

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas layanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah pada Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh *Customer Service* memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kualitas layanan *Customer Service* sebagai variabel independen (X) mencakup aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, keramahan, kecepatan dalam merespons kebutuhan nasabah, kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta kemampuan dalam menangani keluhan. Sementara itu, kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y) diukur berdasarkan persepsi nasabah setelah membandingkan harapan mereka terhadap layanan dengan kinerja layanan yang diterima.

##### **3.1.1 Gambaran Umum Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh**

###### **Kabupaten Ciamis**

Pada Tanggal 3 Februari 1975 Berdasarkan Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor S. Ket-063/DJM/III.3/2/1975 memberikan izin usaha sebagai bank desa dengan nama “Bank karya produksi desa kecamatan lakbok”.

Pada Tanggal 18 Februari 1998 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KEP-023/KM.17/1998 Terjadi Perubahan Nama dan Badan Hukum dari “Bank karya produksi desa “ Menjadi “Perusahaan daerah bank perkreditan rakyat BKPD Lakbok”.

Pada tanggal 27 Januari 2022 berdasarkan Keputusan Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya Nomor: KEP-8/KO.0202/2022 ditetapkan izin usaha atas nama Perusahaan daerah bank perkreditan rakyat bank karya produksi Menjadi “Perusahaan daerah bank perkreditan rakyat BKPD Lakbok”.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **Visi**

Menjadi bank perekonomian rakyat kebanggaan masyarakat tatar galuh ciamis.

#### **Misi**

1. sebagai lembaga intermediasi jasa keuangan
2. meningkatkan pendapatan asli daerah
3. meningkatkan taraf hidup Masyarakat

### **3.1.3 *Statement* Budaya Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan, Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis menetapkan nilai budaya kerja yang terangkum dalam prinsip “IDEAL”, yang menjadi landasan bagi seluruh pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun penjelasan dari nilai budaya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Integritas
2. Disiplin
3. Etika, Efektif dan Efisien
4. Adiktif, Aktif dan Inovatif
5. Loyal

5 Nilai dari IDEAL yaitu:

1. INTEGRITAS: Memiliki karakter yang jujur, bersih dan menjunjung tinggi norma-norma yang berlaku baik norma agama, sosial dan budaya serta mematuhi peraturan perundang -undangan yang berlaku
2. DISIPLIN: Mengedepankan sikap disiplin dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan jabatannya.
3. ETIKA, EFEKTIF dan EFISIEN: Mengedepankan azaz etika seperti sopan santun, tata krama, tenggang rasa dan toleransi, efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya baik dari sisi waktu, maupun penggunaan sumber daya.
4. ADAPTIF, AKTIF dan INOVATIF: Memberikan dorongan positif untuk bertumbuhnya perusahaan.
5. LOYAL: Memberikan kontribusi yang nyata kepada perusahaan.

### 3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh variabel Kualitas Layanan *Customer Service* sebagai variabel independen (X) terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Pendekatan verifikatif digunakan karena bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis, mencari pengaruh, atau hubungan antara dua variabel atau lebih pada populasi/sampel tertentu (Sugiyono,2023). Metode kuantitatif menggunakan pengumpulan data melalui instrumen kuesioner, kemudian data dianalisis secara statistik. Penelitian deskriptif kuantitatif ini sesuai digunakan untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Galuh Ciamis.

Dalam konteks ini, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada bank Galuh Ciamis.

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

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

Selain itu, penelitian ini bersifat verifikatif karena fokus utamanya adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh antara variabel independen, yaitu Kualitas Layanan *Customer Service*, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan 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.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen (X), yaitu Kualitas Layanan *Customer Service*, dan variabel dependen (Y), yaitu kepuasan nasabah. Kedua variabel tersebut dianalisis untuk mengetahui hubungan dan pengaruh di antara keduanya.

Penelitian ini mengacu pada konsep model SERVQUAL, di mana Kualitas Layanan *Customer Service* diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyusun indikator penelitian.

Adapun kepuasan nasabah diukur berdasarkan persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima, tingkat kenyamanan, rasa percaya, serta kecenderungan untuk tetap loyal terhadap bank. Setiap indikator dari kedua variabel tersebut kemudian dijabarkan ke dalam butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang menggunakan skala Likert lima tingkat.

