

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*) tentang:

1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
2. Hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai fasilitas yang kurang memadai, kualitas pelayanan yang kurang baik, kepercayaan yang rendah yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Selain itu, karena faktor keterjangkauan, yaitu kesediaan ketua RW 011 menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di lingkungan RW 011 tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 4 (empat) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu⁵⁰”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey* dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Kerlinger dalam Sugiyono mengemukakan bahwa:

Metode *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis⁵¹.

Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan korelasional.

Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, beberapa erat

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.3.

⁵¹*Ibid.*, h. 12.

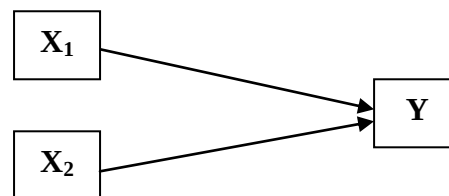
hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberi simbol X_1 dengan kepuasan nasabah yang diberi simbol Y dan hubungan antara kepercayaan yang diberi simbol X_2 dengan kepuasan nasabah yang diberi simbol Y.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Kepercayaan

Y : Kepuasan Nasabah

→ : Arah Hubungan

D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”⁵².

Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Populasi terjangkau adalah warga RT 006, 007, 008, dan 009 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yang berjumlah 95 warga. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui wawancara langsung diketahui bahwa warga Rukun Tetangga tersebut memiliki kepuasan yang paling tinggi terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III.1 di bawah ini:

Tabel III.1
Data Survei Awal

Rukun Tetangga	Jumlah Warga
001	19
002	11
006	29
007	22
008	20
009	24
Jumlah	125

⁵²*Ibid.*, h. 119.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”⁵³. Kemudian, berdasarkan tabel penentuan sampel dari *Isaac* dan *Michael* jumlah sampel dari populasi dengan *sampling error* 5% adalah 75 warga. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III.2 di bawah ini:

Tabel III.2
Proporsi Pengambilan Sampel

Rukun Tetangga	Jumlah Warga
006	$29/95 \times 75 = 22,89$ dibulatkan menjadi: 23
007	$22/95 \times 75 = 17,36$ dibulatkan menjadi: 17
008	$20/95 \times 75 = 15,78$ dibulatkan menjadi: 16
009	$24/95 \times 75 = 18,94$ dibulatkan menjadi: 19
Jumlah	75

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil secara proporsional agar jumlah sampel yang diambil dari setiap Rukun Tetangga dalam populasi terjangkau memiliki proporsi yang sesuai. Kemudian setelah diambil secara proporsional dilakukan pengambilan sampel menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*), yaitu “proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel”⁵⁴. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa seluruh populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik yang dapat dianggap homogen.

⁵³*Ibid.*, h. 120.

⁵⁴Syofian Siregar, *Statiska Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010), h.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian meneliti tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X_1), kepercayaan (variabel X_2) dan kepuasan nasabah (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan nasabah adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki oleh nasabah yang timbul setelah menggunakan suatu jasa perbankan.

b. Definisi Operasional

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan tiga indikator. Indikator pertama, yaitu menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), dengan indikator kedua, yaitu membicarakan hal-hal menyenangkan, dengan indikator ketiga, yaitu tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai

butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas.

Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma)	1, 6	4, 9		1, 6	4, 9	1,6	4, 8
Membicarakan hal-hal menyenangkan	2, 7, 10, 11, 12, 22	5, 14, 15, 25		2, 7, 10, 11, 12, 22	5, 14, 15, 25	2, 7, 9, 10, 11, 20	5, 13, 14, 23
Tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing	3, 16, 17, 20, 23, 24, 26	8, 13, 18, 19, 21	8, 17	3, 16, 20, 23, 24, 26	13, 18, 19, 21	3, 15, 18, 21, 22, 24	12, 16, 17, 19

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.4
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Puas (TP)	2	4
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah

Proses pengembangan instrumen kepuasan nasabah dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan nasabah terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan nasabah sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 001 dan 002 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi di luar sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{55}$$

Dimana :

- r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
- x_i = Deviasi skor butir dari X_i
- x_t = Deviasi skor dari X_t

⁵⁵Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h.86.

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 26 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad ^{56}$$

Dimana :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad ^{57}$$

Dimana :

⁵⁶*Ibid.*, h.89.

⁵⁷Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung : PT. Tarsito, 2005), h. 94.

S_i^2	= Simpangan baku
n	= Jumlah populasi
$\sum X_i^2$	= Jumlah kuadrat data X
$\sum X_i$	= Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,60$, $S_t^2 = 70,23$ dan r_{ii} sebesar 0,82558 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 9 hal 104). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan nasabah.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah sikap nasabah terhadap superioritas atau keunggulan sebuah jasa perbankan.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi. Dimensi pertama, yaitu keandalan (*reability*) dengan indikator pertama, yaitu pembukaan rekening cepat dan tepat dengan indikator kedua, yaitu kecepatan penyetoran dana nasabah dan dengan indikator ketiga, yaitu pengambilan dana tidak sulit, dengan dimensi kedua, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator, yaitu kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dengan dimensi ketiga, yaitu jaminan (*assurance*) dengan indikator, yaitu jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang), dengan dimensi

keempat, yaitu empati (*emphaty*) dengan indikator, yaitu memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah dan dengan dimensi kelima bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator pertama, yaitu kerapihan seragam pegawai bank dan dengan indikator kedua, yaitu halaman parkir memadai.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III.5
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X₁)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pembukaan rekening cepat dan tepat	1	4		1	4	1	4
	Kecepatan penyeteroran dana nasabah	3	19		3	19	3	16
	Pengambilan dana tidak sulit	2, 18	5, 20	18, 20	2	5	2	5

