

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Obyek Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank OCBC NISP Tbk yang terletak di Jalan Jalan Teuku Umar No. 2-4 Blok 2 & 3 Denpasar.

##### **2. Obyek Penelitian**

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

#### **B. Metode Penentuan Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan-satuan individu ini disebut unit analisa. Untuk analisa mungkin merupakan orang, rumah tangga, tanah pertanian maupun perusahaan dalam bentuk yang bisa diakui survei (Djarwanto dan Subagyo, 2006 : 170).

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi (nasabah) adalah nasabah kredit, deposito dan tabungan di PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar tahun 2009 yang berjumlah kredit sebanyak 396 orang, deposito sebanyak 259 orang dan tabungan sebanyak 7.010 orang, sehingga jumlah populasinya sebanyak 7.665 orang

## 2. Sampel

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dalam penelitian digunakan metode Slovin dalam Husein Umar (2008 : 78) dengan rumus :

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

Dimana

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam hal ini 10%.

Dengan demikian besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{7.665}{1 + 7.665 \times (0,10)^2}$$

$$n = \frac{7.665}{1 + 76,65}$$

$$n = \frac{7665}{77,65}$$

$$n = 98,712$$

$$n = 99 \text{ (dibulatkan)}$$

Dengan demikian besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang, dengan proporsi sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Proporsi Pengambilan Sampel**

Transaksi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	
		%	Orang
Kredit	396	5,17	5
Deposito	259	3,38	3
Tabungan	7010	91,45	91
<b>Jumlah</b>	<b>7665</b>	<b>100</b>	<b>99</b>

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4 tersebut di atas, maka jumlah sampel yang dalam penelitian ini adalah bagian kredit sebanyak 5 orang (5,17%), bagian deposito sebesar 3 orang (3,38%) dan bagian tabungan sebanyak 91 orang (91,45%). Dimana cara pengambilan sampenya menggunakan *accidental sampling*, yaitu mengambil responden sebagai sampel yang dijumpai di lokasi penelitian yang sedang mendapat pelayanan.



### C. Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang dapat diidentifikasi dalam penelitian, disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5**  
**Variabel-variabel Penelitain**

<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Variabel</b>	<b>Simbol</b>
Bukti langsung ( <i>Tangible</i> ) ( $X_1$ )	1. Ruang tunggu	$X_{1,1}$
	2. Penampilan karyawan	$X_{1,2}$
	3. Peralatan mutakhir	$X_{1,3}$
	4. Keteraturan perparkiran	$X_{1,4}$
Keandalan ( <i>Reliability</i> ) ( $X_2$ )	5. Prosedur administrasi	$X_{2,1}$
	6. Pelayanan cepat	$X_{2,2}$
	7. Pelayanan transfer uang	$X_{2,3}$
	8. Pencatatan data	$X_{2,4}$
	9. Sistem jaringan	$X_{2,5}$
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_3$ )	10. Pelayanan informasi karyawan	$X_{3,1}$
	11. Kemampuan karyawan	$X_{3,2}$
	12. Kecepatan karyawan menangani keluhan	$X_{3,3}$
	13. Kecepatan karyawan melayani transaksi	$X_{3,4}$
Jaminan ( <i>assurance</i> ) ( $X_4$ )	14. Keterampilan karyawan	$X_{4,1}$
	15. Keramahan karyawan	$X_{4,2}$
	16. Jaminan keamanan menyimpan uang	$X_{4,3}$
	17. Keamanan transaksi	$X_{4,4}$
	18. Kesopanan karyawan	$X_{4,5}$
Empati ( <i>Emphaty</i> ) ( $X_5$ )	19. Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	$X_{5,1}$
	20. Pelayanan tanpa memandang status sosial	$X_{5,2}$
	21. Perhatian penuh nasabah yang membutuhkan informasi	$X_{5,3}$
	22. Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah	$X_{5,4}$

Sumber : data diolah

#### D. Definisi Operasional

1. Bukti langsung (*tangibles*) terdiri dari,
  - a. Ruang tunggu ( $X_{1,1}$ ) adalah kenyamanan ruangan tempat nasabah mengantre untuk menunggu giliran bertransaksi di PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.

