

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah pusat dari suatu studi yang mencerminkan sifat keadaan, kualitas, serta perilaku yang menjadi fokus utama. Dalam hal ini, perhatian penelitian terarah pada kualitas pelayanan dan minat nasabah dalam pengajuan kredit di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikajang. Penelitian ini memiliki variabel independen yang berupa kualitas pelayanan (X), yang merepresentasikan kualitas aktivitas perbankan, dan variabel dependen yang berupa minat nasabah (Y), yang mencerminkan sikap, pandangan, serta penilaian nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BJB KCP Cikajang yang menjadi target penelitian untuk mengukur tingkat simpati dan kecenderungan mereka dalam melakukan pengajuan kredit.

3.1.1 Sejarah perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, berdagang sebagai Bank BJB (nama digayakan dengan huruf kecil semua, dahulu dikenal dengan Bank Jabar Banten) adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten (pemerintah provinsi Banten memiliki satu bank lain sejak 2016 yang dimiliki secara tidak langsung hingga 2023) yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Saat ini Bank BJB memiliki 65 kantor cabang, 314

kantor cabang pembantu, 349 Kantor kas, 1.529 ATM, 171 payment point, 5 kantor wilayah, dan Weekend Banking 34.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990. Pendirian BPD Jawa Barat dilatarbelakangi 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 Rp 2.500.000,00.

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..

Dalamn 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 saham di Bursa Efek Indonesia.

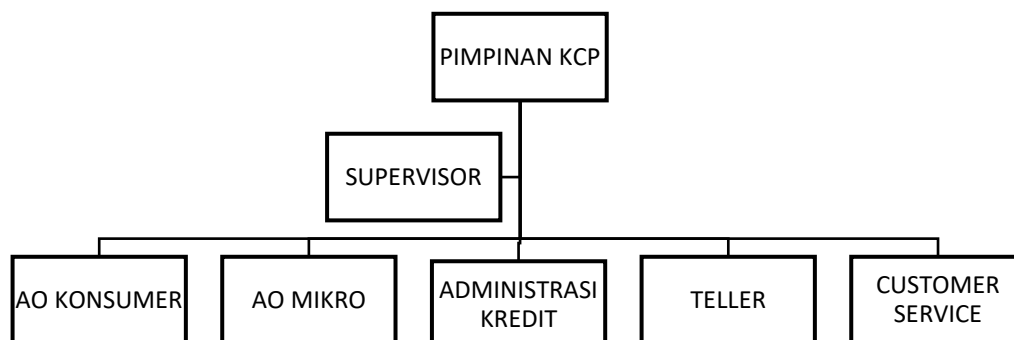
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi bank bjb
Menjadi Bank Pilihan Utama Anda
2. Misi bank bjb
 - Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
 - Menjadi partner utamaa pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.

- Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Bjb KCP Cikajang

STRUKTUR ORGANISASI BANK BJB KCP CIKAJANG



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank bjb KCP Cikajang

Sumber: Bank bjb KCP Cikajang

3.1.4 Jenis Produk dan Layanan Kredit Bank bjb

Sebagai lembaga keuangan yang memiliki struktur organisasi yang komprehensif, Bank bjb menjalankan fungsinya melalui berbagai produk dan layanan yang ditujukan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasabah secara luas. Adapun jenis-jenis produk kredit yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1. Kredit konsumen

Kredit konsumtif atau kredit konsumen merupakan jenis pinjaman yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi pribadi, seperti pembelian barang-barang elektronik, mobil, perabotan rumah tangga, hingga untuk liburan. Tujuan utama dari kredit konsumtif adalah untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumsi sehari-hari individu, bukan untuk investasi atau kegiatan bisnis. (H. Salsabilla, 2023) Kredit konsumen adalah fasilitas pinjaman atau kredit

yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan kepada individu atau debitur dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan konsumtif atau kebutuhan pribadi yang tidak terkait dengan kegiatan usaha atau investasi. Kredit ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari atau gaya hidup, seperti pembelian kendaraan bermotor, peralatan rumah tangga, elektronik, *furniture*, atau bahkan untuk keperluan liburan dan pendidikan.

