

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Januar Motor yang beralamat di Let. Jen Suprpto No. 14k Telp. 02195067735 Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan selama 5 (lima) bulan, yaitu dari bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2015

3.2. Strategi Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan, harga dan lokasi merupakan variabel indenpenden dan kepuasan pelanggan merupakan variabel dependen.

3.2.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup. Maksudnya telah disediakan sejumlah pilihan jawaban yang ditentukan nilainya dengan skala likert.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi penelitian

Menurut Djarwanto (2011) populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan tetap bengkel Januar motor. Populasi yang digunakan sebanyak 2000 pelanggan, penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel Januar Motor

3.3.2. Sampel penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang akan dipilih oleh penulis sebagai sumber data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung di bengkel Januar Motor

Metode penelitian sampel menggunakan metode *purposive* sampling, yaitu teknik penelitian sampel dengan mempertimbangkan karakter dan ciri-ciri yang di tentukan terlebih dahulu. Adapun karakter yang telah di tentukan adalah pelanggan yang melakukan kunjungan service motor minimal 2 (dua) kali selama 1 (satu) semester terakhir. Tujuan dari penetapan kriteria ini untuk menunjukkan bahwa responden merupakan pelanggan tetap bukan hanya sekedar menservice atau membeli.

Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak konsumen yang dilakukan dengan cara *purposive* sampling, dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel

masih dapat ditolerir. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan e sebesar 10% dengan tingkat kebenaran 90%.

Berdasarkan rumus tersebut maka perhitungan sampel untuk penelitian ini adalah :

$$n = \frac{2000}{1+2000(0,10)^2}$$

$n = 95,23$ pelanggan (dibulatkan 95 pelanggan)

jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 pelanggan.

3.4. Unit Analisis Penelitian

Unit analisis penelitian ini adalah konsumen yang mendapatkan kepuasan pada bengkel Januar motor sebagai unit analisis dalam penelitian, karena dapat memberikan tanggapan atau respon tentang sejauh mana pengaruh terhadap kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Januar Motor.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei, yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung berupa opini atau pendapat dari subjek yang diteliti (pelanggan) dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah :

3.5.1. Riset Pustaka

Riset pustaka dilakukan berdasarkan pada buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan jurnal yang terkait dengan topik penelitian atau panduan kuliah serta sumber tertulis lainnya yang bersifat teoritis dan dapat menjadikan referensi dalam penelitian ini.

3.5.2. Riset Lapangan

Data ini merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan survei lapangan dengan memberikan kuesioner pada responden. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang tidak memberikan kebebasan menjawab kepada responden, karena alternatif jawaban telah di sediakan.

3.6. Instrumen Pengumpulan Data

3.6.1. Instrumen penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu sebagai variabel bebas kualitas pelayanan, harga, lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian ini akan diukur dengan menggunakan dengan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Dalam kuesioner tersebut dapat pertanyaan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, maka digunakan pengukuran skala likert. Format likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir pertanyaan yang menguraikan kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Likert mengembangkan prosedur perskalaan dimana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Skala dibuat dalam 5 (lima) gradasi (tingkatan). Pada ujung kiri dengan angka kecil menggambarkan jawaban paling rendah, yaitu :

Tabel 3.1
Skala likert

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Tidak setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RR)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiono (2011)

Teknik pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Penelitian terhadap pernyataan diberi bobot nilai 5 untuk penilaian sangat setuju, bobot nilai 4 untuk penelitian setuju, bobot nilai 3 untuk penelitian cukup setuju, bobot nilai 2 untuk penelitian tidak setuju dan bobot nilai 1 untuk penelitian sangat tidak setuju.

Selanjutnya data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, dimana hasil analisis akan dipresentasikan dalam bentuk tabel. Hasil dalam tabel dianalisis

berdasarkan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang nantinya dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel yang diukur dijabarkan kedalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dalam sebuah kuesioner penelitian pada tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Sub indikator	No. Item Instrumen
Kualitas Pelayanan (X_1)	Strategi Pelayanan	Ketepatan waktu	1
		Ramah dan sopan	2
	Kehandalan	Kualitas service kendaraan	3
	Daya Tanggap	Melayani dengan cepat	4
		Tanggap terhadap keluhan	5
	Jaminan	Memuaskan para pelanggan	6
		Perbaiki kembali	7
Harga (X_2)	Harga produk	Harga produk sesuai dengan keinginan pelanggan	8
		Harga produk terjangkau	9
	Perbandingan harga dengan pesaing	Harga lebih murah dari pesaing	10
		Perbandingan kualitas produk berdasarkan harga	11
	Harga yang pernah ditawarkan pelanggan	Harga sesuai dengan harga service	12
		Harga sesuai produk	13
Lokasi (x_3)	Keamanan	Lokasi terjamin aman	14
	Arus lalu lintas menuju lokasi	Mudah ditempuh	15
		Lokasi mudah ditemui	16
	Kondisi lingkungan nyaman	Nyaman untuk menunggu	17

