

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah. Penelitian difokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah dalam berbagai aktivitas layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, perubahan data, konsultasi produk, penanganan keluhan, dan kebutuhan administrasi lainnya. Pemilihan objek ini didasarkan pada pentingnya peran *Customer Service* sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi, kenyamanan, dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB KCP Rancah.

3.1.1 Gambaran Umum Penelitian

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (selanjutnya disebut Bank BJB) merupakan bank pembangunan daerah yang didirikan sebagai bagian dari kebijakan nasionalisasi perusahaan milik Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1960. Salah satu perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi adalah N.V. Denis (*De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding*) yang berkedudukan di Bandung dan kemudian dialihkan kepada

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat mendirikan Bank Karya Pembangunan Daerah dengan akta notaris pada tahun 1961. Bank ini mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, yang bertujuan untuk mendukung pembiayaan pembangunan daerah serta meningkatkan perekonomian masyarakat.

Dalam perkembangannya, status hukum bank mengalami beberapa perubahan. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat tahun 1972, bentuk hukum bank diubah dari Perseroan Terbatas (PT) menjadi Perusahaan Daerah (PD) dengan nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, yang kemudian disederhanakan menjadi BPD Jabar pada tahun 1978. Pada tahun 1992, BPD Jabar memperoleh status sebagai bank umum devisa, yang menandai peningkatan kemampuan bank dalam melayani transaksi keuangan internasional. Selanjutnya, melalui Peraturan Daerah Tahun 1995, BPD Jabar mulai dikenal dengan sebutan Bank Jabar dengan identitas dan logo baru.

Perubahan signifikan terjadi pada tahun 1998 ketika bentuk hukum Bank Jabar kembali diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, kinerja, serta daya saing bank dalam industri perbankan nasional. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan berbasis syariah, pada tahun 2000 Bank Jabar menjadi bank pembangunan daerah pertama di Indonesia yang menerapkan dual banking system, yaitu menyediakan layanan perbankan

konvensional dan syariah. Unit usaha syariah tersebut kemudian dipisahkan (*spin off*) pada tahun 2010 menjadi PT Bank Jabar Banten Syariah.

Pada tahun 2007, Bank Jabar memperluas wilayah operasionalnya hingga Provinsi Banten, sehingga nama bank berubah menjadi Bank Jabar Banten. Selanjutnya, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham dan persetujuan Bank Indonesia, pada tanggal 8 Agustus 2010 secara resmi dilakukan perubahan nama dan identitas menjadi bank bjb. Perubahan ini menandai transformasi Bank BJB sebagai bank modern yang memiliki jaringan luas, tata kelola perusahaan yang baik, serta komitmen dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank BJB didukung oleh jaringan kantor yang tersebar luas, mulai dari kantor pusat, kantor wilayah, kantor cabang, hingga kantor cabang pembantu. Salah satu unit kerja tersebut adalah Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Rancah yang berlokasi di Kecamatan Rancah, Kabupaten Ciamis. Bank BJB KCP Rancah berperan sebagai perpanjangan tangan kantor cabang utama dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat, seperti pembukaan rekening, transaksi setoran dan penarikan, pelayanan kredit, serta layanan perbankan lainnya. Keberadaan Bank BJB KCP Rancah diharapkan dapat mempermudah akses layanan keuangan bagi masyarakat setempat serta mendukung aktivitas perekonomian daerah.

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

- 1) Visi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

2) Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

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 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk



Gambar 3. 1

Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id

Logo Bank BJB ini dianalogikan sebagai sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat. Bank BJB hanya memiliki warna biru bergradasi kuning pada gambar sayap dan warna biru pada tulisan Bank BJB.

- a. Warna biru yang berarti dingin, tenang, damai, menjadi produktif, ramah.

- b. Warna kuning yang berarti sinar matahari, gembira, bahagia, tanah, optimis, cerdas, persahabatan.

a. Keterangan *brand name* Bank BJB

Brand Name: 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.

