

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan fokus utama dalam studi ini, yaitu kualitas pelayanan kredit dan kepuasan debitur, dengan kualitas pelayanan kredit sebagai variabel *independen* (X) dan kepuasan debitur sebagai variabel *dependen* (Y). Responden penelitian adalah debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang, sehingga penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank bjb adalah bank milik Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Pada awalnya, dikenal dengan nama Bank Jabar Banten, yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT). Kemudian, dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pendirian bank bjb 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.

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 bjb adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke, (Profile, 2021).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk:

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”.

Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk:

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

3.1.3 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3. 1 Logo PT Bank BJB Tbk

Sumber: bankbjb.co.id tahun 2026

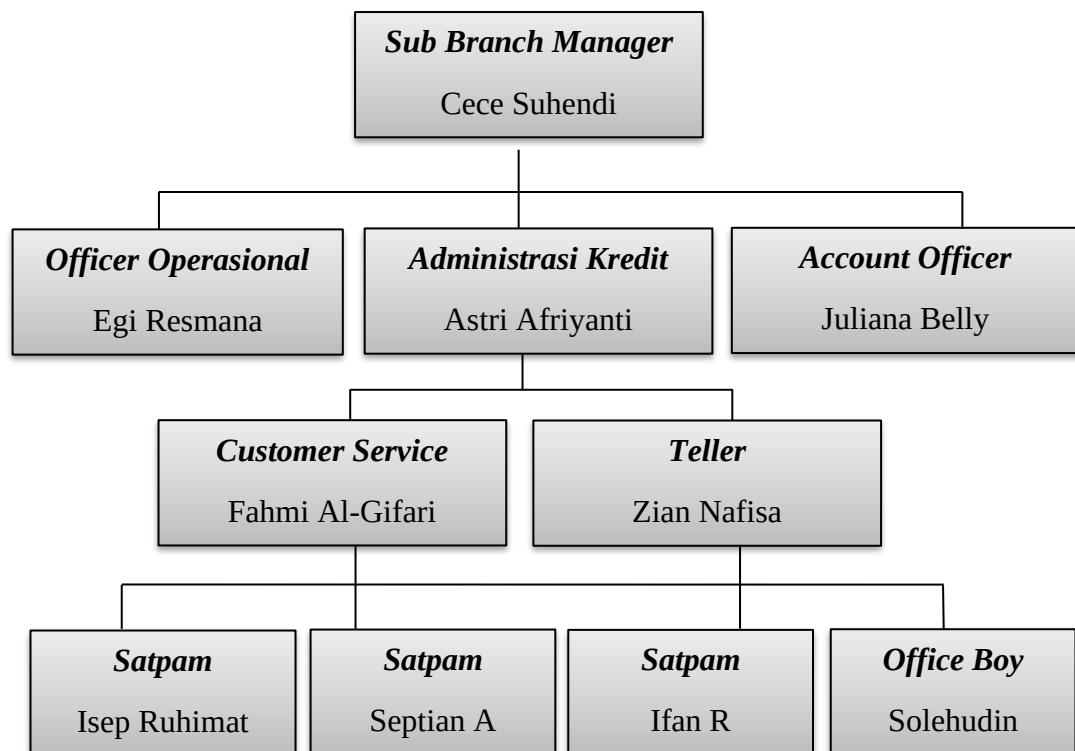
Brand Name: Pemilihan nama bank bjb hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

Brand Shape: Jangkauan Pelayanan dalam persepektif sekunder berarti sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Haas Grothesk*.

Brand Colour: pemilihan warna padaloho bank bjb terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* Bank BJB yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru muda dan kuning, yang memiliki arti tersendiri:

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)
2. *Atmospheric Ambience Blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh)

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

Sumber: PT Bank BJB Tbk KCP Padaherang, 2026

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2019), Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan

data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, data mengenai kualitas pelayanan kredit dan kepuasan debitur diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada debitur, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

Selain itu, penelitian ini juga termasuk penelitian asosiatif kausal karena bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh sebab-akibat antara dua variabel. Menurut Sugiyono (2019), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan kredit sebagai variabel *independen* (variabel bebas) dan kepuasan debitur sebagai variabel *dependen* (variabel terikat). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kredit yang diberikan oleh bank memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan debitur.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Dimensi	Skala
Kualititas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Kondisi fasilitas pelayanan 2. Kelengkapan sarana dan prasarana 3. Penampilan pegawai	Ordinal
		2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kesesuaian pelayanan dengan prosedur	Ordinal