	Strategis	Lokasi mudah diingat	18
Kepuasan Pelanggan (Y)	Persepsi	Membantu para pelanggan	19
	Nilai produk	Harga dan manfaat sebanding	20
	Harapan	Kesesuaian harapan dengan kenyataan	21
		Memberikan kepercayaan	22
		Jaminan kualitas	23
	Nilai jasa	Jasa yang dapat dipercaya	24
		Pelayanan dengan teliti	25
		Mengerti standar motor	26
		Mengutamakan kepuasan	27
		Mengandalkan mekanik yang berpengetahuan luas	28
	Waktu	Waktu tunggu	29
Mengutamakan kecepatan kerja		30	

Sumber : Philip Kotler (2011)

3.7. Analisis Statistik Data

Metode analisis statistik data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi (parsial dan berganda) serta pengujian hipotesis.

Analisis koefisien korelasi nilai koefisien korelasi berkisar dari 0,00 sampai 1,000 Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisioner	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (2011)

Dengan demikian, jika nilai r mendekati 0 maka hubungan ketiga variabel semakin lemah sebaliknya, jika nilai r semakin jauh dari 0 berarti hubungan ketiga variabel semakin kuat.

3.8. Metode Analisis Data

Langkah-langkah analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pengujian statistik regresi linier berganda.

1. Uji Instrumen Penelitian/ Uji Kualitas Data

Langkah pertama dalam analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pengukuran dan pengujian suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut.

Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *reliability* (tingkat keandalan) dan *validity* (tingkat kesalahan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurat data yang dikumpulkan.

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang didapatkan setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner), dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Untuk menguji tingkat validitas empiris instrumen, dapat dilakukan 95 responden. Apabila hasilnya sebesar 0.30 keatas, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Priyatno (2010) Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi didalam mengukur gejala yang sama. Apakah pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Dalam pengujian reliabilitas ini penelitian mengandalkan pengolahan data dengan SPSS. Ukuran yang akan dipakai adalah *Alpha Cronbach*. Hasil pengolahan data dengan SPSS yang menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* per variabel akan dibandingkan dengan r_{tabel} . Bila nilai $r_{\text{tabel}} >$ nilai *Alpha Cronbach* maka instrumen pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel. Sedangkan tingkat signifikansinya adalah diatas 0,60.

3.9. Pengelolaan Data

Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan komputer dalam program aplikasi yaitu dengan Microsoft Office dan SPSS versi 22.0

3.10. Penyajian Data

Data yang telah diperoleh akan disajikan dalam bentuk hasil tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga lebih sistematis. Dengan demikian, jika nilai r mendekati 0 maka hubungan ketiga variabel semakin lemah sebaliknya, jika nilai r semakin jauh dari 0 berarti hubungan ketiga variabel semakin kuat.

3.10.1. Analisis kolerasi parsial

Analisis kolerasi parsial merupakan alat analisis yang digunakan apabila dalam suatu penelitian terdapat lebih dari satu variabel bebas. Kolerasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas tertentu terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

- a. Kolerasi parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pelanggan (X_2 dan X_3 konstan)

$$r_{y_1 \cdot 23} = \frac{ry_1 - ry_2 \cdot ry_3 \cdot r_{123}}{\sqrt{\{1 - (ry_2)^2 \cdot (1 - ry_3)^2 (1 - (r_{123})^2)\}}}$$

- b. Kolerasi parsial antara harga dengan kepuasan pelanggan (X_1 dan X_3 konstan)

$$ry_{2 \cdot 13} = \frac{ry_2 - ry_1 \cdot ry_3 \cdot r_{123}}{\sqrt{\{1 - (ry_1)^2\} \cdot (1 - ry_3)^2 \cdot \{1 - (r_{123})^2\}}}$$

- c. Kolerasi parsial antara lokasi dengan kepuasan Pelanggan (X_1 dan X_2 konstan)

$$ry_{3 \cdot 12} = \frac{ry_3 - ry_1 \cdot ry_2 \cdot r_{123}}{\sqrt{\{1 - (ry_1)^2\} \cdot (1 - ry_2)^2 \cdot \{1 - (r_{123})^2\}}}$$