- b. *Brand Shape:* Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, shareholder, dari seluruh masyarakat.

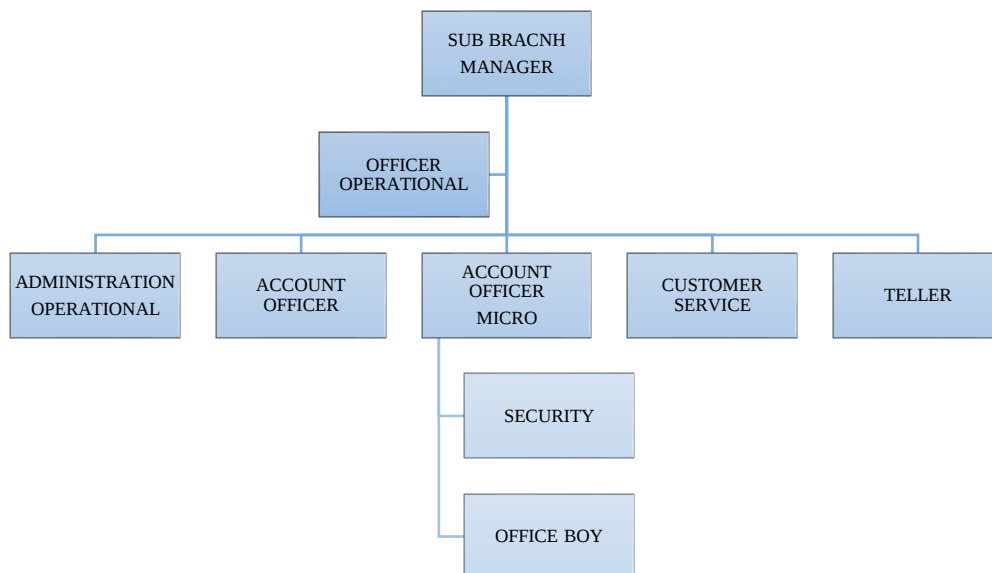
- c. *Brand Color:* Pemilihan warna pada logo Bank BJB terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan brand personality bank bjb yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru tua, biru muda, dan kuning yang memiliki arti tersendiri.

- d. Keterangan Warna Logo Bank Bjb Dalam logo bank Bjb tentunya memiliki arti serta makna di setiap bentuknya berikut merupakan keterangan dari setiap bentuknya:

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan).
2. *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern).

3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh).

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Rancah
Sumber: Observasi lapangan

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengukuran data berupa angka serta analisis statistik untuk menguji hubungan antarvariabel. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kualitas pelayanan *Customer Service* dan tingkat kepuasan nasabah, serta mengukur besarnya pengaruh antara kedua variabel tersebut. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Metode ini digunakan untuk mengetahui dan membuktikan apakah kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah. Menurut Sugiyono (2022), metode verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji teori melalui pengujian hipotesis serta menjelaskan hubungan kausal antara variabel yang diteliti. Dengan demikian, penggunaan pendekatan kuantitatif dengan metode verifikatif dinilai sesuai untuk menjawab tujuan penelitian ini.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan proses penjabaran variabel penelitian ke dalam indikator yang dapat diukur. Menurut Sugiyono (2022), definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen penelitian ini yaitu kualitas pelayanan *Customer Service*, yang mengacu pada model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan

tangibles. Kelima dimensi tersebut dijabarkan menjadi beberapa indikator yang diukur menggunakan skala ordinal.

Variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan nasabah, yang mengacu pada teori kepuasan menurut Kotler dan Keller (2021), yaitu perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja dengan harapan. Indikator yang digunakan meliputi kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan, yang juga diukur menggunakan skala ordinal.