tidak langsung. (Firdaus et al., 2023)			2. Ketepatan proses pengajuan kredit 3. Kejelasan informasi kredit	
		3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kecepatan pelayanan 2. Ketanggapan menjawab pertanyaan 3. Kesigapan membantu debitur	Ordinal
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Pengetahuan pegawai tentang kredit 2. Rasa aman dalam pelayanan 3. Sikap sopan dan ramah	Ordinal
		5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Perhatian personal 2. Pemahaman kebutuhan debitur 3. Pelayanan tanpa diskriminasi	Ordinal
Kepuasan Debitur (Y)	Kepuasan debitur/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan,	1. Kesesuaian harapan	1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan 2. Pengalaman pelayanan yang baik 3. Kepuasan secara keseluruhan	Ordinal
		2. Minat menggunakan kembali	1. Kesiediaan menggunakan kembali 2. Pilihan penggunaan di masa depan	Ordinal

pelanggan/debitur amat puas atau senang. (Septiana & Ratnasih, 2021)	3. Kesiediaan merekomend asikan	3. Menjadikan bank sebagai pilihan utama	Ordinal
		1. Kesiediaan merekomendasik an layanan kredit	
		2. Menceritakan pengalman positif	
		3. Menyarankan orang lain menggunakan layanan	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan dokumentasi:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Sugiyono (2019), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada debitur PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan kredit dan tingkat kepuasan debitur. Dalam penelitian ini untuk pengukuran masing-masing variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* yaitu pertanyaan-pertanyaan yang memberikan lima alternatif

jawaban, yaitu: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). *Skala likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data atau informasi yang sudah tersedia dalam bentuk dokumen, arsip, laporan maupun catatan resmi lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti profil perusahaan, jumlah debitur, jenis produk kredit, data administrasi yang berkaitan dengan pelayanan kredit. Teknik ini memastikan informasi terorganisir, akurat, dan dapat di pertanggungjawabkan.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

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

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau dapat diukur secara numerik sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh debitur mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kredit dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder, sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:8), Data Primer adalah data secara langsung dari lapangan yang diperoleh langsung dari pemilik data dan disampaikan kepada peneliti tanpa perantara. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah kredit di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada debitur. Dalam penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mengetahui penilaian debitur mengenai kualitas pelayanan kredit serta tingkat kepuasan debitur terhadap pelayanan yang diberikan bank.

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup yang menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditetapkan. Kuesioner ini menggunakan skala bertingkat, khususnya *skala likert* dengan lima pilihan yaitu: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5). Menurut Sugiyono (2019:152), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap pilihan jawaban

diberi nilai, yang meminta partisipan untuk menunjukkan kesetujuan (jika pernyataan positif) atau ketidaksetujuan (jika pernyataan negative) terhadap pernyataan yang diajukan.

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Skala Jawaban	Kode	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Pada data sekunder ini, data diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian dengan memanfaatkan data yang telah didapatkan, seperti buku, skripsi, jurnal, dan sumber literatur lainnya yang relevan dengan penelitian.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sinollah & Masruro, 2019)

dalam (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, Populasi terdiri dari 1595 debitur yang menggunakan layanan kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang selama periode penelitian tahun 2025-2026.

Debitur tersebut menjadi populasi sasaran karena mereka merupakan pihak yang secara langsung menerima pelayanan kredit dari bank sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang di berikan serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dengan demikian, populasi sasaran penelitian ini mencakup seluruh nasabah atau debitur yang memiliki atau sedang menggunakan fasilitas kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang, karena mereka memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan kredit yang menjadi fokus penelitian. Informasi ini kemudian akan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Penggunaan sampel bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data. Menurut Sugiyono (2022:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian.

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel menggunakan *non probability sampling*. Menurut

Sugiyono (2019), *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena penentuan sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* (sampel kebetulan/asidental). Menurut Sugiyono (2022:85), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria dapat dijadikan sebagai sampel. Responden yang dijadikan sampel adalah debitur yang datang ke PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang, yang menggunakan layanan kredit dan bersedia mengisi kuesioner.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus untuk menghitung berapa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus *Slovin*. Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan anggota sampel dari populasi menggunakan rumus *Slovin*.

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

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.595 orang debitur yang menggunakan layanan kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang selama periode penelitian, sehingga penggunaan tingkat kesalahan 10% masih dapat memberikan hasil penelitian yang cukup representatif dalam menggambarkan kondisi populasi. Dengan *margin of error* tersebut, sampel yang diambil tetap mampu mewakili populasi debitur sehingga hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur masih dapat memberikan gambaran yang cukup akurat mengenai kondisi sebenarnya di lapangan.