Keterangan :

ry_1 = koefisien kolerasi sederhana antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pelanggan

$$= \frac{\sum x_{1i} y_i}{\sqrt{\sum x_{1i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

ry_2 = Kolerasi persial antara harga dengan kepuasan Pelanggan

$$= \frac{\sum x_{2i} y_i}{\sqrt{\sum x_{2i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

ry_3 = Kolerasi parsial antara lokasi dengan kepuasan Pelanggan

$$= \frac{\sum x_{3i} y_i}{\sqrt{\sum x_{3i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

ry_{123} = koefisien kolerasi sederhana antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan kepuasan pelanggan

$$= \frac{\sum x_{1i} x_{2i} x_{3i}}{\sqrt{\sum x_{1i}^2} \sqrt{\sum x_{2i}^2} \sqrt{\sum x_{3i}^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien kolerasi

x_{1i} = $X_{1i} - \bar{X}_1$

= selisis skor variabel kualitas pelayanan butir i (X_{1i})
rata-rata skor variabel kualitas pelayanan (\bar{X}_1)

x_{2i} = $X_{2i} - \bar{X}_2$

= selisis skor variabel harga butir i (X_{1i})
rata-rata skor variabel harga (\bar{X}_1)

$$\begin{aligned}
X_{3i} &= X_{3i} - \bar{X}_3 \\
&= \text{Selisih skor variabel lokasi butir } i \text{ (} X_{3i} \text{)} \\
&\quad \text{rata-rata skor variabel lokasi (} \bar{X}_3 \text{)} \\
\bar{X}_i &= Y_i - \bar{Y} \\
&= \text{Selisih skor variabel kepuasan pelanggan butir } i \text{ (} Y_i \text{)} \\
&\quad \text{rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan (} \bar{Y} \text{)} \\
\bar{X}_1 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{1i} \\
&= \text{Rata-rata skor variabel kualitas pelayanan (} X_1 \text{)} \\
\bar{X}_2 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{2i} \\
&= \text{Rata-rata nilai variabel harga (} X_2 \text{)} \\
\bar{X}_3 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{3i} \\
&= \text{Rata-rata nilai variabel lokasi (} X_3 \text{)} \\
\bar{Y} &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Y_{1i} \\
&= \text{Rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan (} Y \text{)}
\end{aligned}$$

3.10.2. Analisis Korelasi Berganda

Metode analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis korelasi berganda. Analisis korelasi berganda yaitu digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikatnya. Variabel-variabel tersebut yaitu :

X_1 adalah kualitas pelayanan

X_2 adalah harga

X_3 adalah lokasi

Y adalah kepuasan pelanggan

$$r_{Y1.2.3} = \sqrt{\frac{(r_{Y1})^2 + (r_{Y2})^2 + (r_{Y3})^2 - 2(r_{Y1} \cdot r_{Y2} \cdot r_{Y3})}{1 - (r_{123})^2}}$$

3.11. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis terhadap ρ digunakan untuk memeriksa hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan simultan. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

1. Pengujian Hipotesisi Parsial

a. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

$H_0 : \rho_1 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

$H_a : \rho_1 > 0$: Secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

b. Hubungan harga dengan kepuasan pelanggan

$H_0 : \rho_3 \leq 0$ Secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan

$H_a : \rho_3 > 0$ Secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan

c. Hubungan lokasi dengan kepuasan pelanggan

$H_0 : \rho_3 \leq 0$: Secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan

$H_a : \rho_3 > 0$: Secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan

Untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, dilihat dari P-value dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$).

Kriteria pengujian adalah :

H_0 ditolak, jika $P - \text{value} < 0,05$ dan

H_0 diterima, jika $P - \text{value} \geq 0,05$

2. Pengujian Hipotesis Berganda

$H_0 : \rho_1, \rho_2, \rho_3 \leq 0$ secara simultan tidak terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan kepuasan pelanggan

$H_0 : \rho_1, \rho_2, \rho_3 > 0$ secara simultan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi dengan kepuasan pelanggan

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan dilihat dari nilai *Significance F* dibandingkan dengan taraf (5% = 0,05). Kriteria pegujiannya adalah :

H_0 ditolak, jika *Significance F* < 0,05

H_0 diterima, jika *Significance F* \geq 0,05

3.12. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model yang dibentuk dalam menerapkan variasi variabel indenpenden. Niali determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai *adjusted r²*. Digunakan nilai tersebut karena nilai *adjusted r²* pada saat mengevaluasi model regresi dapat naik atau turun apa bila satu variabel indenpenden ditambahkan kedalam model digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel tidak bebas. Apabila R^2 mendekati berarti variabel bebas sangat berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. (Anwar Sanusi 2013)

Guna mengukur pengaruh parsial dan simultan akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus.

$$KD = r^2 \times 100\%$$