

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang dianalisis dan dipelajari secara mendalam dalam sebuah penelitian agar dapat menjawab permasalahan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, khususnya di Kantor Cabang Sumedang terutama dalam pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB). Kredit Guna Bhakti adalah salah satu jenis pinjaman yang disediakan untuk para pegawai, dengan sistem *payroll*. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, faktor utama yang mempengaruhi pengalaman dan penilaian mereka terhadap bank adalah cara pelayanan tersebut dilakukan. Karena itu, aspek kualitas pelayanan dalam produk Kredit Guna Bhakti perlu dianalisis.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank Bjb merupakan Bank Pembangunan Daerah yang berdiri pada tahun 1961 dan mengalami perkembangan kelembagaan secara bertahap. Dalam perjalanannya, bank ini mengalami perubahan bentuk hukum dari Perseroan Terbatas (PT) menjadi Perusahaan Daerah (PD), kemudian kembali menjadi Perseroan Terbatas (PT), serta mengalami perubahan identitas kelembagaan dari Bank Jabar hingga resmi menggunakan sebutan “bank bjb”. Transformasi tersebut mencerminkan perkembangan bank bjb sebagai lembaga perbankan daerah yang terus beradaptasi dengan dinamika ekonomi, regulasi, dan kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan penguatan kelembagaan dan fungsi intermediasi keuangan, Bank Bjb melakukan perluasan jaringan pelayanan melalui pembentukan kantor wilayah dan kantor cabang di berbagai daerah. Perluasan jaringan ini bertujuan untuk memperluas akses layanan perbankan, meningkatkan inklusi keuangan, serta memperkuat peran Bank Bjb sebagai Bank Pembangunan Daerah dan mendukung pembangunan ekonomi regional.

Dalam kerangka pengembangan jaringan tersebut, Bank Bjb membentuk Kantor Cabang Sumedang sebagai unit operasional perbankan di wilayah Kabupaten Sumedang. Kehadiran KC Sumedang diarahkan untuk mendukung kegiatan ekonomi lokal, pelayanan keuangan pemerintah daerah, serta pembiayaan sektor usaha produktif, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Secara operasional, Bank Bjb KC Sumedang menjalankan fungsi penghimpunan dana masyarakat, penyaluran kredit dan pembiayaan, serta penyediaan layanan jasa perbankan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah. Selain itu, KC Sumedang juga berperan dalam mendukung program pembangunan daerah melalui pelayanan keuangan pemerintah daerah dan pembiayaan sektor-sektor strategis.

Memasuki era transformasi digital, Bank Bjb KC Sumedang mulai mengembangkan layanan berbasis teknologi melalui pemanfaatan sistem perbankan digital, termasuk layanan DIGI by Bank Bjb dan sistem pembayaran elektronik. Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses transaksi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan.

Dengan demikian, Bank Bjb KC Sumedang tidak hanya berfungsi sebagai unit layanan perbankan konvensional, tetapi juga sebagai pusat layanan keuangan modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta berperan aktif dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Sumedang.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi 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 stakeholders.
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan

Bank Bjb memiliki budaya perusahaan yang menjadi landasan perilaku dan sikap seluruh insan di dalam organisasi dalam menjalankan operasional dan mencapai visi serta misi perusahaan. Budaya perusahaan merupakan prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar serta menjadi pedoman dalam pembuatan kebijakan,

aturan, dan perilaku kerja di lingkungan Bank Bjb. Budaya yang dijalankan memiliki peranan strategis dalam mencapai tujuan perusahaan serta menciptakan kesamaan pandang dan arah perilaku seluruh pegawai.

Bank Bjb merumuskan nilai-nilai budaya perusahaan melalui konsep “GO-SPIRIT”. Arti dari GO-SPIRIT adalah ajakan untuk bekerja secara bersama-sama, saling membantu, dan bahu-membahu dalam mencapai visi, misi, serta tujuan perusahaan diimbangi dengan semangat yang tinggi dan antusias dalam memaknai dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya tersebut dalam setiap aktivitas kerja.

