

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Kantor Cabang Bintaro, Agar penelitian ini sesuai dengan apa yang diharapkan dan di batasi ruang lingkup penelitian yaitu Pengaruh *Customer Service* Terhadap Citra. Adapun penelitian dilokasi tersebut karena penulisan berkepentingan dengan masalah ini dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam penyusunan skripsi Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Waktu penelitian berlangsung kurang lebih bulan mulai dari Januari 2022 sampai Juli 2022.

#### **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional yang berusaha menjelaskan suatu permasalahan atau gejala yang lebih khusus dalam penjelasan antara dua objek. Metode penelitian ini bertujuan untuk menentukan ada tidaknya hubungan, dan apa bila ada, seberapa erat hubungannya dan berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Metode ini dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi. perbedaan utama dengan metode lain adalah usaha untuk menaksir hubungan dan bukan sekedar deskripsi.

Metode korelasi meneliti hubungan atau pengaruh sebab akibat. Keuntungan metode ini adalah mampu memberikan bukti nyata mengenai hubungan sebab akibat yang langsung bisa dilihat (Kriyantono, 2008:62). Metode korelasi digunakan untuk (1) mengukur hubungan diantara berbagai variabel, (2) meramalkan variabel tak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel bebas, (3) meratakan jalan untuk membuat rancangan peneliti eksperimental.

Penelitian korelasional ini bertujuan untuk melihat sejauhmana kegiatan *external public relations* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bintaro berpengaruh terhadap peningkatan citra perusahaan pada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Bintaro.

## C. Populasi dan Sample

### 1. Populasi

Kata populasi (*population / universe*) dalam statistik merujuk pada sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). Keseluruhan objek atau fenomena yang diteliti disebut populasi. populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Nawawi, 1995:141).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kc Bintaro pada bulan Januari 2022 sampai dengan Juli 2022. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, tercatat sebanyak 1485 orang yang menjadi nasabah tetap Bank BRI Kantor Cabang Bintaro.

Data Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Bintaro tahun 2021.

Uraian	Jumlah Nasabah (Orang)
Bank BRI KC Bintaro	1485

### 2. Sample

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisir hasil penelitian sampel (Arikunto, 2006:131). Sampel yang representative dapat diartikan bahwa sampel tersebut mencerminkan semua unsur dalam populasi secara proposional atau memberikan kesempatan yang sama pada unsur populasi untuk dipilih, sehingga dapat mewakili keadaan yang sebenarnya dalam populasi (Kriyantono, 2008:15 1). Pemilihan sampel yang tidak baik akan menghasilkan kesimpulan yang salah karena sifat sampel tersebut tidak akan mencerminkan sifat-sifat populasinya. Sedangkan pemilihan sampel yang benar dengan jumlahnya yang memadai dapat menghasilkan kesimpulan yang mencerminkan sifat-sifat dari populasinya.

Teknik penarikan sampel yang representative dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane, dengan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90% (Rakhmay, 2004:82). Sebagai berikut:

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

keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yang diketahui

d = Presisi yang ditetapkan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10%.

Berdasarkan rumus di atas maka perhitungan sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1485}{1485 \times 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1485}{15,85}$$

$$n = 93,6908$$

Maka sampel dibulatkan menjadi 94 orang

#### D. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dibuat agar tidak terjadi salah penafsiran makna kata dalam sebuah penelitian. Adapun operasional konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1

#### Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Metode	Skala
<i>Customer Service</i> (X I) Kasmir, 2008:180	Sebagai Resepsionis	1. Kerapihan berpakaian <i>Customer Service</i> . 2. Gesture <i>Customer Service</i> . 3. Media komunikasi.	<i>Likert</i>	Skala interval 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
	Sebagai Deksman	1. Kecepatan pelayan dari <i>Customer Service</i> . 2. Waktu pelayanan yang diberikan <i>Customer Service</i> . 3. Tanggung jawab <i>Customer Service</i> . 4. Ketepatan informasi <i>Customer Service</i> .	<i>Likert</i>	
	Sebagai Salesman	1. Pengetahuan <i>Customer Service</i> .	<i>Likert</i>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Keterbukaan <i>Customer Service</i>.</li> <li>3. Keakuratan informasi dari <i>Customer Service</i>.</li> <li>4. Kejelasan bahasa oleh <i>Customer Service</i>.</li> <li>5. Penggunaan bahasa oleh <i>Customer Service</i></li> </ol>		
	Sebagai <i>Customer Relations Officer</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterampilan menjawab dari <i>Customer Service</i>.</li> <li>2. Keramahan costomer service.</li> <li>3. Kesopanan <i>Customer Service</i>.</li> <li>4. Penguasaan materi <i>Customer Service</i>.</li> </ol>	<i>Likert</i>	
	Sebagai Komunikator	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian dari <i>Customer Service</i>.</li> <li>2. Kesempatan bertanya.</li> <li>3. Pemberian alternatif.</li> <li>4. Ketulusan <i>Customer Service</i>.</li> </ol>	<i>Likert</i>	
Variabel	Dimensi	Indikator	Metode	Skala
Citra (X2) Kanaidi, 2010:33	<i>Kesan (Impressions)</i> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat dalam melayani nasabah.</li> <li>2. Menyediakan pelayanan yang baik.</li> <li>3. Memiliki fasilitas baik.</li> </ol>	<i>Likert</i>	Skala interval 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
	Kepercayaan ( <i>Beliefs</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadi pilihan utama nasabah.</li> <li>2. Memiliki kredibilitas.</li> <li>3. Dapat diandalkan</li> </ol>	<i>Likert</i>	
	Sikap ( <i>Attitudes</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baik dalam menangani keluhan nasabah.</li> <li>2. Memberikan produk &amp; jasa yang berkualitas.</li> <li>3. Memberikan kemudahan.</li> </ol>	<i>Likert</i>	