- b. Penampilan karyawan ( $X_{1.2}$ ) adalah kerapian karyawan PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar saat menjalankan tugas, seperti pakaian rapi, murah senyum serta wajah yang berser-seri.
  - c. Peralatan mutakhir ( $X_{1.3}$ ) adalah alat yang digunakan oleh PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar untuk melayani nasabah.
  - d. Keteraturan perpakiran ( $X_{1.4}$ ) adalah kerapian posisi parkir kendaraan baik sepeda motor maupun mobil dari nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
2. Keandalan (*Reliability*) terdiri dari,
- a. Prosedur administrasi ( $X_{2.1}$ ) adalah persyaratan administrasi yang tidak berbelit-belit di PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - b. Pelayanan cepat ( $X_{2.2}$ ) adalah kecepatan karyawan PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam melayani nasabah melakukan transaksi.
  - c. Pelayanan transfer uang ( $X_{2.3}$ ) adalah tersedia jasa pelayanan transfer uang yang dimiliki oleh PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - d. Pencatatan data ( $X_{2.4}$ ) adalah keakuratan data nasabah yang dimiliki oleh PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - e. Sistem jaringan ( $X_{2.5}$ ) adalah tersedianya sistem jaringan sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) terdiri dari,
- a. Pelayanan informasi karyawan ( $X_{3.1}$ ) adalah adanya pelayanan informasi berkaitan dengan kredit, tabungan dan deposito yang dibutuhkan nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.

- b. Kemampuan karyawan ( $X_{3.2}$ ) adalah kecakapan karyawan dalam melayani nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - c. Kecepatan karyawan melayani keluhan ( $X_{3.3}$ ) adalah respon cepat yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap keluhan nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - d. Kecepatan karyawan melayani transaksi ( $X_{3.4}$ ) adalah respon cepat yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap nasabah dalam bertransaksi pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
4. Jaminan (*Assurance*) terdiri dari,
- a. Keterampilan karyawan ( $X_{4.1}$ ) adalah keahlian karyawan menangani bidang kredit, tabungan dan deposito pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - b. Keramahan karyawan ( $X_{4.2}$ ) adalah perilaku atau sikap karyawan menangani bidang kredit, tabungan dan deposito kepada nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - c. Jaminan keamanan menyimpan uang ( $X_{4.3}$ ) adalah adanya jaminan terhadap uang yang disimpan nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar
  - d. Keamanan transaksi ( $X_{4.4}$ ) adalah adanya jaminan keamanan bagi nasabah pada saat melaksanakan transaksi pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar
  - e. Kesopanan karyawan ( $X_{4.5}$ ) adalah sikap yang sopan yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap nasabah pada saat melaksanakan transaksi pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar

5. Empati (*Emphaty*) terdiri dari,
  - a. Perhatian karyawan ( $X_{5.1}$ ) terhadap keluhan nasabah adalah kepedulian karyawan terhadap keluhan-keluhan nasabah berkaitan dengan kredit, tabungan dan deposito pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - b. Pelayanan tanpa memandang status sosial ( $X_{5.2}$ ) adalah pelayanan sama yang diberikan karyawan terhadap nasabah tanpa memandang status sosial nasabah pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - c. Perhatian penuh nasabah yang membutuhkan informasi ( $X_{5.3}$ ) adalah kepedulian penuh karyawan terhadap nasabah yang membutuhkan informasi berkaitan dengan kredit, tabungan dan deposito pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.
  - d. Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah ( $X_{5.4}$ ) adalah kecocokan antara keinginan nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar.

## **E. Jenis Data**

### **1. Menurut sumbernya**

#### **a. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti seperti, data jumlah nasabah kredit, deposito dan tabungan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dan data skor jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner mengenai kinerja, derajat kepentingan dan harapan.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh bukan dari hasil pengumpulan peneliti sendiri secara langsung melainkan dilakukan oleh lembaga formal, organisasi, atau orang lain yang terkait dengan perusahaan, seperti sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi.

2. Menurut jenisnya

a. Data Kuantitatif

Yaitu data yang dapat dihitung/dalam bentuk angka-angka seperti data jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarakan pada nasabah PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar

b. Data Kualitatif

Yaitu data yang tidak berupa angka-angka tetapi merupakan keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti misalnya sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, job deskripsi dan aktivitas pemasaran.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dengan metode ini dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan/dokumen-dokumen, baik yang berupa data kualitatif maupun data



kuantitatif, seperti, jumlah karyawan dan jumlah nasabah yang melakukan transaksi.

## 2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab langsung dengan pimpinan dan karyawan yang dipercaya pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar yang berkompeten terhadap masalah yang diteliti dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data ini juga digunakan untuk melengkapi apabila ada jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan kurang jelas.

## 3. Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada konsumen bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen. Dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada para nasabah yang telah terpilih sebagai sampel. Semua pertanyaan terdiri dari 22 pertanyaan mengenai penilaian kinerja dan 22 pertanyaan mengenai kepentingan atribut kepuasan yang diajukan langsung ke konsumen.