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan nasabah, yang diukur melalui dimensi SERVQUAL (Tjiptono, 2019:75).	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Penampilan <i>Customer Service</i> rapi dan profesional 2. Fasilitas pelayanan memadai 3. Kenyamanan ruang pelayanan	Ordinal (Likert)
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Pelayanan sesuai prosedur 2. Informasi yang diberikan akurat 3. Pelayanan konsisten	Ordinal (Likert)
		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. Pelayanan cepat 2. Tanggap terhadap kebutuhan nasabah 3. Bersedia membantu nasabah	Ordinal (Likert)
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. <i>Customer Service</i> memiliki pengetahuan yang baik 2. Bersikap sopan dan ramah 3. Memberikan rasa aman	Ordinal (Likert)

		<i>Empathy</i> (Empati)	1. Memberikan perhatian kepada nasabah 2. Memahami kebutuhan nasabah 3. Bersikap sabar dalam melayani	Ordinal (Likert)
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan setelah	Kesesuaian harapan (<i>Expectation Conformity</i>)	1. Pelayanan sesuai harapan 2. Pelayanan memenuhi kebutuhan nasabah	Ordinal (Likert)
	membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan (Tjiptono, 2019:387).	Minat menggunakan kembali (<i>Repurchase Intention</i>)	1. Bersedia menggunakan layanan kembali 2. Memilih kembali bank untuk transaksi	Ordinal (Likert)
		Kesediaan merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)	1. Bersedia merekomendasikan kepada orang lain 2. Memberikan penilaian positif terhadap layanan	Ordinal (Likert)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data yang tepat dan relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2022), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner

digunakan untuk mengukur persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan *Customer Service* dan tingkat kepuasan nasabah. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) dan indikator kepuasan nasabah (kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan). Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.

Alasan peneliti memilih kuesioner sebagai teknik pengumpulan data karena variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah, variabel yang diteliti bersifat subjektif dan berhubungan dengan persepsi dan pengalaman responden secara langsung. Oleh karena itu, peneliti dapat memperoleh data yang akurat tentang bagaimana pelanggan menilai layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan setelah menerima layanan melalui kuesioner.

Tabel 3. 2
Skala Pengukuran Kuesioner

No	Jawaban	Skor
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: Sugiyono (2022)

2. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku,

surat kabar, majalah, notulen, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan profil perusahaan, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dapat diukur serta dianalisis menggunakan teknik statistik. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden sebagai sumber utama penelitian. Data primer ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menerima pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah. Data yang diperoleh mencerminkan persepsi dan penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menerima layanan *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu

Rancah dengan jumlah nasabah pada tahun 2025 yaitu sebanyak 3.135 nasabah (sumber: wawancara dengan *Customer Service, supervisor*).

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan karena keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling insidental (*incidental sampling*). Menurut Sugiyono (2022), sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data dapat dijadikan sebagai sampel.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan standar deviasi sebesar 10%

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = *Error* (faktor pengganggu)

$$n = \frac{3.135}{1 + 3.135 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.135}{32,35}$$