Penyusunan indikator secara terstruktur ini bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan data agar lebih sistematis dan terarah, sekaligus mendukung analisis kuantitatif yang akan dilakukan pada tahap berikutnya.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

| <b>Variabel</b>      | <b>Definisi</b>                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Dimensi</b>                         | <b>Indikator</b>                                                                                                                                                                                                                  | <b>Skala</b> |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Kualitas Layanan (X) | Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan atau kesesuaian layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Dalam konteks ini, kualitas layanan merujuk pada layanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis. | Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )        | 1. Tingkat modernisasi peralatan yang digunakan.<br>2. Kebersihan lingkungan layanan.<br>3. Kerapian penampilan <i>Customer Service</i> .<br>4. Ketersediaan ruang yang memadai.                                                  | Ordinal      |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Keandalan ( <i>Reliability</i> )       | 1. Pelaksanaan layanan sesuai jadwal yang ditetapkan.<br>2. Perhatian <i>Customer Service</i> terhadap nasabah yang mengalami kendala.<br>3. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai komitmen serta jaringan yang stabil. |              |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                           | Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) | 1. Kemudahan dalam menghubungi dan berkomunikasi.<br>2. Keterbukaan dalam memberikan                                                                                                                                              |              |

| Variabel | Definisi | Dimensi                         | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Skala |
|----------|----------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          |          |                                 | informasi terkait layanan.<br>3. Kesiapsiagaan <i>Customer Service</i> dalam memberikan layanan cepat.<br>4. Keterbukaan dalam merespons permintaan nasabah.                                                                                                                                                 |       |
|          |          | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> ) | 1. Memberikan kepastian keamanan atas dana yang disimpan.<br>2. Menjamin keamanan selama proses transaksi.<br>3. <i>Customer Service</i> memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.<br>4. Pengetahuan mendalam <i>Customer Service</i> sehingga mampu memberikan jawaban yang tepat. |       |
|          |          | Empati<br>( <i>Empathy</i> )    | 1. Memahami kebutuhan nasabah dengan baik.                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |

| Variabel             | Definisi                                                                                                                                                                                                               | Dimensi                                    | Indikator                                                                                                                                                           | Skala   |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                      |                                                                                                                                                                                                                        |                                            | 2. Memberikan perhatian secara personal kepada nasabah.                                                                                                             |         |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah mengacu pada evaluasi positif atau negatif yang diberikan nasabah terhadap pengalaman mereka dalam berinteraksi atau menggunakan layanan dari Perumda Bank Perekonomian Rakyat Kabupaten Galuh Ciamis | Tepat Waktu ( <i>On Time Performance</i> ) | 1. Ketepatan waktu dalam pemberian layanan.<br>2. Kesesuaian layanan dengan jadwal yang telah ditetapkan.                                                           | Ordinal |
|                      |                                                                                                                                                                                                                        | Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )     | 1. Kemudahan proses menunggu antrean.<br>2. Kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat.<br>3. Informasi yang diberikan bersifat tepat dan akurat.         |         |
|                      |                                                                                                                                                                                                                        | Layanan ( <i>Service</i> )                 | 1. Keramahan <i>Customer Service</i> saat melayani.<br>2. Kecepatan <i>Customer Service</i> dalam merespons kebutuhan nasabah.<br>3. Pemberian layanan yang membuat |         |



| Variabel | Definisi | Dimensi                | Indikator                                                                                                                                | Skala |
|----------|----------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          |          |                        | nasabah merasa nyaman.                                                                                                                   |       |
|          |          | Harga ( <i>Price</i> ) | 1. Biaya administrasi bulanan yang terjangkau.<br>2. Biaya layanan perbankan yang dikenakan sesuai dengan manfaat yang diterima nasabah. |       |

**Sumber:** Diolah penulis, 2026.

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. *Participant Observation* (Observasi Partisipatif)

Observasi partisipatif dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan *Customer Service* di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan proses pelayanan, interaksi antara petugas dan nasabah, serta situasi lingkungan layanan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas layanan yang diberikan dan sebagai bentuk validasi terhadap data yang diperoleh dari kuesioner.

#### 2. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pendukung untuk memperoleh informasi tambahan terkait kondisi layanan *Customer Service*. Wawancara dilakukan kepada pihak internal bank, seperti supervisor atau petugas *Customer Service*, guna

mendapatkan gambaran mengenai prosedur layanan, jumlah nasabah, serta sistem pelayanan yang diterapkan.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen resmi, profil perusahaan, struktur organisasi, data jumlah nasabah, serta arsip lain yang berkaitan dengan penelitian. dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi.

### 4. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini. Instrumen penelitian berupa pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan indikator dari variabel Kualitas Layanan *Customer Service* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Seluruh responden menerima daftar pertanyaan yang sama agar data yang diperoleh bersifat terstandarisasi dan dapat dianalisis secara statistik.

Menurut Sugiyono (2022:143), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini sesuai dengan pendekatan kuantitatif karena jawaban responden dapat dikonversikan ke dalam bentuk angka sehingga memudahkan proses analisis statistik.

## 5. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat landasan teori mengenai kualitas layanan, kepuasan nasabah, serta konsep *Customer Service*, sehingga hasil penelitian memiliki dasar teoritis yang jelas dan sistematis.

### 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 atau skor hasil pengukuran. Data tersebut diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner tertutup yang telah disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis.

Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder sebagai pelengkap untuk memperkuat hasil analisis. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan agar hasil penelitian dapat disajikan secara objektif, sistematis, dan sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis yang pernah menggunakan layanan *Customer Service*. Menurut Sugiyono (2022:137), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Data ini digunakan untuk mendukung landasan teori dan memperkuat pembahasan hasil penelitian. Sugiyono (20:137) menjelaskan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.

### 3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki jumlah serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2023:130). Adapun populasi sasaran dalam penelitian ini adalah nasabah Perumda Bank Perekonomian Rakyat Galuh Kabupaten Ciamis yang menggunakan layanan *Customer Service*. Penentuan populasi tersebut didasarkan pada hasil wawancara dengan supervisor di lokasi penelitian, yang menyatakan bahwa

*Customer Service* rata-rata melayani sekitar 30 nasabah per hari. Berdasarkan estimasi jumlah layanan harian tersebut dalam periode tertentu, maka total populasi sasaran dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 9.000 nasabah. Jumlah tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan ukuran sampel penelitian.

### 3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Apabila jumlah populasi relatif besar dan peneliti memiliki keterbatasan dalam hal waktu, tenaga, maupun biaya, maka penelitian dapat dilakukan dengan mengambil sebagian dari populasi yang disebut sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2023:131), sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut sehingga hasil penelitian tetap dapat digeneralisasikan.

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, karena jumlah populasi telah diketahui secara pasti. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan (error) tertentu. Pada penelitian ini digunakan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1). Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

$n$  : Sampel

$N$  : Populasi

$e$  : *Error* (faktor pengganggu)

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

$$n = \frac{9.000}{1 + 9.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{9.000}{1 + 90}$$

$$n = \frac{9.000}{91}$$

$$n = 98,9 = 99 \text{ orang}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2022:84). Secara lebih spesifik, penelitian ini menggunakan teknik sampling kuota. Teknik ini dipilih karena peneliti menetapkan jumlah responden yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu sebanyak 99 orang, dan proses pengumpulan data dianggap selesai apabila kuota tersebut telah tercapai.

Sampling kuota merupakan metode penentuan sampel berdasarkan karakteristik tertentu dari populasi hingga jumlah yang telah ditentukan terpenuhi (Sugiyono, 2022:85). Apabila jumlah responden yang ditetapkan belum terpenuhi, maka proses pengumpulan data masih harus dilanjutkan. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memastikan bahwa jumlah sampel sesuai dengan kebutuhan analisis yang telah direncanakan.

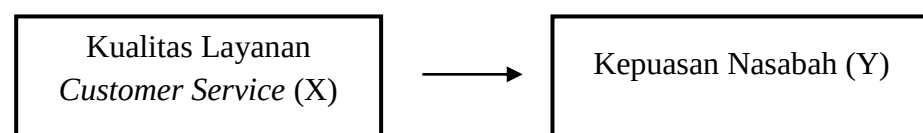
Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 responden yang terdiri dari pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, buruh, PNS, pegawai BUMN, pegawai

swasta, wiraswasta, pensiunan dan wirausaha. Jumlah tersebut telah memenuhi kriteria ukuran sampel yang layak dalam penelitian kuantitatif. Sugiyono (2022:91) menyatakan bahwa ukuran sampel yang baik dalam penelitian berkisar antara 30 sampai 500 responden, sehingga jumlah 99 responden dinilai memadai untuk dilakukan analisis statistik.

### 3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti. Model yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model kausal, yaitu model yang bertujuan untuk menganalisis dan menguji adanya pengaruh variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hubungan antar variabel tersebut kemudian digambarkan dalam bentuk bagan model penelitian yang menunjukkan arah pengaruh dari variabel independen menuju variabel dependen sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Model Penelitian**

*Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026*

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan serangkaian langkah sistematis yang dilakukan peneliti untuk mengolah serta menganalisis data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan serta menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti Microsoft Excel atau SPSS. Proses pengolahan data dilakukan secara bertahap agar hasil analisis dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara variabel Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap instrumen penelitian yang digunakan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

- a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ).

- b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item pertanyaan yang memiliki kesamaan konstruk. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Menurut Ghozali (2022:49), suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

2. Analisis Deskriptif

- a. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden



(misal : usia, jenis kelamin, pekerjaan) dan distribusi jawaban kuesioner untuk masing-masing indikator variabel penelitian.

- b. Data yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi untuk memberikan gambaran umum tentang persepsi dan kepuasan nasabah.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat-syarat dasar dalam analisis statistik. Uji ini penting dilakukan agar hasil regresi yang diperoleh tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara valid. Adapun jenis uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Data yang terdistribusi normal merupakan salah satu syarat utama dalam analisis regresi linier. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) pada uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05). Distribusi normal juga dapat dilihat melalui grafik histogram dan grafik Normal P-P Plot yang mendekati garis diagonal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian residual dalam model regresi. Apabila terjadi

heteroskedastisitas, maka akan memengaruhi validitas hasil analisis regresi. Data dinyatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 (Sig. > 0,05). Selain itu, dalam grafik scatterplot, jika pola sebaran titik-titik residual terlihat menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

c. Nilai Jenjang Interval (NJI)

Nilai Jenjang Interval (NJI) digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan kategori penilaian terhadap hasil jawaban responden pada kuesioner yang menggunakan skala Likert. NJI bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menginterpretasikan skor rata-rata dari variabel Kualitas Layanan *Customer Service* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) ke dalam kategori tertentu, sehingga hasil analisis deskriptif dapat disajikan secara lebih sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 5, di mana nilai 1 menunjukkan “Sangat Tidak Setuju” dan nilai 5 menunjukkan “Sangat Setuju”. Untuk menentukan interval kategori, digunakan rumus sebagai berikut:

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

Berdasarkan skala yang digunakan, maka:

- a. Skor tertinggi = 5
- b. Skor terendah = 1
- c. Jumlah kategori = 5

Sehingga diperoleh nilai interval sebagai berikut:

$$NJI = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kategori penilaian dalam penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut:

- a. 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik
- b. 1,81 – 2,60 = Tidak Baik
- c. 2,61 – 3,40 = Cukup
- d. 3,41 – 4,20 = Baik
- e. 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Dengan menggunakan Nilai Jenjang Interval (NJI), peneliti dapat mengelompokkan dan menafsirkan hasil skor rata-rata jawaban responden terhadap variabel Kualitas Layanan *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi aktual yang terjadi di objek penelitian.

#### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Setelah data valid dan reliabel, serta memenuhi asumsi klasik, analisis dilanjutkan menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan Model Penelitian (Regresi Linear Sederhana) :

$$y = a + bx + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

$X$  = Kualitas Layanan *Customer Service* (Variabel Independen)

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi (besar pengaruh  $X$  terhadap  $Y$ )

$e$  = Error (faktor pengganggu)

Jika nilai koefisien  $b$  bernilai positif dan signifikan ( $\text{Sig.} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan *Customer Service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika nilai  $\text{Sig.} > 0,05$  maka pengaruhnya dianggap tidak signifikan.

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen (Kualitas Layanan *Customer Service*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji yang digunakan meliputi:

### a. Uji $t$ (Parsial)

Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengambilan keputusan dalam uji  $t$  dilakukan dengan melihat nilai signifikansi ( $\text{Sig.}$ ) pada hasil output SPSS. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{Sig.} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika nilai  $\text{Sig.} > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh signifikan.

### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  berada pada rentang 0 sampai 1, di mana semakin mendekati angka 1 berarti kemampuan variabel Kualitas Layanan *Customer Service* dalam menjelaskan kepuasan nasabah semakin kuat. Misalnya, jika diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,65, maka hal tersebut menunjukkan bahwa sebesar 65% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan *Customer Service*, sedangkan sisanya sebesar 35% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

#### 6. Penarikan Kesimpulan

Hasil dari pengujian hipotesis akan digunakan untuk menarik simpulan mengenai ada atau tidaknya pengaruh antara Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah. Simpulan ini akan dijadikan dasar dalam memberikan saran atau rekomendasi pada bagian akhir penelitian.