Nilai-nilai budaya perusahaan yang terkandung dalam GO-SPIRIT mencakup beberapa prinsip utama, antara lain:

- 1) *Service Excellence*, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima dan berorientasi pada kepuasan nasabah.
- 2) *Professionalism*, mencerminkan sikap kerja profesional, kompeten, cepat, tepat, dan akurat dalam pelaksanaan tugas.
- 3) *Integrity*, yaitu konsisten menjunjung tinggi etika, disiplin, dan perilaku terpuji.
- 4) *Respect*, menunjukkan rasa hormat kepada nasabah, rekan kerja, dan lingkungan.
- 5) *Innovation*, mendorong inovasi dan pembaruan dalam pekerjaan.
- 6) *Trust*, menumbuhkan kepercayaan, transparansi, dan kerja sama yang sehat antar insan Bank Bjb.



Gambar 3. 1 Statement Budaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/>, 2026

Dengan internalisasi budaya GO-SPIRIT ini, Bank Bjb berupaya membentuk lingkungan kerja yang harmonis, responsif terhadap perubahan, serta mendukung produktivitas dan prestasi kerja pegawai dalam rangka menghadapi tantangan persaingan industri perbankan yang semakin dinamis.

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3. 2 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk 2010

Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/>, 2026

Perubahan nama dari Bank Jabar menjadi Bank Bjb menunjukkan penyederhanaan dan modernitas identitas dengan tujuan untuk lebih mudah dikenal masyarakat dan menyesuaikan zaman yang semakin berkembang dan modern.



Gambar 3. 3 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk 2011 – Sekarang

Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/>, 2026

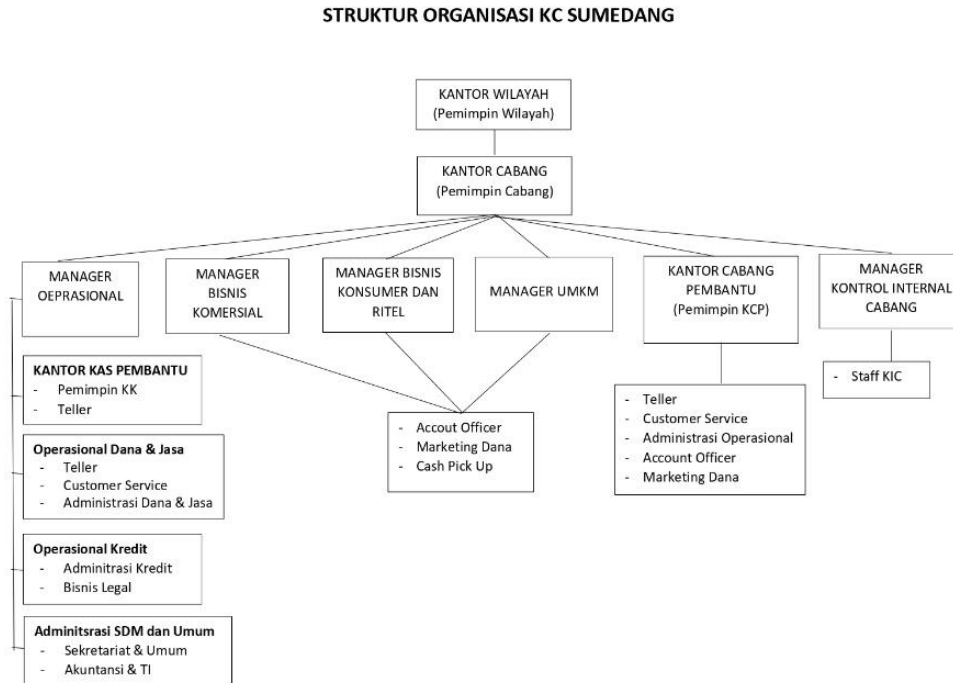
Logo baru PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk merupakan identitas visual perusahaan yang mencerminkan nilai, visi, dan karakter bank sebagai lembaga keuangan yang professional dan terpercaya. Logo Bank Bjb

terdiri dari tiga garis lengkung menyerupai sayap yang berada di atas tulisan “bank bjb”. Bentuk sayap tersebut melambangkan jangkauan pelayanan yang luas serta semangat pertumbuhan dan pergerakan maju dalam mendukung perekonomian daerah.