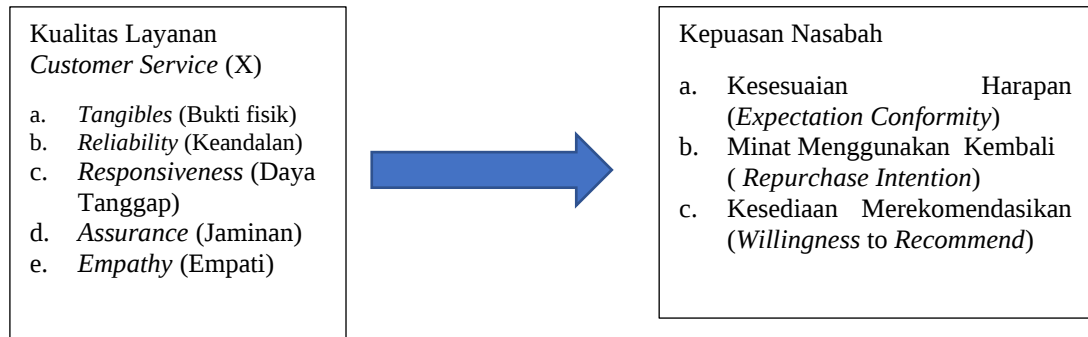
$$n = 96,908 = 97$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan rumus Slovin dan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 10% dari total populasi 3.135 nasabah, didapatkan jumlah sampel sebanyak 97 responden yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *incidental sampling*, yaitu pemilihan sampel yang dilakukan secara kebetulan. Nasabah yang secara langsung mendapatkan layanan *Customer Service* dan bersedia mengisi kuesioner saat penelitian berlangsung dapat menjadi responden. Teknik ini dipilih karena dianggap paling sesuai dengan kondisi di lapangan dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang relevan. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menerima pelayanan *Customer Service* di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah selama periode penelitian.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini menggunakan model hubungan kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*, sedangkan kepuasan nasabah diukur melalui kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Berikut model penelitian disajikan dalam bentuk bagan:



Gambar 3. 3 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menentukan sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2022) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

N : Jumlah Responden

Σ_{xy} : Jumlah perkalian X dan Y

X : Skor Pertanyaan

Y : Skor Total

Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid dan jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Menurut Sugiyono (2022) sebuah kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan rumus *Croanbach Alpha* yang digunakan sebagai metode untuk menguji reliabilitas.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Koefisien reliabilitas

k : Banyaknya butir soal

$\sum S_i^2$: Jumlah varian skor soal tiap item

S_t^2 : Varian skor total

c. *Methode of Succesive Interval*

Pada tahap pengolahan data, sebelum dilakukan analisis statistik lebih lanjut, data hasil kuesioner terlebih dahulu ditransformasikan menggunakan *Methode Successive Interval* (MSI). Proses ini dilakukan karena data yang diperoleh dari skala Likert merupakan data ordinal, sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini memerlukan data berskala interval.

Melalui *Method Successive Interval* (MSI), skor jawaban responden pada setiap item pernyataan diubah menjadi nilai interval sehingga dapat digunakan dalam pengujian statistik. Transformasi data dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil transformasi data dengan *Metode Successive Interval* (MSI) selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam proses analisis data penelitian.

3.2.5.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019 : 206).

Rumus yang digunakan untuk menghitung Nilai Jenjang Interval adalah sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Keterangan:

- a. Skor Tertinggi : Nilai maksimum dalam skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian
- b. Skor Terendah : Nilai minimum dalam skala pengukuran.
- c. Jumlah Kategori : Banyaknya kelas interval yang digunakan untuk mengelompokkan data.

3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual normal atau mendekati normal, karena hal tersebut memengaruhi ketepatan dalam pengambilan keputusan statistik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau dengan melihat grafik Normal Probability Plot (P-P Plot). Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki varian residual yang konstan atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser atau dengan melihat pola pada grafik scatterplot antara nilai prediksi dan residual. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Model persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas Layanan *Customer Service*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)

e = Error (tingkat kesalahan)

Jika hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi (b) bernilai positif dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka pengaruh yang terjadi tidak signifikan secara statistik.

3.2.5.5 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (uji parsial) karena penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dengan satu variabel independen.

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 0,05.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti Kualitas Pelayanan *Customer Service* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

3.2.5.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Nilai Koefisien determinasi diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Koefisien Determinasi: } R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi

100% = Nilai konstanta untuk menyatakan dalam bentuk persentase

Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 semakin mendekati 1, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 0, maka variabel independen memiliki kemampuan yang sangat kecil dalam menjelaskan variabel dependen.

3.2.5.7 Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Temuan dari pengujian tersebut menjadi dasar dalam merumuskan kesimpulan penelitian. Kesimpulan yang diperoleh selanjutnya digunakan sebagai pertimbangan dalam memberikan saran atau rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan pelayanan perbankan.