Produk kredit konsumen diantaranya:

- 1) bjbKredit Guna Bhakti (bjb KGB) Pola 1
- 2) bjbKredit Guna Bhakti (bjb KGB) Ekstra Pola 1
- 3) bjbKredit Guna Bhakti (bjb KGB)Profesi Guru
- 4) bjb Kredit Pra Purna Bhakti (bjb KPPB) Pola 1
- 5) bjb Kredit Pra Purna Bhakti (bjb KPPB) Manfaat Ganda
- 6) bjb Kredit Pra Purna Bhakti (bjb KPPB) Grace Period

2. Kredit Ritel

Kredit ritel merupakan suatu pengaturan pembiayaan yang fleksibel, yang mendukung operasional perusahaan atau membantu dalam menjangkau pelanggan. Fasilitas ini dapat mencakup berbagai opsi seperti pinjaman berjangka dan kredit bergulir, sehingga sangat berguna untuk mengelola arus kas serta kebutuhan pinjaman. Memahami perbedaan antara fasilitas-fasilitas ini dapat membantu dalam pengambilan keputusan keuangan yang lebih baik, dan kartu kredit ritel dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Produk kredit Ritel diantaranya:

- 1) bjb Kredit Guna Bhakti (bjb KGB)Pola 2, (kecuali penyaluran dengan pola *channeling* dan *asset buy*)
- 2) bjb Kredit Guna Bhakti (bjb KGB) Ekstra Pola 2
- 3) bjb Kredit Pra Purna Bhakti (bjb KPPB)Pola 3
- 4) bjb Kredit Purna Bhakti (bjb KPB)

3. Kredit mikro

Kredit usaha mikro, yang sering disingkat sebagai kredit mikro adalah pemberian pinjaman modal kepada pelaku usaha yang tergolong dalam kategori usaha mikro, kecil, atau menengah.

Kredit mikro adalah jenis pinjaman dengan jumlah yang relatif kecil. Layanan ini ditujukan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah yang tidak memiliki pekerjaan, tetapi memiliki riwayat kredit yang baik.

Tujuan dari kredit mikro adalah untuk memberikan bantuan modal usaha bagi individu yang ingin memulai bisnis atau berwirausaha. Dapat dikatakan bahwa pembentukan kredit ini bertujuan untuk mengurangi kesenjangan di masyarakat dengan tingkat ekonomi yang rendah. Hal ini memberikan mereka modal atau kesempatan untuk bersaing, serta mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki.

Produk kredit mikro diantaranya:

- 1) bjb mesra
- 2) bjb kredit mikro utama
- 3) bjb kredit usaha rakyat

3.2 Metode penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ditandai oleh penggunaan data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis serta menganalisis pengaruh antar variabel berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan.

Di samping itu, penelitian ini bersifat verifikatif karena fokus utamanya adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh antara variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu Minat Nasabah. Penelitian verifikatif umumnya digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh antar variabel dalam suatu populasi tertentu.

Menurut Sugiyono (2022:11), penelitian verifikatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik, sehingga dapat diketahui tingkat kebenaran suatu teori dalam konteks tertentu. Pendekatan ini biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian hubungan sebab-akibat.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas pelayanan (x)	Menurut Kotler (2019) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap tingkat pelayanan yang mereka terima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang mereka harapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan sebagai baik, yang pada gilirannya dapat memuaskan	a. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Fasilitas ruang tunggu kantor terasa bersih bagi nasabah. 2. Karyawan berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan. 3. Media informasi (brosur/formulir) tersedia lengkap.	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	kepuasan yang telah terbentuk.			
		b. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Karyawan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai janji. 2. Proses analisis dokumen dilakukan secara teliti. 3. Penjelasan mengenai suku bunga bersifat konsisten.	Ordinal
		c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1. Petugas sigap membantu kelengkapan berkas administrasi nasabah. 2. Respon terhadap pengajuan pinjaman diberikan secara cepat.	Ordinal
		d. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Petugas memiliki pemahaman mendalam	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			mengenai struktur produk kredit. 2. Keputusan hasil pengajuan kredit didasarkan pada prosedur yang objektif. 3. Kerahasiaan data keuangan pemohon kredit terjaga sangat baik.	
		e. <i>Empathy</i> (empati)	1. Petugas memberikan solusi kredit sesuai kemampuan bayar nasabah. 2. Komunikasi staf terasa sangat bersahabat selama proses konsultasi. 3. Bank menunjukkan kepedulian terhadap rencana pengembangan usaha nasabah.	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Minat nasabah (Y)	Minat nasabah adalah kecenderungan perilaku atau hasrat yang mendalam dari nasabah untuk melakukan tindakan tertentu, yaitu mengajukan kredit, setelah menerima informasi atau rangsangan pelayanan. Rahmawati et al. (2023) & Kotler & Keller (2016)	a. Perhatian (<i>Attention</i>)	1. Ketertarikan pada tampilan iklan produk. 2. Mengenali identitas layanan milik perusahaan. 3. Memperhatikan isi promosi yang ditawarkan.	Ordinal
		b. Minat (<i>Interest</i>)	1. Usaha mencari informasi detail produk. 2. Merasa fitur layanan sesuai kebutuhan. 3. Berminat pada keunggulan spesifik layanan.	Ordinal
		c. Keinginan (<i>Desire</i>)	1. Memiliki kecenderungan memilih	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			produk tersebut. 2. Percaya layanan merupakan jawaban masalah. 3. Muncul hasrat kuat segera menggunakan.	
		d. Tindakan (<i>Action</i>)	1. Keinginan nyata melakukan pengajuan resmi. 2. Bersedia meluangkan waktu proses pendaftaran. 3. Bersedia memenuhi seluruh berkas persyaratan.	Ordinal