Tulisan “bank bjb” menggunakan huruf kecil yang memberikan kesan modern, sederhana, dan mudah didekati. Penggunaan huruf kecil ini mencerminkan komitmen Bank Bjb untuk memberikan pelayanan yang ramah serta dekat dengan masyarakat. Nama “bank bjb” sendiri merupakan singkatan dari Bank Jabar dan Banten, yang menunjukkan identitas bank sebagai bank pembangunan daerah yang berperan dalam mendukung pembangunan ekonomi regional.

Warna yang digunakan dalam logo Bank Bjb juga memiliki makna tersendiri. Warna biru melambangkan kepercayaan, stabilitas, dan profesionalisme sebagai lembaga perbankan, sedangkan warna kuning mencerminkan optimisme, semangat, dan pelayanan yang tulus kepada nasabah. Kombinasi bentuk dan warna pada logo Bank Bjb secara keseluruhan menggambarkan bank yang visioner, dinamis, serta berorientasi pada pelayanan dan pertumbuhan berkelanjutan.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 4 Gambar Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KC Sumedang

Sumber: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KC Sumedang, 2026

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2024:8), metode kuantitatif adalah jenis penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu, dengan cara pengambilan sampel yang spesifik, pengumpulan data melalui instrumen tertentu, serta analisis data menggunakan statistik untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini masuk

dalam kategori penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan secara rapi dan dapat diukur mengenai fenomena yang diteliti.

Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang secara objektif dan dengan menggunakan data angka. Kepuasan pelayanan bisa diukur melalui beberapa indikator pelayanan, sehingga data tersebut dapat diproses dan dianalisis secara statistik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner dengan *Skala Likert*, yang bertujuan untuk mengukur persepsi nasabah mengenai seberapa penting dan seberapa baik kinerja setiap atribut pelayanan. Jawaban dari para responden kemudian diubah menjadi angka agar bisa dianalisis dengan cara kuantitatif. Sugiyono (2024:13) mengatakan bahwa metode kuantitatif disebut metode ilmiah karena memenuhi prinsip-prinsip rasional, objektif, sistematis, dan dapat diukur. Dalam penelitian ini, pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap atribut tersebut digunakan sebagai indikator dalam pertanyaan kuesioner untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepentingan nasabah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan secara keseluruhan dalam bentuk indeks, sehingga dapat diketahui kategori kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB).

Dengan demikian, penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas, objektif, dan terukur mengenai tingkat kepuasan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2024:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami nilai dari satu atau beberapa variabel secara terpisah, tanpa membandingkan dengan variabel lain atau menghubungkannya ke variabel lain.

Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara rapi, jujur, dan tepat berdasarkan data berupa angka yang diperoleh. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk mengukur dan menjelaskan sejauh mana nasabah puas dengan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) yang diberikan oleh Bank Bjb di Kantor Cabang Sumedang.

Penelitian ini ingin mengetahui secara jelas dan adil seberapa puas nasabah berdasarkan standar kualitas layanan yang sudah ditentukan. Hasil pengukuran tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar bisa mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan.

3.2.2 Opersionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2024:38), variabel penelitian adalah suatu sifat, karakteristik, atau nilai dari seseorang, objek, atau kegiatan yang memiliki perbedaan atau variasi tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya. Agar variabel penelitian bisa diukur secara nyata, variabel tersebut harus diubah menjadi bentuk-bentuk dimensi dan indikator.

