

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Iwan Motor, yang berlokasi di Jl. Swasembada Barat Raya XVI No. 3-4 Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dalam 1 periode selama 4 bulan, dimulai dari bulan April sampai dengan Agustus 2015.

3.2. Strategi dan Metode Penelitian

3.2.1. Strategi penelitian

Strategi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Strategi ini dipilih dengan tujuan untuk menjelaskan serta menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan.

3.2.2. Metode penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (J. Supranto, 2011 : 38). Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, dimana data diperoleh melalui kuesioner dan data yang dikumpulkan dari pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan yang diberikan untuk mengetahui peristiwa yang telah terjadi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Setiap mengadakan penelitian terlebih dahulu menentukan obyek yang akan dijadikan penelitian tersebut dan siapa yang akan menjadi populasinya. Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen-elemen dalam hal ini diartikan sebagai obyek penelitian (J. Supranto, 2011 : 38). Dalam penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah pelanggan dan orang-orang disekitar bengkel Iwan Motor. Sedangkan sampel menurut Sutrisno Hadi (2011 : 45) adalah bagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu dan jumlahnya lebih kecil dari populasi. Cara pengambilan sampel atau teknik sampling secara garis besar dapat digolongkan menjadi dua, yaitu probability sampling dan non probability sampling.

Menurut Irawan Soehartono (2011: 59) probability sampling merupakan cara pengambilan sampel yang pengambilannya dilakukan secara acak atau random. Sedangkan nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dimana kemungkinan atau peluang seseorang untuk terpilih menjadi anggota sampel tidak diketahui. Yang termasuk non probability sampling antara lain accidental sampling, quota sampling purposive sampling dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling yaitu pengambilan sampel secara aksidental (accidental) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Sehingga dalam teknik sampling di sini peneliti mengambil responden pada saat itu juga di Bengkel Iwan Motor dan orang-orang disekitar bengkel Iwan Motor. Dengan pertimbangan bahwa populasinya bervariasi, berbeda-beda karakternya dan bersifat heterogen, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Dan yang bersedia mengisi kuesioner tersebut sebesar 80 responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup representatif untuk mewakili populasi.

3.4. Unit-Unit Analisis Penelitian

Unit-unit analisis penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Iwan Motor dan orang-orang yang berada disekitar bengkel Iwan Motor. Informasi tentang kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan ditunjukkan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada pelanggan dan orang disekitar bengkel Iwan Motor.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas pertanyaan tersebut (Husein Umar, 2011). Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan Bengkel Iwan Motor, dan pada akhirnya digunakan untuk mengetahui tingkat loyalitas responden terhadap Bengkel Iwan Motor. Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda dimana setiap item soal disediakan 5 (lima) pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala Likert.

Tabel 3.1.
Skala Likert untuk Instrumen Penelitian

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2009)

3.6. Instrumen Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data yang berupa opini dari subyek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen penelitian merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab.

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Dalam skala likert digunakan skor (bobot nilai) yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan. alternatif jawaban yang disediakan adalah sangat setuju (diberi skor 5), setuju (skor 4), cukup setuju (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1).

Tabel 3.2. Variabel, Indikator Penelitian dan Sub Indikator

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Reliability (Keandalan)	1. Kualitas servis kendaraan	1
			2. Ketepatan dan kecepatan pelayanan	2
		2. Responsiveness (Ketanggapan)	3. Respon dan ketanggapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	3
			4. Pelayanan yang ramah	4
		3. Assurance (Keyakinan)	5. Keterampilan Karyawan	5
		4. Emphaty (Empati)	6. Perhatian karyawan dalam bekerja	6
			7. Komunikasi yang efektif	7

		5. Tangibles (Berwujud)	8. Penataan ruangan dan fasilitas	8
2.	Harga (X_2)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	1. Terjangkau 2. Hemat 3. Perbandingan harga servis 4. Perbandingan harga barang dengan bengkel lain 5. Perbandingan kualitas pelayanan 6. Manfaat	1 2 3 4 5 6
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Harapan 2. Suasana dan kondisi 3. Biaya	1. Pelayanan yang sesuai dengan pelanggan 2. Kesesuaian harapan dengan kenyataan 3. Suasana dan kondisi lingkungan yang menunjang 4. Jarak yang ditempuh dari tempat anda ke bengkel Iwan Motor cukup dekat 5. Akses jalan menuju bengkel sangat mudah sehingga waktu yang diperlukan cukup singkat	1 2 3 4 5

			6. Harga yang diberikan bengkel Iwan Motor untuk memperoleh pelayanan bengkel memuaskan	6
		4. Promosi/iklan	7. Promosi/iklan yang sesuai kenyataan	7

Sumber: Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011), Aritonang R.L. (2005), dan William J. Stanton (2006)

3.7. Metode Analisis Data

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dalam penelitian ini akan diuji dengan :

1. Pengolahan Data

Setelah data kuesioner terkumpul, data tersebut diubah menjadi data kuantitatif, yaitu jawaban-jawaban dari kuesioner diberikan bobot skor berdasarkan skala *Likert*. Data diolah untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel-variabel penelitian. Untuk mengolah data yang terkumpul dikerjakan secara manual dan menggunakan software olah data yaitu SPSS versi 22.