3.2.2 Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode pengumpulan data yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses ingatan dan aktivitas yang melibatkan pengamatan, pencarian, serta pencatatan secara jelas terhadap fenomena yang terjadi dan terlihat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengumpulan

data juga dapat dipahami sebagai observasi (Sri Ulfa Rahayu, 2023:72). Observasi ini dilakukan di bank Bjb KCP Cikajang untuk menentukan saple pengumpulan data.

b. Wawancara

Wawancara, menurut Sugiyono (2018: 140), adalah metode pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin menggali informasi yang lebih mendalam dengan jumlah responden yang sedikit.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian, terutama penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021:199), "angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada nasabah Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikajang yang menjadi subjek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang merupakan nasabah aktif di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikajang. Langkah ini diambil untuk memperoleh data yang akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku ekonomi nasabah.

d. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2021:58) studi pustaka merupakan kajian teoritis, referensi, serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya,

nilai, dan norma yang berkembang pada situasi sosial. Penelitian ini menggunakan Studi pustaka, dilakukan dengan cara memperoleh dan mengolah data yang berasal dari buku, artikel, jurnal, penelitian maupun sumber tertulis lainnya.

3.2.2.1 Jenis dan sumber data

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, yang fokus pada pengumpulan dan pengujian data dalam bentuk angka atau statistik untuk menganalisis hubungan antara variabel. Dalam hal ini, variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X) di bank bjb KCP Cikajang, sedangkan variabel dependen adalah Minat Nasabah dalam Pengajuan Kredit (Y). Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan penilaian numerik terhadap dimensi fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sementara itu, minat nasabah diukur melalui skor kecenderungan nasabah untuk memilih dan menggunakan produk kredit di bank bjb KCP Cikajang berdasarkan kriteria tertentu.

b. Sumber data

Dalam upaya mengolah data dan menemukan solusi atas permasalahan yang dihadapi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kredit, peneliti melakukan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data diperoleh dari:

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2021:213), data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui perantara pihak lain.

Peneliti mengumpulkan data ini dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang mengunjungi bank bjb KCP Cikajang. Instrumen ini disusun untuk menggambarkan bagaimana pandangan nasabah terhadap kinerja pelayanan kantor cabang tersebut serta dampaknya terhadap keinginan mereka dalam mengajukan produk kredit.

Peneliti menggunakan model kuesioner tertutup di mana pilihan jawaban bagi responden telah dibatasi secara sistematis untuk memastikan proses pengolahan data lebih konsisten. Pengukuran jawaban tersebut menggunakan Skala Likert yang terdiri dari lima tingkat preferensi (dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Menurut Sugiyono (2021), skala Likert diterapkan untuk memetakan opini, sikap, atau pandangan individu terhadap situasi sosial tertentu. Dengan memberikan nilai atau bobot pada setiap respons, peneliti dapat mengetahui sejauh mana kecenderungan nasabah menyetujui setiap pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan minat pengajuan kredit.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Pernyataan positif
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber: Diolah penulis berdasarkan sugiyono (2021), 2026

2. Data sekunder

Peneliti juga memerlukan data sekunder yang berfungsi sebagai instrumen tambahan serta penguat informasi yang telah diperoleh dari data primer. Mengacu

pada pendapat Sugiyono (2021:213), data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan keterangan secara langsung kepada pengumpul data, melainkan diperoleh melalui dokumen atau pihak lain. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan informasi yang telah dipublikasikan sebelumnya, seperti ulasan atau penilaian nasabah terhadap bank bjb KCP Cikajang di *platform digital* seperti *Google Maps*, serta merujuk pada berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan tema. Beberapa referensi yang digunakan mencakup penelitian sebelumnya oleh Iskandar (2021), dan Ramadhan (2023) yang menyoroti sektor perbankan. Integrasi data sekunder ini bertujuan untuk memberikan landasan konteks yang lebih luas, memvalidasi hasil perhitungan statistik, serta menciptakan pemahaman yang lebih mendalam mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Minat Nasabah dalam pengajuan kredit.