Pemilihan tingkat kesalahan 10% juga membuat jumlah sampel yang diperoleh menjadi lebih efisien dan realistis untuk dikumpulkan oleh peneliti, terutama dalam penelitian yang memiliki keterbatasan waktu penelitian. Oleh karena itu, penggunaan tingkat kesalahan 10% dianggap tepat untuk penelitian dengan populasi 1.595 debitur, karena tetap dapat mewakili populasi sekaligus mempermudah proses pengumpulan data di lapangan.

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

$$N = 1.595$$

$$e = 10\%$$

$$n = \frac{1.595}{1 + 1.595 (0,1)^2}$$

$$= 94,1$$

$$= 95 \text{ (dibulatkan)}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 debitur yang menggunakan layanan kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini merupakan gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Model ini biasanya disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya sehingga dapat membantu peneliti memahami arah hubungan antara variabel bebas (*independen* variabel) dan variabel terikat (*dependen* variabel).

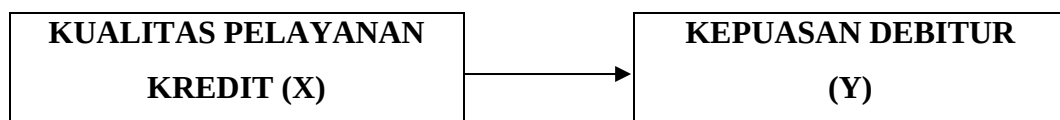
Menurut Sugiyono (2019), model penelitian merupakan bentuk penyederhanaan dari suatu konsep atau teori yang menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti. Model tersebut digunakan untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya sehingga memudahkan peneliti dalam memahami arah hubungan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu satu variabel bebas (*independen*), dan satu variabel terikat (*dependen*). Berikut adalah susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel terikat, dalam konteks penelitian ini, variabel *independen* adalah Kualitas Pelayanan Kredit (X). Variabel ini berkaitan dengan bagaimana bank memberikan pelayanan kepada debitur, seperti

kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, serta kemudahan dalam proses pengajuan dan pencairan kredit.

2. Variabel Terikat (*Dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh atau menjadi hasil dari variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel *dependen* adalah Kepuasan Debitur (Y). Kepuasan debitur menggambarkan tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan debitur setelah menerima pelayanan kredit dari pihak bank.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang (Studi Periode 2025-2026), dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 3 Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian tersebut, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan kredit berperan sebagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan debitur. Setiap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan berdampak pada meningkatnya kepuasan debitur, sedangkan penurunan kualitas pelayanan akan berpengaruh pada menurunnya tingkat kepuasan.

Sejalan dengan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, kualitas pelayanan kredit diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan),

dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar bagi debitur dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Selanjutnya, debitur akan membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka akan timbul kepuasan. Kepuasan tersebut tercermin dalam perilaku debitur, seperti minat untuk menggunakan kembali layanan kredit (*re-purchase*), kesediaan merekomendasikan kepada orang lain (*word of mouth*), serta kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang dirasakan (*Expectation Confirmation*).

Dengan demikian, pola hubungan dalam penelitian ini bersifat kausal, yaitu kualitas pelayanan kredit sebagai variabel penyebab memengaruhi kepuasan debitur sebagai variabel akibat. Model penelitian ini sekaligus memperkuat dasar dalam perumusan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kredit terhadap kepuasan debitur.

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

1) Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat valid dari penelitian yang digunakan. Sebuah penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Sugiyono (2019) uji validitas adalah suatu proses untuk mengukur tingkat keakuratan atau ketepatan suatu instrumen penelitian dalam mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam konteks ini, uji validitas memastikan bahwa pertanyaan atau *item* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kredit dan kepuasan debitur benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk dianalisis lebih lanjut.

Validitas diuji menggunakan *Pearson Correlation*, di mana *item* pertanyaan dianggap *valid* jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Pengujian ini dilakukan dengan program IBM SPSS Statistics 26.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019), reliabilitas adalah tingkat konsisten suatu alat ukur dalam menghasilkan data jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dengan kata lain, instrument dikatakan *reliabel* jika memberikan hasil yang stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan perhitungan *Alpha Cronbach*, yang menilai konsistensi antar-*item* pada kuesioner. 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.

2. Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan teknik analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian melalui nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), *standar deviasi*, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan kemencengan distribusi. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran fenomena terkait variabel penelitian melalui data yang telah dikumpulkan. (Ghozali, 2021)

Dalam penelitian ini digunakan Skala Likert 1-5, sehingga Nilai Jarak Interval (NJI) dihitung sebagai berikut:

$$NJI = (\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}) / \text{Jumlah Kategori}$$

$$NJI = (5-1) / 5 = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka kategori penilaiannya adalah:

Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor Rata-Rata

Interval Nilai	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5.00	Sangat Setuju

3. Transformasi Data ke MSI

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode perskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala interval. Data yang peneliti peroleh dari hasil penyebaran kuesioner masih merupakan data ordinal yang masih harus ditransformasikan menjadi data interval untuk memenuhi syarat statistika parametrik dengan analisis regresi dan analisis korelasi untuk menganalisis dan mengkaji rumusan masalah penelitian. Maka dari itu, peneliti

menggunakan *Method of Sucessive Interval* (MSI) untuk transformasi data ordinal menjadi interval. Penulis menggunakan cara online untuk mengubah data ordinal menjadi data interval, adapun langkah – langkah menganalisis data dengan *Method of Sucessive Interval* (MSI) adalah sebagai berikut:

1. Dapat dipilih melalui salah satu link di bawah (dibuka di chrome).
<https://gldcalc.shinyapps.io/msi1/>
<https://gldcalc.shinyapps.io/msi2/>
<https://gldcalc.shinyapps.io/msi3/>
2. Data hasil kuesioner disusun dalam format Microsoft Excel sesuai ketentuan, di mana setiap indikator disusun tanpa jarak antar kolom maupun baris, kemudian file diunggah (browse) ke website MSI secara terpisah untuk masing-masing variabel penelitian.
3. Pada menu separator klik xlsx dan ‘show’ diubah menjadi 100 agar seluruh hasil transformasi data dapat ditampilkan secara lengkap.
4. Setelah proses transformasi selesai, data interval hasil perhitungan MSI akan muncul di layar sesuai jumlah responden dan indikator lalu salin ke word ataupun ke excel.

4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghazali (2021), bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Normalitas penting untuk memastikan bahwa analisis *Statistik Parametrik* dapat diterapkan dengan tepat. Pengujian normalitas

dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan IBM SPSS Statistics 26. Kriteria pengujiannya adalah:

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

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengecek apakah selisih antara nilai observasi dan nilai prediksi (residual) memiliki varians yang sama untuk setiap pengamatan, sehingga model regresi memenuhi asumsi klasik dan hasil uji statistik dapat dipercaya (Ghozali, 2021:178). Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser yaitu dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil uji Glejser akan menunjukkan apakah terdapat ketidaksamaan varians residual:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (asumsi terpenuhi)
- 2) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas (asumsi dilanggar)

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah salah satu teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara satu variabel *independen* (X) terhadap satu variabel *dependen* (Y). Menurut Sugiyono (2019), regresi linear sederhana adalah metode analisis untuk memprediksi atau menjelaskan variabel dependen berdasarkan variabel *independen* dengan

menggunakan persamaan garis lurus. Persamaan regresi linear sederhana ini biasanya ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel *Dependen* (dalam penelitian ini kepuasan debitur)

X = Variabel *Independent* (dalam penelitian ini kualitas pelayanan kredit)

A = Konstanta

B = Koefisien Regresi

e = Error atau Residual (kesalahan)

6. Uji Hipotesis

1) Uji T

Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (Ghozali, 2021). Tujuannya adalah menentukan apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan IBM SPSS Statistics 26, dengan kriteria:

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

Dalam pengujian ini juga digunakan hipotesis penelitian, yaitu:

H_0 : Kualitas pelayanan kredit tidak berpengaruh terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.

H_1 : Kualitas pelayanan kredit berpengaruh terhadap kepuasan debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi atau nilai t hitung dengan kriteria yang telah ditentukan.

- 1) Jika hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel *independen* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependen*.
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel *independen* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2021), uji ini memberikan informasi tentang seberapa baik model regresi *Linear* dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi total pada variabel terikat (*dependen*) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (*independent*). Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variabel *dependen*, sehingga kualitas model regresi juga semakin baik. Adapun kriteria nilai R^2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* sangat lemah. Artinya, sebagian besar variasi variabel *dependen* dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.
- 2) Jika nilai R^2 berada pada tingkat sedang, maka model memiliki kemampuan yang cukup dalam menjelaskan variabel *dependen*, namun masih terdapat faktor lain yang memengaruhi.
- 3) Jika nilai R^2 mendekati 1, maka kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* sangat kuat, sehingga model regresi dapat dikatakan baik.

Dengan demikian, arti dari pengambilan nilai R^2 dalam penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat secara keseluruhan. Misalnya, jika diperoleh nilai R^2 sebesar 0,60, maka dapat diartikan bahwa 60% variasi pada variabel *dependen* dapat dijelaskan oleh variabel *independen* dalam model, sedangkan sisanya sebesar 40% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, koefisien determinasi menjadi indikator penting untuk menilai seberapa baik model regresi yang digunakan dalam penelitian.