Dalam penelitian ini, yang digunakan adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. Karena penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka pengukuran variabel dilakukan dengan menilai dua aspek pada setiap indikator, yaitu:

1. Kinerja (*Performance*): untuk menilai seberapa jauh persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima.
2. Kepentingan (*Importance*): untuk mengetahui seberapa tinggi harapan atau ketertarikan nasabah terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang telah disesuaikan dengan konteks pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang, maka cara mengoperasikan variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kepuasan Pelayanan	Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelayanan adalah kondisi yang muncul ketika pelanggan merasa kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi dengan baik sesuai dengan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Kantor bank memiliki kondisi yang bersih dan nyaman. 2. Petugas bank berpenampilan rapi. 3. Petugas bank berpenampilan sopan. 4. Ketersediaan fasilitas pendukung (brosur, kursi tunggu, AC). 5. Lokasi bank mudah dijangkau oleh nasabah.	Ordinal
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Petugas memberikan	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	harapan mereka.		informasi syarat pengajuan kredit dengan jelas dan akurat. 2. Petugas teliti dalam merespons administrasi kredit. 3. Proses pencairan dana kredit dilakukan tepat waktu.	
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Petugas cepat membantu ketika nasabah mengalami kendala. 2. Kesigapan petugas membalas keluhan (via telepon/ <i>Whatsapp</i>).	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			3. Prosedur pelayanan kredit mudah dan tidak berbelit-belit.	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Data pribadi nasabah dijaga dengan aman. 2. Petugas memahami dengan baik produk Kredit Guna Bhakti (KGB). 3. Petugas bersikap jujur dalam memberikan pelayanan.	Ordinal
		Empati (<i>Empathy</i>)	1. Petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah. 2. Nasabah mudah menghubungi pihak bank ketika	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			membutuhkan bantuan. 3. Petugas melayani nasabah dengan penuh kepedulian.	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian itu sendiri adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2024:137), cara mendapatkan data bisa dilakukan dengan cara mengamati, mengisi kuesioner, mengumpulkan dokumen, atau menggabungkan ketiga cara tersebut. Dalam penelitian ini, cara pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi: menurut Sugiyono (2024:145), observasi digunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan ketika jumlah responden yang diamati tidak terlalu banyak. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) yang berlangsung di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. Observasi yang dilakukan adalah jenis *non-partisipan*, artinya peneliti tidak ikut serta langsung dalam aktivitas yang diamati, tetapi

hanya berperan sebagai pengamat agar dapat memahami dengan jelas kondisi pelayanan yang ada.

2. Kuesioner: Menurut Sugiyono (2024:142), kuesioner adalah cara yang efisien jika peneliti sudah tahu pasti variabel yang akan diukur serta memahami apa yang diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada para nasabah Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang mengukur kualitas pelayanan dan terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2024:93), yang digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.
3. Dokumentasi: menurut Sugiyono (2024:240), dokumen adalah catatan mengenai peristiwa yang sudah terjadi, yang bisa berupa tulisan, gambar, atau karya besar dari seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang mendukung, seperti profil perusahaan serta informasi tentang produk Kredit Guna Bhakti (KGB).

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang berupa angka atau dapat diubah menjadi angka, sehingga bisa dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, yang

dirancang berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer: menurut Sugiyono (2024:137), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari nasabah Kredit Guna Bhakti (KGB) pada Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang melalui penyebaran kuesioner. Instrumen penelitian dibuat berupa pertanyaan tertutup yang berhubungan dengan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert* yang memiliki rentang skor dari 1 hingga 5. Skala ini digunakan untuk mengetahui seberapa penting (*importance*) dan seberapa baik (*performance*) pelayanan tersebut. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2024:93). Setiap jawaban yang diberikan oleh responden diberi nilai sesuai dengan kategori yang dipilih, sehingga dapat diubah menjadi data berbentuk angka dan dianalisis dengan cara kuantitatif.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Skor	Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>)	Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>)
1	Sangat Tidak Puas (STP)	Sangat Tidak Penting (STP)