3.2.2.2 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti secara mendalam. Menurut Darmawan (2016:137), populasi mencerminkan sejumlah data yang sangat besar dan luas dalam suatu penelitian, yang mencakup seluruh elemen yang memenuhi kriteria untuk ditarik sebagai kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah seluruh nasabah bank bjb KCP Cikajang yang berjumlah 4.735 nasabah yang mengajukan kredit, baik nasabah lama maupun nasabah baru, yang memiliki potensi atau ketertarikan untuk melakukan pengajuan produk kredit. Sejalan dengan pandangan Suharyadi dan Purwanto S. K. (2016), populasi

juga merupakan kumpulan dari semua kemungkinan individu, objek, dan ukuran lain yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian.

Penentuan populasi pada nasabah bank bjb KCP Cikajang bertujuan untuk memetakan secara menyeluruh bagaimana standar pelayanan yang dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat yang datang ke kantor cabang tersebut. Mengingat jumlah nasabah di perbankan bersifat dinamis dan sangat luas, populasi ini menjadi dasar penting bagi peneliti untuk mengukur sejauh mana variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mampu memicu atau mendorong minat mereka dalam menggunakan fasilitas kredit. Dengan demikian, populasi dalam studi ini tidak hanya sekadar angka, melainkan representasi dari perilaku ekonomi dan persepsi layanan publik di wilayah Cikajang yang menjadi sasaran utama dalam analisis kuantitatif ini.

3.2.2.3 Penentuan sampel

Sampel menurut Sugiyono (2021:131) adalah bagian dari totalitas dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian. Dalam kajian mengenai kualitas pelayanan terhadap minat nasabah, sampel ini berfungsi sebagai representasi dari kelompok nasabah yang telah mengalami layanan secara langsung di bank atau lembaga keuangan terkait. Pengambilan sampel menjadi sangat penting karena peneliti tidak mungkin mewawancarai seluruh nasabah yang ada, namun melalui bagian kecil yang diambil ini, gambaran mengenai seberapa besar pengaruh keramahan atau kecepatan layanan terhadap minat mereka dalam mengajukan kredit dapat terungkap dengan akurat.

Teknik *sampling* sebagaimana diuraikan oleh Sugiyono (2021:131) adalah langkah atau prosedur untuk menentukan sampel yang akan digunakan agar hasil penelitian bersifat valid. Dalam konteks minat nasabah terhadap pengajuan kredit, teknik ini berfungsi sebagai alat seleksi untuk memastikan bahwa individu yang terpilih adalah mereka yang memiliki potensi atau sedang mempertimbangkan untuk mengambil kredit. Tanpa teknik pengambilan sampel yang tepat, data mengenai kualitas pelayanan mungkin tidak akan objektif karena bisa jadi responden yang terpilih tidak pernah berinteraksi langsung dengan bagian layanan kredit.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik *Purposive Sampling*, yang merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Kriteria nasabah yang dijadikan responden dalam penelitian ini mencakup:

1. Nasabah aktif yang terdaftar di Bank bjb KCP Cikajang.
2. Nasabah yang pernah mengajukan atau memiliki pengalaman dengan produk kredit di bank bjb KCP Cikajang.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari total populasi sebanyak 4.735 nasabah, peneliti menerapkan Rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 10%. Langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

n= Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi (4.735)

e= Tingkat kesalahan sampel (10% atau 0,1)

Tingkat kesalahan sebesar 10% dipilih dengan mempertimbangkan efisiensi serta batasan waktu penelitian, namun tetap cukup untuk mengamati kecenderungan atau pola umum yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan minat kredit. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ukuran sampel dapat dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$N = \frac{4.735}{1 + 4.735(0,1)^2}$$

$$N = \frac{4.735}{1 + 4.735(0,01)}$$

$$N = \frac{4.735}{48,35}$$

$$N = 98$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, dari total populasi sebanyak 4.735 nasabah di Bank bjb KCP Cikajang, sampel yang diperoleh adalah sebanyak 98 responden. Dengan melibatkan responden yang memenuhi kriteria tersebut, penelitian ini memiliki peluang untuk mendapatkan berbagai perspektif dan pengalaman nasabah yang dapat mencerminkan kondisi umum dalam populasi dengan akurat.

3.2.3 Model penelitian

Model penelitian ini adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah dalam Pengajuan Kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (Bank bjb KCP Cikajang).

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif yang berfokus pada pengukuran hubungan antara standar pelayanan yang diberikan oleh petugas bank dan respons perilaku nasabah. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama yang menjadi objek pengamatan, yaitu satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Berikut adalah susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (Independen): Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X). Variabel ini merupakan faktor yang memberikan pengaruh atau stimulus terhadap munculnya perubahan pada variabel lain. Kualitas pelayanan di Bank bjb KCP Cikajang diukur melalui pengalaman nyata nasabah saat berinteraksi dengan petugas, baik dari segi fasilitas fisik kantor, keandalan sistem dalam memproses data, hingga sikap empati dan kesigapan staf dalam melayani kebutuhan informasi nasabah mengenai produk kredit. Melalui variabel ini, peneliti ingin melihat sejauh mana standar pelayanan yang diberikan dapat memicu respons positif dari para nasabah.
2. Variabel Terikat (dependen) : Variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Minat Nasabah terhadap Pengajuan Kredit (Y).

Variabel ini berfungsi sebagai dampak atau konsekuensi yang timbul akibat pengaruh dari variabel independen. Minat tersebut mencerminkan keadaan psikologis nasabah di Bank bjb KCP Cikajang, yang menunjukkan adanya ketertarikan, keinginan, atau niat untuk melakukan tindakan nyata berupa pengajuan aplikasi kredit di masa yang akan datang. Dalam model penelitian ini, tingkat minat nasabah dianggap sangat dipengaruhi oleh seberapa baik kualitas pelayanan yang dikelola dan diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H0: kualitas pelayanan Tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pengajuan kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.

H1: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam pengajuan kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.

Untuk menguji pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen secara kuantitatif, digunakan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Minat Nasabah dalam pengajuan kredit

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = *Error* atau variabel lain di luar model

3.2.4 Teknik analisis data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah prosedur penting untuk menilai kelayakan dan ketepatan setiap item pernyataan dalam kuesioner, sehingga dapat mendefinisikan variabel penelitian dengan akurat. Dalam proses pengujian ini, teknik *Bivariate Pearson* diterapkan untuk mengkorelasikan skor setiap *item* dengan skor total, di mana instrumen dianggap valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 10%. Seluruh uji ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan dari responden, seperti nasabah Bank bjb KCP Cikajang, benar-benar mencerminkan fenomena yang ingin diteliti dan memiliki kualitas instrumen yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

b. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menilai konsistensi dan keandalan instrumen penelitian dalam menghasilkan hasil yang seragam meskipun dilakukan pengukuran berulang (Anggraini dkk., 2022:72).

Perhitungan ini dilakukan setelah kuesioner dinyatakan valid, karena alat ukur yang valid umumnya memiliki reliabilitas yang baik. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yang menilai konsistensi internal antar-item pernyataan. Penafsiran nilai keandalannya diklasifikasikan sebagai berikut (Taherdoost, 2018:29):

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,9$, data dianggap memiliki keandalan yang sangat baik.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* $0,7 - 0,9$, data dianggap memiliki keandalan yang tinggi.
3. Jika nilai *Cronbach Alpha* $0,5 - 0,7$, data dianggap memiliki keandalan yang sedang.
4. Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,5$, data dianggap memiliki keandalan yang rendah.

Secara umum, instrumen penelitian pada variabel seperti di Bank bjb KCP Cikajang dinyatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan $> 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut sudah konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengambilan data penelitian.

c. *Methode of Succesive Interval*

Dalam penelitian ini *Method of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi skala interval. Hal ini berlaku untuk variabel dependen dan variabel independen.

langkah-langkah dilakukan dalam MSI sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor
5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas)
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

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

2. Statistik Deskriptif

Menurut Pramesti (2018:11), statistik deskriptif berfungsi sebagai alat untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang karakteristik suatu data melalui dua indikator utama, yaitu ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran. Ukuran pemusatan data, yang mencakup *mean* (rata-rata), *median* (nilai tengah), dan *modus* (nilai yang paling sering muncul), digunakan untuk menentukan titik pusat

atau representasi tunggal dari sekumpulan data. Di sisi lain, ukuran penyebaran data seperti nilai *minimum*, *maksimum*, dan *standar deviasi* memiliki peran penting dalam menunjukkan tingkat variabilitas atau sejauh mana data tersebut menyimpang dari nilai pusatnya.