2. Uji Instrumen Penelitian/Uji Kualitas Data

Langkah kedua 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 kesahihan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Valid tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Alat pengujian validitas untuk menguji data yang dipakai adalah validitas isi dengan rumus korelasi *Product Moment*, sebagai berikut :

$$R_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y_1^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

R_{hitung} = Koefisien validitas butir pernyataan yang dicari

n = Banyaknya responden

X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Data yang diperoleh ditabulasikan kemudian dilakukan analisis faktor, apabila nilai $r_{hitung} > 0,3$ (disebut r_{kritis}) maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik atau dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas atau Keandalan

Pengujian reliabilitas instrumen ini menggunakan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*Split Half*) dengan jalan mengelompokkan skor-skor menjadi dua bagian yaitu item ganjil dan item genap. Yang dianalisis menggunakan *Spearman Brown*, sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2.r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i = Koefisien reliabilitas internal seluruh instrumen

r_b = Koefisien *product moment* antar belahan instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan reliabel apabila memiliki nilai r_1 lebih dari 0,60.

3.8. Analisis Statistik Data

3.8.1. Koefisien Korelasi Parsial

Analisis ini merupakan alat yang dapat digunakan apabila dalam suatu penelitian terdapat lebih dari satu variabel bebas. Koefisien korelasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan variabel bebas tertentu dan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan atau tetap.

1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial

a. Korelasi Parsial antara X_1 dengan Y (X_2 konstan)

$$r_{y_1 \cdot 2} = \frac{ry_1 - ry_2 \cdot r_{12}}{\sqrt{(1 - (ry_2)^2) \cdot (1 - (r_{12})^2)}}$$

b. Korelasi Parsial antara X_2 dengan Y (X_1 konstan)

$$r_{y_2 \cdot 1} = \frac{ry_2 - ry_1 \cdot r_{12}}{\sqrt{(1 - (ry_1)^2) \cdot (1 - (r_{12})^2)}}$$

Keterangan :

ry_1 = Koefisien korelasi sederhana antara X_1 kualitas pelayanan dengan Y keputusan pembelian

$$= \frac{\sum x_1 y}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum y^2}}$$

ry_2 = Koefisien korelasi sederhana antara X_2 harga dengan Y keputusan pembelian

$$= \frac{\sum x_2 y}{\sqrt{\sum x_2^2} \sqrt{\sum y^2}}$$

r_{12} = Koefisien korelasi sederhana antara X_1 kualitas pelayanan dengan X_2 harga

$$= \frac{\sum x_1 x_2}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum x_2^2}}$$

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Harga

Y = Kepuasan pelanggan

$$x_1 = X_1 - \bar{X}_1$$

= Selisih skor variabel kualitas pelayanan per butir (X_1) dengan rata-rata skor variabel kualitas pelayanan (\bar{X}_1)

$$x_2 = X_2 - \bar{X}_2$$

= Selisih skor variabel per butir (X_2) dengan rata-rata skor variabel harga (\bar{X}_2)

$$Y = Y_1 - \bar{Y}$$

= Selisih skor variabel kepuasan pelanggan per butir (Y) dengan rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan (\bar{Y})

3.8.2. Koefisien Korelasi Berganda

Penelitian ini menggunakan korelasi ganda (*multiple correlation*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuat hubungan antara dua variabel secara bersama-sama atau lebih dengan variabel yang lain.

Korelasi ganda merupakan hubungan secara bersama-sama antara variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Harga), dan Y (Kepuasan Pelanggan).

Rumus korelasi berganda ditunjukkan pada rumus berikut:

$$r_{y12} = \sqrt{\frac{(r_{y1})^2 + (r_{y2})^2 - 2(r_{y1} \cdot r_{y2} \cdot r_{12})}{1 - (r_{12})^2}}$$

Nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 sampai 1. Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

1. Jika r mendekati 1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan positif/searah
2. Jika r mendekati -1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan negative/terbalik
3. Jika r adalah 0 atau mendekati 0, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y tidak ada atau sangat lemah

Oleh karena itu, jika nilai r mendekati 0, maka hubungan antara dua variabel semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai r semakin jauh dari 0 berarti hubungan antar variabel akan semakin kuat.

Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien (Nilai Mutlak)	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Lemah
2	0,20-0,399	Lemah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2002)

3.8.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan perubahan variabel bebas (X_1 , X_2 ,) dengan variabel terikat (Y), secara parsial dan simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian adalah :

1. Pengujian hipotesis secara parsial.

a) Hubungan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y).

$H_0: \rho_1 \leq 0$: artinya kualitas pelayanan (X_1) secara parsial tidak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Y).

$H_a: \rho_1 > 0$: artinya kualitas pelayanan (X_1) secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Y).

b) Hubungan harga (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

$H_0: \rho_2 \leq 0$: artinya harga (X_2) secara parsial tidak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Y).

$H_a: \rho_2 > 0$: artinya kualitas (X_2) secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Y).

Untuk menguji hubungan perubahan variabel bebas pada perubahan variabel terikat secara parsial dilihat dari nilai *p-value* dibandingkan dengan α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria :

H_0 ditolak, jika *p-value* $< 0,05$ dan,

H_a diterima, jika *p-value* $\geq 0,05$

2. Pengujian hipotesis secara simultan.

Pengujian hipotesis terhadap ρ digunakan untuk mengetahui signifikan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

a. Merumuskan hipotesis

$H_0: \rho_1 \cdot \rho_2 \leq 0$: artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1), dan harga (X_2), secara bersama-sama tidak memiliki hubungan

positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Iwan Motor (Y).

$H_a : \rho_1 \cdot \rho_2 > 0$: artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1), dan harga (X_2), secara bersama-sama memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan Bengkel Iwan Motor (Y).

- b. Menentukan taraf nyata (α) atau tingkat keyakinan ($1-\alpha$)

Taraf nyata (α) yang digunakan sebesar 10% (0,1) dengan tingkat keyakinan ($1-\alpha$) 90%

- c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak, jika *Significance F* $< 0,1$

H_0 diterima, jika *Significance F* $\geq 0,1$

- d. Perhitungan nilai *Significance*

Perhitungan nilai *Significance F* dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 22.

- e. Kesimpulan dan interpretasi