Skala yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu misalnya, sangat puas, tidak puas, sangat penting, tidak penting, sangat baik, tidak baik (Umar, 2008 : 70).

Jawaban diberi nilai/skor yang akan merefleksikan konsisten jawaban responden, misalnya,

a. Sangat puas (SP) = 5	a. Sangat penting (SP) = 5	a. Sangat setuju (SP) = 5
b. Puas (P) = 4	b. Penting (P) = 4	b. Setuju = 4
c. Cukup puas (CP) = 3	c. Cukup penting (CP) = 3	c. Cukup setuju = 3
d. Kurang puas (KP) = 2	d. Kurang penting (KP) = 2	d. Kurang setuju = 2
e. Tidak puas (TP) = 1	e. Tidak penting (TP) = 1	e. Sangat tidak setuju = 1

## G. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

### 1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan dengan mempergunakan model-model matematis/sitematika untuk menganalisis data yang bersifat bilangan atau disebut data kuantitatif dimana harganya berubah-ubah atau bersifat variabel. Selanjutnya dilakukan perhitungan secara kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis sebagai berikut.

#### a. Indek Kepuasan Konsumen

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar, maka digunakan indek kepuasan nasabah (Tjiptono, 2006 : 37)

$$IKP = IM \times (PP - EX)$$

Keterangan,

IKP = Indek kepuasan nasabah

PP = Kinerja (*Perceived Performance*)

IM = Derajat Kepentingan (*Importance*)

EX = Harapan (*Expectations*)

Indek kepuasan nasabah total diperoleh dengan menjumlahkan skor indek kepuasan nasabah, kemudian dibandingkan dengan skor indek kepuasan maksimum dan minimum yang mungkin dicapai untuk menentukan kategori kepuasan nasabah.

Selanjutnya untuk menghitung indek rata-rata kepuasan nasabah dari masing-masing atribut kualitas pelayanan, dicari dengan cara sebagai berikut.

Indek rata-rata kepuasan nasabah = *Mean* derajat kepentingan x Gap

Dimana,

Gap = *Mean* kinerja - *Mean* harapan.

Kategori puas dan tidaknya nasabah, mengacu pada positif dan negatifnya nilai *Gap*, Jika positif, artinya *mean* kinerja lebih besar dari *mean* harapan, maka nasabah terpuaskan dan jika negatif, artinya *mean* kinerja lebih kecil dari *mean* harapan, maka nasabah tidak terpuaskan.

b. *Importance-Performance Analysis*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah semua karakteristik kualitas pelayanan yang penting sudah dilakukan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dianalisis dengan *importance-performance analysis*. Derajat kepentingan (*importance*) diukur dengan skala yang terdiri dari lima point. Sedangkan kinerja

(*performance*) diukur dengan menggunakan pernyataan-pernyataan yang dinilai dengan skala lima *point*.

*Mean infortance* (rata-rata derajat kepentingan) dan *mean performance rating* (rata-rata kinerja) dihitung dari total skor untuk setiap atribut yang diperoleh.

Rumus *mean inportance* (Tjiptono, 2006 : 38)

$$\bar{IM}_i = \frac{\sum_{i=1}^n IM_i}{r} = \frac{IM_1}{r} + \frac{IM_2}{r} + \dots + \frac{IM_n}{r}$$

Keterangan :

$\bar{IM}_i$  = rata-rata derajat kepentingan untuk atribut i

$IM_i$  = derajat kepentingan untuk atribut ke 1, 2, ... n

r = Jumlah responden

Rumus *mean performance rating* (Tjiptono, 2006 : 38)

$$\bar{PP}_i = \frac{\sum_{i=1}^n PP_i}{r} = \frac{PP_1}{r} + \frac{PP_2}{r} + \dots + \frac{PP_n}{r}$$

Keterangan :

