

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan kedalaman penelitian, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian eksplanatif, karena penelitian ini menghubungkan antara sebab dan akibat yang terjadi antar variabel yang diteliti (Sujoko Efferin, 2004). Berdasarkan jenis datanya penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang datanya dapat diperoleh langsung dari lapangan (data primer) (Sujoko Efferin, 2004). Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deduktif. Penelitian deduktif merupakan penelitian-penelitian yang menguji sebuah hipotesis yang diambil oleh peneliti melalui pengujian teori – teori yang telah ada dengan fenomena yang terjadi di masyarakat (Sujoko Efferin, 2004).

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Terdapat beberapa batasan – batasan yang dibuat dalam penelitian ini, yaitu

1. Sampel penelitian. Penelitian ini memiliki fokus di PT. Bank Jatim.Tbk. Untuk Sampel Penelitian atau Responden yang diambil merupakan seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Gresik yang telah diangkat menjadi pegawai tetap.

2. Variabel penelitian. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *employee job satisfaction*, *service quality*, *customer satisfaction* dan *profitabilitas*, sehingga Pertanyaan dalam instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan citra atas variabel – variabel yang diteliti.

3.3 Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas (Independent)

Variabel bebas (*independent*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah *Employee Job Satisfaction* dan *Service Quality*.

2. Variabel Terikat (Dependent)

Variabel terikat (*dependent*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel *independent*. Adapun variabel (*dependent*) dalam penelitian ini adalah Profitabilitas.

3. Variabel Intervening

Variabel *intervening* merupakan tipe variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel tersebut memiliki hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel *Intervening* dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction*.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel

Dalam penelitian ini definisi operasional dari setiap variabel dapat diartikan sebagai berikut:

1. **Employee Job Satisfaction** merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan. Dalam penelitian ini employee job satisfaction dapat dilihat dari kepuasan karyawan atas gaji, bonus dan insentif, proses program peningkatan status atau kenaikan pangkat dan gaya kepemimpinan dari atasan.
2. **Service Quality** merupakan persepsi karyawan atas pelayanan yang diberikan karyawan Bank Jatim dalam melayani nasabah, *Service quality* memiliki 5 dimensi dalam pengukurannya yaitu *tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
3. **Customer Satisfaction** merupakan persepsi karyawan terhadap kepuasan yang akan diterima oleh nasabah dalam menggunakan fasilitas – fasilitas perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Jatim.Tbk.
4. **Profitabilitas** merupakan persepsi karyawan tentang pencapaian sebuah Bank dalam menghasilkan laba dalam suatu periode. Dalam hal ini profitabilitas mengacu dari *financial prespective*. Profitabilitas ini mengacu pada persepsi karyawan terhadap kenaikan laba, rasio ROA dan ROE dibanding dengan Bank sejenis.

3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap PT. Bank Jatim.Tbk yang tersebar di seluruh Cabang di Jawa Timur, Cabang Batam dan Cabang Jakarta yang berjumlah 4.045. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT. Bank Jatim Cabang Gresik yang berjumlah 92 responden. Kuesioner akan dibagikan ke seluruh karyawan PT. Bank Jatim Gresik yang terdiri

atas Pemimpin Cabang, Pemimpin Bidang Operasional, Pimpinan Cabang Pembantu, Penyelia dan Pimkas, Staf, Pramubakti dan Security.

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey. Kuesioner secara langsung dibagikan ke seluruh karyawan untuk kemudian mengambil data primer dan menganalisis *kuesioner*.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di adaptasi dari kesimpulan penelitian – penelitian terdahulu. Pembuatan kuesioner didasarkan pada kisi – kisi yang terdapat dalam penelitian tersebut dan dibandingkan dengan teori yang mendukung topik penelitian ini. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban yang disediakan terdiri dari lima pilihan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu – Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 3.1

Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	<i>Employee Job satisfaction</i>	1 Kepuasan atas Gaji,bonus dan insentif yang diterima	Yee et al (2008)

		2	Kepuasan atas Kesempatan Promosi	
		3	Kepuasan atas Gaya kepemimpinan atasan	
2	<i>Service Quality</i>	1	Persepsi karyawan tentang Kualitas Pelayanan “Tangible”	Yee et al (2008)
		2	Persepsi karyawan tentang Kualitas Pelayanan “Reliability”	
		3	Persepsi karyawan tentang Kualitas Pelayanan “ Responsiveness”	
		4	Persepsi karyawan tentang Kualitas Pelayanan “Assurance”	
		5	Persepsi karyawan tentang Kualitas Pelayanan “Empathy”	
3	<i>Customer Satisfaction</i>	1	Persepsi Karyawan tentang Kepuasan nasabah terhadap Kualitas Pelayanan “Tangible”	Yee et al (2008)
		2	Persepsi Karyawan tentang Kepuasan nasabah terhadap Kualitas Pelayanan “Reliability”	
		3	Persepsi Karyawan tentang Kepuasan nasabah terhadap Kualitas Pelayanan “Responsiveness”	
		4	Persepsi Karyawan tentang Kepuasan nasabah terhadap Kualitas Pelayanan “Assurance”	
		5	Persepsi Karyawan tentang Kepuasan nasabah terhadap Kualitas Pelayanan “Empathy”	
		6	Persepsi Karyawan tentang Kepuasan nasabah terhadap keseluruhan pelayanan karyawan PT. Bank Jatim.Tbk	
4	Profitabilitas	1	Persepsi Karyawan tentang peningkatan laba keseluruhan PT. Bank Jatim dalam sebuah periode	Yee et al (2008)
		2	Persepsi Karyawan tentang ROA PT. Bank Jatim dalam sebuah periode	
		3	Persepsi Karyawan tentang ROE PT. Bank Jatim dalam sebuah periode	

Dalam mempermudah menginterpretasikan jawaban dari responden atas pernyataan dari kuesioner maka terlebih dahulu dibuat interval dengan cara:

$$(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / \text{Jumlah Interval} = (5 - 1) / 4 = 0.8$$

Sehingga didapatkan hasil tabel interval yaitu:

Tabel 3.2
Tabel Interval Jawaban Kuesioner

Interval	Keterangan
1 – 0,8	Sangat Tidak Setuju atas Pernyataan kuesioner
>0,8 – 2,6	Tidak Setuju atas Pernyataan kuesioner
>2,6 – 3,4	Ragu – Ragu atas Pernyataan kuesioner
>3,4 – 4,2	Setuju atas Pernyataan kuesioner
>4,2 – 5	Sangat Setuju atas Pernyataan kuesioner

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Uji ini dilakukan dengan korelasi Pearson *product moment*. Dalam penelitian ini digunakan alat uji statistik *SPSS 24* untuk mempermudah mengukur tingkat validitas dari instrumen penelitian. Jika pertanyaan yang diuji tidak valid, maka pertanyaan tersebut harus dibuang (Iman Gozali, 2011:47).

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan analisis dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach-alpha*. Dalam penelitian ini digunakan alat uji statistik *SPSS 24* untuk mempermudah mengukur tingkat reabilitas dari instrumen penelitian. Kriteria uji reliabilitas instrumen menggunakan batas 0,7 jika *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 maka pertanyaan dinyatakan reliabel (Imam Gozali, 2011:52)

3.8 Data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui riset lapangan. Riset lapangan dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden.

3.9 Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini menguji tentang pengaruh dari variable, sehingga alat uji hipotesis menggunakan regresi. Uji ini terdiri atas *Normalitas dan Multikolinearitas*.

a. Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat variable residual dalam model regresi yang digunakan dan apakah data berdistribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data terdistribusi secara normal, tetapi jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data terdistribusi secara tidak normal (Imam Gozali, 2011: 160)

b. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan dalam pengujian model regresi apakah terdapat korelasi antar variable bebas. Jika variable bebas saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini memiliki nilai korelasi sama dengan nol. Untuk mendeteksi terdapat multikolinearitas di dalam model regresi maka dapat dilihat dengan

menggunakan alat bantu SPSS 24, dengan cara melihat nilai Tolerance dan nilai VIF atau *variance inflation factor* (Iman Gozali, 2011:105)

Jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka model tersebut terbebas dari asumsi multikolinieritas. Jika nilai Tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 , maka model tersebut terdapat indikasi multikolinieritas.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan dalam pengujian model regresi apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain, model regresi yang baik merupakan model regresi yang memiliki kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain atau dapat disebut dengan homoskedastisitas. Untuk mendeteksi terdapat heteroskedastisitas di dalam model regresi maka dapat dilihat dengan menggunakan alat bantu SPSS 24, dengan cara uji Park (Iman Gozali, 2011)

Jika nilai signifikansi dari uji heteroskedastisitas $> 0,05$, maka model regresi maka model tersebut terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikansi dari uji heteroskedastisitas $< 0,05$, maka model regresi maka model tersebut terdapat indikasi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh antara *Employee job satisfaction* dan dimensi kualitas pelayanan dengan profitabilitas dengan *Customer Satisfaction* sebagai perantara antar variabel dependen dan variabel independen. Adapun tahapan – tahapan yang dilakukan dalam proses *Multiple Regression Analysis* (MRA) atau Analisis Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Model Regresi

Model 1:

$$\text{Profitabilitas} : \alpha + \beta X_1 + e$$

Model 2:

$$\text{Profitabilitas} : \alpha + \beta X_2 + e$$

Model 3:

$$\text{Customer Satisfaction} : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z + e$$

Model 4:

$$Y : \alpha + \beta_1 X_2 + \beta_2 Z + e$$

Keterangan:

Y = Profitabilitas

α = Konstanta

β = Koefisien

X_1 = *Employee Job Satisfaction*

X_2 = *Service Quality*

Z = *Customer Satisfaction*

e = Error

3. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis merupakan pernyataan tentang konsep yang mungkin benar ataupun salah, hal tersebut tergantung dari fenomena observasi penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis pengaruh langsung yaitu *Employee Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap Profitabilitas dan *Service Quality* berpengaruh positif terhadap Profitabilitas.

- a. Merumuskan formulasi hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_i \leq 0$, artinya *employee job satisfaction* dan *service quality* secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap profitabilitas

$H_1 : b_i > 0$, artinya *employee job satisfaction* dan *service quality* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas

- b. Menentukan kriteria penolakan hipotesis

H_0 ditolak jika nilai signifikansi $< 0,05$

H_0 tidak ditolak jika nilai signifikan $\geq 0,05$

4. Uji Hipotesis Variabel Intervening

Menurut Baron dan Kenny (1986) Sebuah variabel dapat dikatakan sebagai variabel intervening jika variabel tersebut mempengaruhi hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Dalam pengujian hipotesis yang melibatkan variabel mediasi atau variable intervening dapat menggunakan metode analisis jalur atau yang biasa disebut *path analysis*. *Path analysis* merupakan perluasan atas *Multiple Regression Analysis* (MRA) atau Analisis Regresi Linier Berganda untuk menganalisa hubungan antar variabel yang telah ditetapkan berdasarkan teori yang telah ada.

Path analysis merupakan sebuah teknik analisa yang digunakan dalam pengujian besarnya kontribusi atas variabel mediasi atau variabel intervening, hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *path analysis* dikarenakan terdapat dugaan variabel *customer satisfaction* yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen yang terdiri atas *employee job satisfaction* dan *service quality* terhadap profitabilitas di Bank Jatim. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% dan α sebesar 5%.

5. Pengambilan Kesimpulan

Sebelum pengambilan kesimpulan, Hal pertama yang dilakukan setelah pengujian dilakukannya interpretasi hasil pengujian dengan cara membandingkan hasil uji dan teori – teori yang mendukung diambilnya hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, sehingga dapat diambil kesimpulan apakah H_0 ditolak ataupun diterima.