### E. Teknik Pengumpulan Data

Tenik pengumpulan data adalah tehnik atau metode yang digunakan dalam suatu proses untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam tehnik pengumpulan data, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari

pelanggan/responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini (J.Supranto, 2012; 239).

Hasil perolehan data primer berasal dari kuesioner. Kuesioner adalah instrumen utama dalam riset survei. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Disebut juga angket, kuesioner bisa dilakukan saat peneliti mendatangi responden secara langsung.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang sudah ada alternatif jawabannya, diberikan secara tertulis kepada responden guna memperoleh keterangan sehubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Untuk memberikan kadar penilaian data jawaban responden dipergunakan Skala Likert.

Menurut Sugiyono, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan pendapat persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial, jawaban setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negative, dapat berupa kata-kata untuk analisis kuantitatif, jawaban setiap item diberi skor:

1. Sangat setuju (Skor 4).
2. Setuju (Skor 3).
3. Tidak setuju (Skor 2).
4. Sangat tidak setuju (Skor 1).

(Sugiyono, 2014).

#### **F. Uji Instrument**

Data yang telah dikumpulkan kemudian dimasukkan kedalam program SPSS, kemudian akan menghasilkan suatu nilai yang diinginkan. Bila tiap faktor telah diketahui aatau didapatkan hasilnya, maka akan diketahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Bila hasil setiap faktor adalah positif dan besarnya 0,3 ke atas maka instrument tersebut Valid dan Reliable dengan tingkat signifikan 0,5%.

Uji validitas dan reabilitas dalam penelitian ini dilakukan kepada 94 orang responden diluar daripada responden yang dijadikan sebagai sample penelitian.

Dengan minimal jumlah 94 orang ini di distribusikan skor (Nilai) akan lebih mendekati kurva normal.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Uji validitas menggunakan Pearson's Product Moment Coefficient  $r$  dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid (Sujarweni, 2015; 108).

Untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (Dependent) di analisis menggunakan Korelasi Pearson Product Moment. Adapun rumus tersebut adalah:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi.

$n$  = Jumlah responden.

$\sum X_i$  = Jumlah skor item ke- $i$ .

$\sum Y_i$  = Total butir skor total (Keseluruhan item).

Butiran pernyataan variabel pengaruh Hubungan Internal Atasan dan Bawahan (X) adalah berjumlah 20 pernyataan dengan taraf signifikan  $5\% = 0.374$ . Hasil uji validitas dapat dijelaskan tabel di bawah ini.

Table 3.2  
**Hasil Uji Validitas Variabel X (*Customer Service*).**

Variabel	No. Butir	r tabel	r hitung	Keterangan
Sebagai resepsionis	X1	0,	0.596	Valid
	X2	0,207	0.710	Valid
	X3	0,207	0.726	Valid
Sebagai deksman	X4	0,207	0.720	Valid
	X5	0,207	0.733	Valid
	X6	0,207	0.621	Valid
	X7	0,207	0.637	Valid
Sebagai salesman	X8	0,207	0.619	Valid
	X9	0,207	0.558	Valid
	X10	0,207	0.535	Valid
	X11	0,207	0.619	Valid
	X12	0,207	0.654	Valid

Sebagai <i>customer relations office</i>	X13	0,207	0.547	Valid
	X14	0,207	0.380	Valid
	X15	0,207	0.619	Valid
	X16	0,207	0.596	Valid
Sebagai komunikator	X17	0,207	0.619	Valid
	X18	0,207	0.535	Valid
	X19	0,207	0.733	Valid
	X20	0,207	0.619	Valid

(Sumber: Perhitungan SPSS for Windows 25).

