

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode Dan Alasan Menggunakan Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan metode observasi, wawancara (*interview*), analisis isi, dan metode pengumpul data lainnya untuk menyajikan respons-respons dan perilaku subjek (setyosari, 2012). Sedangkan menurut Arifin, 2012. Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan secara alamiah sesuai dengan kondisi yang terjadi dilapangan tanpa adanya rekayasa dan jenis data yang dikumpulkan berupa data deskriptif.

Alasan pemilihan metode penelitian kualitatif karena metode kualitatif bersifat lebih detail dan mendalam, mengingat penelitian ini berfokus pada kualitas. Yang dimana hasil penelitian dapat menggambarkan pandangan realistis terhadap dunia sosial yang telah dialami oleh narasumber, dimana hal ini tidak bisa diukur secara numerik.

#### B. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BSI KC Bnadar Jaya yang beralamatkan di JL. Proklamator Raya, No. 1-3, Yukum Jaya, Komp. Pertokoan Central Niaga Bandar Jaya, Lampung, Yukum Jaya, Terbanggi Besar, Central Lampung Regency, Lampung 34163. Bank ini dipilih karena peneliti sebelumnya pernah melakukan observasi dengan magang ditempat tersebut dan peneliti ingin meningkatkan kualitas pelayanan bagian *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

#### C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Peneliti juga sudah siap melakukan penelitian dengan mempersiapkan diri dan sebelumnya peneliti sudah melakukan observasi yaitu magang ditempat penelitian tersebut serta peneliti memahami dan mempelajari metode kualitatif dan bidang yang akan diteliti demi kelancaran dalam keberlangsungan penelitian tersebut.

#### D. Sampel Sumber Data

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari *frontliner* dan nasabah pada Bank BSI KC Bandar Jaya, dan teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (sugiyono, 2016:85). Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena cocok digunakan untuk penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi, dan juga purposive sampling merupakan teknik non-random sampling.

kriteria yang digunakan untuk pengumpulan sampel sumber data yaitu:

1. *Frontliner* :
  - a. Merupakan karyawan Bank BSI KC Bandar Jaya
  - b. Bermental sehat
  - c. Masa kerja yang sudah lebih dari 3 tahun.
2. Nasabah :
  - a. Berusia 18-60 tahun.
  - b. Bertempat tinggal di yukum jaya
  - c. Merupakan nasabah Bank BSI KC Bandar jaya
  - d. Dalam keadaan mental yang sehat.
3. Bersedia untuk diwawancarai.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara penggabungan teknik satu dengan teknik yang lain (sugiyono, 2016).

Teknik yang digabungkan yaitu sebagai berikut:

##### 1. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden. (sugiyono, 2012:166).

Adapun observasi yang peneliti lakukan yaitu pelayanan nasabah dalam *frontliner*.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiono, 2009:317).

Adapun jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yang bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-ide nya. Dalam melakukan wawancara ini peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2016).

## 3. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian (Burhan, 2012: 122).

metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan melalui buku, brosur, media massa, we, dan lain-lain (Sugiyono, 2016).

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu teknik analisis deskriptif ialah menggunakan dengan cara analisis yang lebih sering digunakan dalam kalimat ataupun narasi yang menjelaskan tentang fenomena data yang diperoleh oleh peneliti (Sofiah, 2022).

Peneliti akan menelaah, menguraikan data, mendisplay informasi dan konsepsi terkait upaya bank BSI KC Bandar Jayadalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Ada beberapa langkah analisis data yaitu:

### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang. (Agustinova, 2015).

Reduksi data dapat dibantu dengan alat elektronik seperti : komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan

reduksi maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplay data. Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan (Agustinova, 2015).

Dalam langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu.

### a. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang disingkat-padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan permasalahan masalah yang ada.

## G. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel menurut Sugiyono (2015) "Suatu objek atau aktivitas yang memiliki varian tertentu yang telah dipilih peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

### 1) Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepercayaan yang merupakan faktor utama daya saing bank. Perbankan adalah layanan berbasis kepercayaan yang didukung oleh produk unggulan dan penawaran layanan yang sangat baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

### 2) Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja ( hasil ) produuk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan).