah}$$

Dalam penelitian ini, jumlah para pegawai negeri sipil yang pernah berkunjung ke *customer service* yaitu sebanyak 412 populasi, maka sampel yang didapat adalah 81 nasabah.

3.2.4 Model Penelitian

Menurut Suliyanto (2018:123) Model Penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti. Hal ini untuk mengidentifikasi dan menjelaskan Pengaruh *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BJB Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas. Penelitian ini dilakukan dengan cara metode kuantitatif

dengan pengambilan judul “Pengaruh *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BJB Tbk”. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yang diteliti yaitu *Service Excellent*, Sedangkan variabel dependen yang diteliti yaitu Kepuasan Nasabah.

1. Variabel Independen (Bebas)

Menurut Suliyanto (2018:127) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya nilai variabel yang lain. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah *Service Excellent (X)*.

2. Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Suliyanto (2018:127) variabel dependen adalah variabel yang nilainya di pengaruhi oleh variasi variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara *Service excellent* sebagai (variabel bebas), dan Kepuasan Nasabah sebagai (variabel terikat) di PT. Bank BJB Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Uji Kualitas Data

A. Uji Validitas

Menurut Wiratna Sujarweni (2021:83) uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini biasanya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Dalam konteks ini, uji

validitas memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur *Service Excellent* dan Kepuasan Nasabah benar-benar mencerminkan aspek aspek yang ingin diukur, sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Validitas diuji menggunakan *Pearson Correlation*, di mana item pertanyaan dianggap valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Berikut rumusnya:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara X dan Y

N = Jumlah Subjek

$\sum xy$ = Jumlah Perkalian antara skor x dan skor y

$\sum x$ = Jumlah total skor x

$\sum y$ = Jumlah skor y

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

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat y

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS Ver, 27.

B. Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna Sujarweni (2021:79) uji reliabilitas merupakan untuk menunjukkan tingkat konsisten dan akurasi hasil pengukuran. Reliabilitas instrumen menunjukkan kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok objek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (aspek yang diukur belum berubah)

meskipun tetap ada toleransi bila terjadi perbedaan. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach*. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah Varian Butir

σ^2 = Varian total

Nilai Alpha *Cronbach's* berkisar antara 0 hingga 1, dengan kriteria penafsiran sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Cronbach Alpha $> 0,7$, data dianggap memiliki keandalan yang kuat.
- 2) Jika nilai Cronbach Alpha $> 0,6$, data dianggap memiliki keandalan yang cukup.
- 3) Jika nilai Cronbach Alpha $< 0,6$, data dianggap belum dapat diandalkan.

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS 27 Ver, 27.

3.2.5.2 Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif bertujuan untuk menganalisis data dengan cara memberikan deskripsi atau gambaran tentang data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2019: 206). Analisis ini juga memungkinkan untuk menemukan kekuatan hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi menggunakan analisis regresi, dan melakukan

perbandingan dengan menganalisis rata-rata data dari sampel atau populasi. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS Ver, 27.

3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghazali Imam (2021:196) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Regresi yang baik adalah data yang terdistribusi normal. Normalitas sangat penting agar analisis *Statistik Parametrik* dapat dilaksanakan dengan benar. Uji normalitas dilaksanakan dengan menerapkan *Kolmogorov-Smirnov* dengan dukungan SPSS. Kriteria pengujiannya adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, data berdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, data berdistribusi normal.

B. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghazali Imam (2021:178) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS Ver, 27.

3.2.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

X = *Service Excellent*

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

3.2.5.5 Uji Hipotesis

A. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini memberikan informasi tentang seberapa baik model regresi Linear dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat, (Ghozali Imam, 2021:97). Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai yang tinggi menunjukkan kualitas model yang baik.

Dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefisien Korelasi

B. Uji T

Menurut Ghozali Imam (2021:178) uji statistik T adalah pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuannya adalah menentukan apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Dengan rumus:

$$t = \frac{b}{SE_b}$$

Keterangan:

t = nilai uji t

b = koefisien regresi variabel independen

SE_b = standar error dari koefisien regresi

Pengujian dilakukan dengan SPSS, dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 3) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS Ver, 27.