Skor	Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>)	Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>)
2	Tidak Puas (TP)	Tidak Penting (TP)
3	Cukuk Puas (CP)	Cukup Penting (CP)
4	Puas (P)	Penting (P)
5	Sangat Puas (SP)	Sangat Penting (SP)

2. Data Sekunder: menurut Sugiyono (2024:137), data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan langsung informasi kepada peneliti, seperti melalui dokumen atau orang lain. Dalam penelitian ini, data sekunder didapat dengan cara mencari referensi dari jurnal ilmiah dan dokumen perusahaan yang terkait dengan produk Kredit Guna Bhakti (KGB). Data sekunder digunakan untuk memperkuat dasar teori dan membantu menganalisis penelitian.

3.2.3.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2024:80), populasi adalah wilayah yang digeneralisasi, terdiri dari objek atau subjek yang dimiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya meliputi jumlah orang saja, tetapi juga mencakup semua karakteristik atau sifat yang dimiliki suatu objek atau subjek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, populasi merupakan seluruh nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang yang telah menggunakan produk Kredit Guna Bhakti (KGB).

Berdasarkan data internal bank, terdapat sekitar 7.500 fasilitas KGB aktif, yang terdiri dari 6.000 fasilitas untuk segmen konsumen yang berfokus pada ASN dan 1.500 fasilitas untuk segmen ritel yang berfokus pada UMKM. Populasi yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan produk Kredit Guna Bhakti (KGB).

Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kredit Guna Bhakti (KGB) merupakan salah satu produk kredit yang memiliki jumlah nasabah cukup besar dan berperan penting dalam kegiatan pembiayaan bank. Oleh karena itu, kelompok populasi ini dianggap relevan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan.

Namun karena keterbatasan waktu, tenaga, dan akses terhadap seluruh data nasabah, penelitian ini difokuskan pada nasabah KGB yang masih aktif dan bisa dijangkau dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung maupun secara daring.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2024:81), sampel merupakan bagian dari seluruh jumlah dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika jumlah populasi terlalu banyak dan peneliti memiliki batasan dalam waktu, tenaga, biaya, maka penelitian bisa dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Metode ini adalah pemilihan sampel berdasarkan kriteria yang spesifik dan relevan dengan tujuan

penelitian (Sugiyono, 2024:138). Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi sampel, melainkan hanya mereka yang sesuai dengan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti.

Kriteria yang digunakan untuk pemilihan responden adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah yang masih aktif menggunakan Kredit Guna Bhakti (KGB).
- b. Nasabah yang telah menerima pelayanan minimal satu kali.
- c. Nasabah yang termasuk dalam segmen ASN atau pelaku UMKM.
- d. Bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Untuk menentukan jumlah sampel yang tepat, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10% atau 0,10. Rumus *Slovin* dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (0,10)

Jika jumlah populasi nasabah Kredit Guna Bhakti di Sumedang berjumlah 7.500 orang, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{7.500}{1 + 7.500(0,10)^2}$$

$$= 98,7$$

$$= 99$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden.

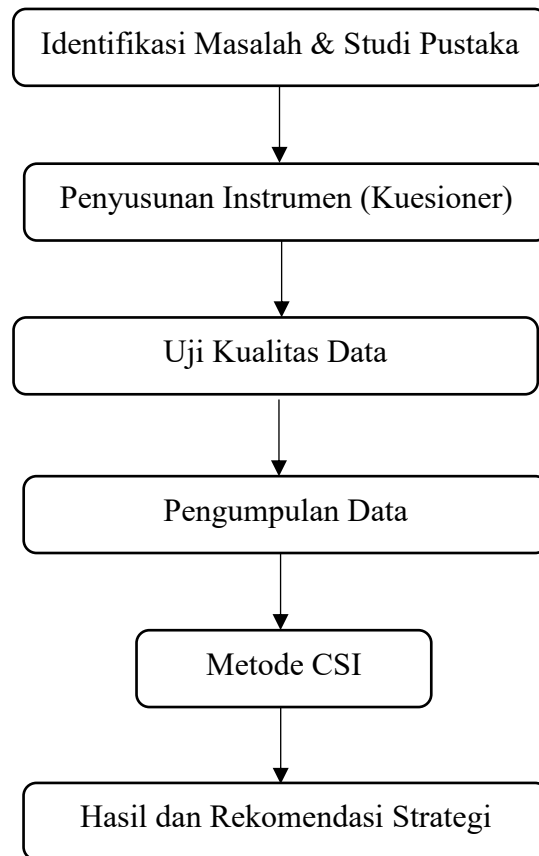
3.2.4 Desain Penelitian

Desain penelitian bertindak sebagai panduan dalam melakukan penelitian agar proses pengumpulan dan pembuatan analisis data berlangsung sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan. Panduan ini dibuat dengan cara yang teratur untuk mengevaluasi seberapa puas para nasabah terhadap layanan Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang, menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Penelitian dimulai dengan mengenali permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan KGB, kemudian dilanjutkan dengan mencari referensi dari buku dan artikel untuk mendapatkan dasar teori yang sesuai. Penentuan atribut pelayanan didasarkan pada lima aspek kualitas pelayanan yang dikenal sebagai *SERVQUAL*.

Berdasarkan atribut tersebut, dibuat instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi pernyataan tentang tingkat kinerja (kondisi nyata) dan tingkat kepentingan (harapan) nasabah, yang diukur menggunakan *Skala Likert*. Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Kredit Guna Bhakti (KGB) di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang sebagai orang yang menjawab.

Alur desain penelitian ini dapat di lihat pada Gambar 3.5



Gambar 3. 5 Desain Penelitian

Sumber: Diadopsi dari penelitian Siyamto (2017)

Data yang sudah dikumpulkan kemudian dicek kualitasnya dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas agar ditentukan apakah alat penelitian tersebut sudah cocok dan bisa digunakan secara konsisten. Selanjutnya, data dianalisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara umum. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan dan menyiapkan rekomendasi strategi peningkatan pelayanan.

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Metode Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah cara untuk menggambarkan dan menjelaskan data yang sudah dikumpulkan, tanpa bertujuan membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Menurut Sugiyono (2024:147), analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data sebagaimana adanya.

Dalam penelitian kuantitatif deskriptif, analisis dilakukan dengan mengolah data yang berupa angka, lalu hasilnya disajikan dalam bentuk tabel, persentase, rata-rata (*mean*), dan distribusi frekuensi. Tujuannya adalah memberikan penjelasan yang rapi dan benar mengenai sifat-sifat responden serta variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, metode analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan ciri-ciri responden, menggambarkan pendapat responden mengenai atribut pelayanan, serta menampilkan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Hasil analisis ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini meliputi pengecekan validitas dan *reliabilitas* dari kuesioner yang digunakan. Validitas menunjukkan seberapa baik alat ukur bisa mengukur hal yang seharusnya diukur, sedangkan *reliabilitas* menunjukkan apakah hasil pengukuran tetap konsisten jika alat ukur digunakan

berkali-kali dalam kondisi yang sama. menurut Taherdoost (2018) validitas dan *reliabilitas* merupakan dua hal penting yang menentukan kualitas alat pengumpul data dalam penelitian kuantitatif, dan keduanya harus diperiksa terlebih dahulu sebelum data dilanjutkan untuk dianalisis.

A. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tepat suatu alat ukur dalam mengukur variabel yang sedang diteliti. Menurut Arikunto (2024:65), validitas adalah penilaian yang menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut benar-benar mengukur hal yang seharusnya diukur. Alat ukur disebut *valid* jika bisa mengukur hal yang seharusnya diukur.

Sugiyono (2024:121) juga mengatakan bahwa instrumen yang *valid* artinya alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut sudah tepat dalam melakukan pengukuran.

Dalam penelitian ini, digunakan instrumen berupa kuesioner yang berisi pernyataan mengenai atribut pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) berdasarkan dimensi *SERVQUAL*. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner diuji menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*. Sebuah item dianggap *valid* jika r_{hitung} nilai lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Umar, 2002:127)

Keterangan:

r	= Korelasi <i>Product Moment</i>
n	= Jumlah Responden
X	= Skor salah satu pernyataan
Y	= Total skor pernyataan

Dengan uji ini, dapat dipastikan bahwa instrumen benar-benar mewakili aspek yang diukur, sehingga hasil penelitian memiliki dasar yang kuat. Pengujian dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 31 untuk memperoleh analisis yang lebih akurat.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2024:130), *reliabilitas* menjelaskan seberapa bisa diandalkan suatu alat pengumpul data karena mampu memberikan hasil yang konsisten. Dalam penelitian ini, uji *reliabilitas* dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal dari setiap butir pernyataan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB).

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

Keterangan:

r	= Reliabilitas instrumen
k	= jumlah butir pertanyaan/item dalam instrumen

σ^2_b = Varians skor masing-masing butir pertanyaan (item *varians*)

$\sum \sigma^2_b$ = jumlah *varians* dari seluruh butir pertanyaan

σ^2 = *varians* total (dari skor total responden terhadap semua item)

Sebelum dicari jumlah *varians* butir terlebih dahulu dengan cara mencari nilai *varians* tiap butir, kemudian jumlahkan. Rumus *varians* yang digunakan sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

(Umar, 2002:127)

Keterangan:

n = Jumlah responden

X = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Penjelasan tentang *reliabilitas* didasarkan pada beberapa kriteria berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, maka data dianggap memiliki keandalan yang kuat.
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka data dianggap memiliki keandalan yang cukup.
- 3) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka data dianggap belum dapat diandalkan.

Uji *reliabilitas* ini juga dilakukan dengan bantuan SPSS versi 31 untuk memastikan bahwa kuesioner kepuasan nasabah terhadap pelayanan KGB memiliki konsistensi internal yang baik.

3. Metode *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo, et al., 2018). Metode ini digunakan untuk mengukur atau menganalisis tingkat kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah dengan *Microsoft Excel* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan rata-rata kepentingan (*Mean Importance Score*) dan rata-rata tingkat kinerja (*Mean Satisfaction Score*) setiap atribut pelayanan. Perhitungannya menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke- i

X_i = Nilai kinerja atribut ke- i

- 2) Menghitung *Weight Factor* yang diperoleh dari pembagian nilai *Mean Importance Score* masing-masing atribut dengan total keseluruhan nilai *Mean Importance Score*. Rumusnya adalah:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

WF_i = Faktor pembobotan atribut ke - i

MIS_i = rata - rata kepentingan atribut ke - i

$$MIS_i = \text{total seluruh MIS}$$

Nilai *Weight Factor* menunjukkan bobot penting relatif dari setiap atribut pelayanan.

- 3) Menghitung *Weight Score* yang diperoleh dengan mengalikan *Weight Factor* dengan *Mean Satisfaction Score*. Rumusnya adalah:

$$WS = MSS \times WF$$

- 4) Menghitung *Customer Satisfaction Index* secara keseluruhan dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{HS}$$

Keterangan:

$$\sum WS_i = \text{total seluruh Weight Score}$$

$HS = \text{Highest Scale}$ (skala maksimum yang digunakan dalam kuesioner)

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* dalam penelitian ini akan menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB). Nilai indeks tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.