Penelitian menggunakan nilai jenjang interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat nilai residu yang terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residu yang terdistribusi secara normal. Tes normalitas tidak perlu dilakukan untuk setiap variabel yang ada, melainkan hanya untuk nilai-nilai residual. Sering kali terjadi kesalahan ketika tes normalitas dilakukan untuk setiap variabel, meskipun hal ini tidak dilarang, namun model regresi memerlukan normalitas pada nilai residual dan bukan pada variabel penelitian.

Uji Normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data yang diamati berdistribusi normal. Normalitas sangat penting untuk memastikan bahwa analisis Statistik Parametrik dapat diterapkan dengan tepat. Kriteria pengujiannya adalah:

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

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian heteroskedastisitas, peneliti dapat mengevaluasi apakah terdapat perbedaan yang tidak konsisten antara residu satu dengan pengamatan lainnya. Salah satu model regresi adalah model yang memenuhi kriteria adanya kesamaan varian antara residu satu dan pengamatan lainnya, yang juga dikenal sebagai *homoscedasticity*.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menilai apakah terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya) dalam model regresi linier. Apabila terdapat korelasi, hal ini menunjukkan adanya masalah autokorelasi. Model regresi yang ideal adalah yang bebas dari autokorelasi. Menurut Ghazali (2021), autokorelasi umumnya muncul pada data runtun waktu (*time series*) atau data yang fungsi observasinya dipengaruhi oleh waktu. Namun, pada data primer (kuesioner), pengujian ini tetap dilakukan untuk memastikan konsistensi model.

Metode Pengujian: Durbin-Watson (uji DW)

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Jika $d < dL$ atau $d > 4 - dL$, maka terdapat autokorelasi.
2. Jika $dU < d < 4 - dU$, maka tidak terjadi autokorelasi.
3. Jika $dL < d < dU$ atau $4 - dU < d < 4 - dL$, maka tidak dapat disimpulkan.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi pola hubungan sebab-akibat (kausalitas) secara matematis antara satu variabel bebas (independen/X) dan satu variabel terikat (dependen/Y). Melalui analisis ini, peneliti dapat menentukan arah hubungan, apakah positif atau negatif serta mengukur seberapa besar pengaruh perubahan variabel X terhadap variabel Y dengan memanfaatkan data berskala interval atau rasio. Selain berfungsi untuk menjelaskan bentuk hubungan antar variabel, analisis ini juga digunakan untuk memprediksi nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang diketahui, sehingga menjadikannya salah satu alat analisis yang banyak digunakan dalam penelitian untuk menguji teori atau hasil penelitian sebelumnya.

Persamaan regresi linear sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Dimana:

X=Variabel Independen (kualitas pelayanan)

Y=Variabel Dependen (minat nasabah)

a=Nilai konstanta

b=Koefisien Arah Regresi

5. Uji koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, yang diukur dengan nilai *Adjusted R-Squared* (Ghozali, 2021:97). Nilai koefisien determinasi (R^2) yang berkisar antara 0 dan 1 menunjukkan sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya memberikan informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen, sedangkan nilai yang lebih kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen masih sangat terbatas (Ghozali, 2021). Oleh karena itu, semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model prediksi yang diusulkan dalam menentukan kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara kolektif terhadap variabel dependen.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis (Uji T) Adalah metode yang digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel independen secara (uji T) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji statistik t, pada dasarnya, mengukur sejauh mana pengaruh suatu variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependen (Mulyono, 2018). Derajat signifikansi yang diterapkan adalah 0,05.

1. $H_0 : \beta = 0$, (Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pengajuan kredit)

2. $H_a : \beta \neq 0$, (Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam pengajuan kredit)

Proses pengambilan keputusan untuk uji T ini dilakukan dengan mempertimbangkan nilai signifikansi dan nilai t hitung sebagai berikut :

1. Apabila nilai $Sig < 0,05$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Apabila nilai $Sig > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.