$\bar{PP}_i$  = rata-rata kinerja untuk atribut i

$PP_i$  = derajat kinerja untuk atribut ke 1, 2, ... n

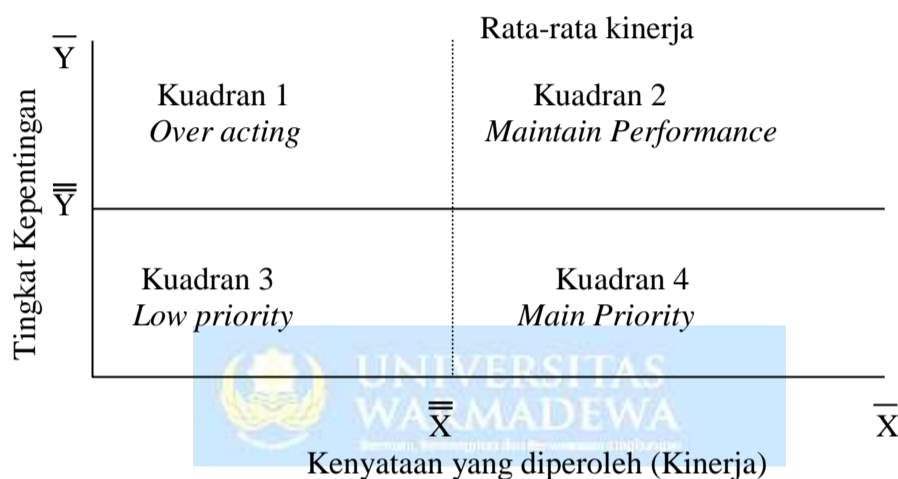
r = Jumlah responden

Nilai rata-rata tersebut dijadikan dasar untuk menggambar suatu grafik dua dimensi. Sumbu vertikalnya (Y) adalah derajat kepentingan (IM) yaitu rata-rata derajat kepentingan dari atribut ke i,

sedangkan sumbu horizontalnya (X) adalah *perceived performance* (PP) yaitu rata-rata kinerja dari atribut ke i.

lebih jelasnya dapat dilihat matrik kinerja-kepentingan dari atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti pada gambar 4 dibawah ini.

**Gambar 4**  
**Matrik Kinerja-Kepentingan**



Sumber : Rangkuti, (2008 : 50)

Dari gambar 3 dapat dijelaskan :

$$1). \bar{Y}_i = \frac{Y_1 + Y_2 + Y_3 + Y_4 + Y_5 \dots Y_r}{r}$$

Dimana :

$\bar{Y}$  = Rata-rata derajat kepentingan dari atribut ke i

$Y_{1-r}$  = Skor derajat kepentingan atribut ke-i dari masing-masing responden yang diukur dengan skala lima point

r = Jumlah responden

$$2). \bar{X}_i = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 \dots X_r}{r}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = Rata-rata kinerja dari atribut ke i

$X_{1-r}$  = Skor kinerja atribut ke-i dari masing-masing responden yang diukur dengan skala lima point

r = Jumlah responden

$$3). \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\bar{Y}_1 + \bar{Y}_2 + \bar{Y}_3 + \bar{Y}_4 + \bar{Y}_5 \dots \bar{Y}_n}{n}$$

Dimana :

$\bar{\bar{Y}}$  = Rata-rata dari mean atribut derajat kepentingan

$\bar{Y}_{1-n}$  = Rata-rata setiap atribut derajat kepentingan

r = Jumlah atribut

$$4). \bar{\bar{X}}_i = \frac{\bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \bar{X}_3 + \bar{X}_4 + \bar{X}_5 \dots \bar{X}_n}{n}$$

Dimana :

$\bar{\bar{X}}$  = Skor rata-rata dari mean atribut kinerja

$\bar{X}_{1-n}$  = Rata-rata setiap atribut kinerja

r = Jumlah atribut

#### 5) Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah).

Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan

dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini (Rangkuti, 2008 : 51)

6) Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk atau jasa tersebut memiliki keunggulan di mata pelanggan (Rangkuti, 2008 : 51)

7) Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan amat kecil (Rangkuti, 2008 : 51)

8) Kuadran 4 (Berlebihan)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya (Rangkuti, 2008 : 52)

b. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dipergunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif sehingga dapat menunjang kesimpulan yang di dapat dari analisis kuantitatif serta mencoba mendeskripsikan strategi perusahaan nantinya di dalam menghadapi berbagai fenomena yang terjadi di perusahaan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 2006, *Marketing*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2009, *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Jakarta.
- Freddy Rangkuti, 2008, *Business Plan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hinton, T/Schaeffer, W., 2004, *Fokus Kualitas Pada Pelanggan*, Penerbit Helirary, Jakarta.
- Husein Umar, 2008, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir, 2008, *Manajemen Pemasaran*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Philip Kotler & Armstrong, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Saladin Djasmin, 2005, *Unsur-unsur Inti Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran*, Mandar Maju Bandung.
- Sofyan Assauri, 2008, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Supranto J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Swasta Basu, 2005, *Azas-Azas Marketing*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Winardi, 2005, *Azas-Azas Manajemen*, Penerbit Tarsito, Bandung.
- <http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Arsitektur+Perbankan+Indonesia>.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA PT. BANK OCBC NISP TBK  
DENPASAR**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**NAMA : NI WAYAN TRISNAYANTI  
NPM : 0932121108  
JURUSAN : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WARMADewa  
DENPASAR  
2010**