Berdasarkan pada table diatas untuk di uji vakiditas pada pernyataan Pengaruh Kualitas *Customer Service* dapat dilihat bahwa hasil r hitung lebih besar dari r table 0,207 maka pernyataan-pernyataan pada variabel Pengaruh *Customer Service* (X) dikatakan valid.

Table 3.3  
**Hasil uji validitas variabel Y (Citra)**

Variabel	Pertanyaan	R tabel	R hitungan	Keterangan
Kesan	Y1	0,207	0,631	Valid
	Y2	0,207	0,823	Valid
	Y3	0,207	0,764	Valid
Kepercayaan	Y4	0,207	0,588	Valid
	Y5	0,207	0,617	Valid
	Y6	0,207	0,780	Valid
Sikap	Y7	0,207	0,812	Valid
	Y8	0,207	0,625	Valid
	Y9	0,207	0,684	Valid

(Sumber: Perhitungan SPSS for Windows 25).

Berdasarkan pada table diatas untuk di uji validitas pernyataan Pengaruh *Customer Service* dapat dilihat bahwa hasil r hitung lebih besar dari r table 0.207, maka pernyataan-pernyataan pada variabel Citra (Y) dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsisten antara hasil pengamatan dengan instrumen atau alat ukur yang digunakan pada suatu yang berbeda. Pernyataan yang sudah valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitas dengan kinerja sebagai berikut:

- a Jika  $r$  alpha positif atau  $> r$  table maka pernyataan reliable.

b Jika  $r$  alpha negative atau  $< r$  table maka pernyataan tidak reliable.

Tujuan utama pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrumen penelitian disebut reliable apabila instrument tersebut konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang diukur. Dalam pengujian reliabilitas ini menggunakan metode Alpha Cronbach.

Untuk mengetahui apakah didalam pengujian reliabilitas atau tidak menggunakan Alpha Cronbach, maka standar yang digunakan dalam menentukan reliabilitas atau uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha dengan kriteria pengambilan keputusan.

a Jika koefisien Cronbach Alpha  $> 0,60$  maka pernyataan dinyatakan reliable.

b Sebaliknya jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,60$  maka pernyataan dinyatakan tidak reliable. (Sujarweni, 2015, 110).

Tujuan utama pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrumen penelitian disebut reliable apabila instrumen tersebut konsisten memberikan penilaian atas apa yang diukur.

Dalam pengujian realibilitas ini menggunakan metode Alpha Cronbach. Untuk mengetahui apakah di dalam pengujian instrumen realibilitas atau tidak menggunakan Alpda Cronbach, maka standar yang digunakan dalam menentukan realibilitasnya atau tidaknya instrumen penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table pada taraf kepercayaan 95% atay tingkat signifikan 5%. Apabila hitungan lebih besar dari table dan alpha hitung bernilai positif, maka suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliable.

Tingkat realibilitas dengan metode Alpha Cronbach diukur berdasarkan skala Alpha 0 sampai dengan 1. Apabila skala tersebut di kelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interpretasikan sebagai berikut:



Table 3.4  
Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s. d 0,20	Kurang Reliabel
0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
0.60 s.d 0,80	Reliabel
0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber: Sugiono (2012; 209).

Table 3.5  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (*Customer Service*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	20

Berdasarkan tabel diatas, terbukti bahwa variabel Kualiasi pelayanan *Customer Service* (X) memiliki Cronbach Alpha yaitu sebesar 0,915. Maka dapat dinyatakan variabel Kualitas Pelayana *Customer Service* (X) pada penelitian ini sangat Reliabel.

Table 3.6  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Citra)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	9

Berdasarkan tabel diatas, terbukti bahwa variabel Citra (Y) memiliki Cronbach Alpha yaitu sebesar 0,912. Maka dapat dinyatakan variabel Citra (Y) pada penelitian ini sangat Reliabel.

Dari hasil uji kualitas data tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan untuk penelitian menggunakan analisis statistik selanjutnya.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah suatu analisis yang mengukur variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = \textit{Customer Service}$$

$$X = \textit{Citra}$$

a = Konstan (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tabel frekuensi, yaitu dengan cara menyusun kuesioner, yang kemudian dianalisa dan dipaparkan, sehingga frekuensi jawaban dapat dijadikan daftar tabel yang memberikan gambaran dari penelitian ini.

Untuk mengetahui tingkat pengaruh, peneliti menggunakan pedoman untuk memberikan penafsiran koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 3.7

Tabel Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,100	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2017:147)

Signifikansi hasil regresi dapat di uji dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika probabilitas < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika probabilitas > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak