

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, (Sugiyono, 2016:2). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat dalam penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman yang bertempat di Jl. Rukti Harjo, Seputih Raman, kab Lampung Tengah.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada semester genap tahun 2019/2020, kurang lebih dua bulan lamanya.

C. Sumber Data

1. Data primer

Menurut Suryabrata (2008:39) data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer diambil dari wawancara dengan salah satu pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman dan beberapa nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber baik sumber tertulis maupun sumber lisan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yaitu suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

1. Kinerja (X)

a) Definisi Konseptual

Menurut Edy Sutrisno (2011:172), yaitu Kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi".Pendapat diatas dapat diambil pengertian bahwa kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai tersebut bekerja, sehingga tujuan yang telah ditentukan sebelumnya akan dapat dicapai.

b) Definisi operasional

kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas Definisi. Berikut adalah indikator variabel kinerja diantaranya kualitas, kuantitas, ketetapan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja.

2. Pelayanan Nasabah (Y)

a) Definisi Konseptual

Menurut (Brata, 2003:9) mengeluarkan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa "Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya".

b) Definisi operasional

Secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan

nasabah dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Berikut adalah indikator variabel pelayanan nasabah diantaranya berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan , empati

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu komunikasi antara dua orang atau lebih dengan melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur berdasarkan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini wawancara mendalam, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penulis dengan orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang dikumpulkan dengan melihat dokumen atau catatan-catatan yang relevan dengan masalah. Dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat majalah, internet untuk memperoleh landasan teori dan mendapatkan data yang dapat menunjang penelitian.

F. Analisis Data

Menurut Singarimbun (1995:263) analisis data yaitu suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif yaitu teknik yang menjelaskan dan menggambarkan sumber daya yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.