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah	6, 21, 22, 23	7, 8	6	21, 22, 23	7, 8	17, 18, 19	6, 7
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang)	9, 11, 24, 25	17, 29	29	9, 11, 24, 25	17	8, 9, 20, 21	15
Empati (<i>Emphaty</i>)	Memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah	12, 13, 15, 27, 28	10, 14, 30	10	12, 13, 15, 27, 28	14, 30	10, 11, 13, 23, 24	12, 25
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kerapihan seragam pegawai bank	16	31	31	16		14	
	Halaman parkir memadai	32	26		32	26	26	22

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.6
Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (P)	4	2

3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Sejutu (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 001 dan 002 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi di luar sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum t^2}}^{58}$$

⁵⁸Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
 x_i = Deviasi skor butir dari X_i
 x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 32 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 6 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 26 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{59}$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
 $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
 st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

⁵⁹*Ibid.*,h.89.

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad ^{60}$$

Dimana :

Si^2 = Simpangan baku
 n = Jumlah populasi
 $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,45$, $St^2 = 83,18$ dan r_{ii} sebesar 0,872 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 hal 112). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

3. Kepercayaan (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Kepercayaan adalah kesediaan dari nasabah untuk mempercayai pihak perbankan bahwa mereka akan menyediakan apa yang mereka janjikan.

b. Definisi Operasional

Kepercayaan dapat diukur dengan tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan (*ability*) dengan indikator, yaitu keyakinan, dengan dimensi kedua, yaitu niat baik (*benevolence*) dengan indikator, yaitu percaya diri dengan dimensi ketiga, yaitu kejujuran (*integrity*).

⁶⁰Sudjana, *loc. cit.*

c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.7.

Tabel III.7
Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan (Variabel X₂)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kemampuan (<i>ability</i>)	Keyakinan	1, 2, 3, 10, 12, 13, 24	11, 14, 22, 23, 26		1, 2, 3, 10, 12, 13, 24	11, 14, 22, 23, 26	1, 2, 3, 8, 10, 11, 21	9, 12, 19, 20, 23
Niat baik (<i>benevolence</i>)	Percaya diri	4, 15, 21	5, 16, 25	5	4, 15, 21	16, 25	4, 13, 18	4, 22
Kejujuran (<i>integrity</i>)		6, 8, 17, 18, 20	7, 9, 19	8, 19	6, 17, 18, 20	7, 9	5, 15, 16, 17	6, 7

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut

diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban.

Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.8
Skala Penilaian Kepercayaan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (P)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepercayaan

Proses pengembangan instrumen kepercayaan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepercayaan terlihat pada tabel III.7.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepercayaan sebagaimana tercantum pada tabel III.7. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 001 dan 002 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi di luar sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien

korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{61}$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrument
 x_i = Deviasi skor butir dari X_i
 x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 26 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 3 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 23 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right] \quad ^{62}$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

⁶¹Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

⁶²*Ibid.*,h.89.

- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
 $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
 st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad ^{63}$$

Dimana :

- Si^2 = Simpangan baku
 n = Jumlah populasi
 $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,56$, $St^2 = 56,33$ dan r_{ii} sebesar 0,827 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 21 hal 120). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepercayaan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

⁶³Sudjana, *loc. cit.*

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Lilliefors*, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 :Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $L_{hitung} < L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

Tolak H_0 jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini variabel X yang dimaksud dalam prosedur di atas adalah $(Y - \hat{Y})$.

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan dengan taraf signifikansi 0,05. “Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”⁶⁴.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

⁶⁴Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan : Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mendefinisikan hubungan linier antara satu variabel *independent* dan satu variabel *dependent*. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antara variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX_i^{65}$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta (Nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = koefisien regresi variabel bebas

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y).

Hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = 0 \qquad H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0 \qquad H_1 : b_2 \neq 0$$

⁶⁵Sugiyono, *op. cit.*, h.247.

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel X_1 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel) dan variabel X_2 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus *Product Moment* dan *Karl Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}} \quad 66$$

Dimana :

r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan

$\sum x$ = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y

c. Uji-t

Menurut Soepomo, “Uji-t digunakan sebagai alat analisis data, dapat dipakai untuk menguji satu sampel atau dua sampel”⁶⁷. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y).

t_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad 68$$

⁶⁶*Ibid.*, h. 241.

⁶⁷Bambang Soepomo, *Statistik Terapan: Dalam Penelitian Ilmu–Ilmu Sosial & Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2000), h. 134.

⁶⁸ Sugiyono, *op.cit.*, h. 243.

Keterangan:

t_{hitung} = Skor signifikan koefisien korelasi
 r_{xy} = Koefisien korelasi *Product Moment*
 n = banyaknya sampel/data

Selanjutnya Sugiyono menambahkan, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ H_0 diterima
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ H_0 ditolak ⁶⁹.

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X ($X_1, X_2, \dots, X_k$), yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \quad ^{70}$$

Dimana :

KD = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi *Product Moment*

⁶⁹*Ibid.*

⁷⁰Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2007), h. 231.