

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian, maka strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian deskriptif-kuantitatif studi kasus, yaitu jenis penelitian yang menggabungkan antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Tujuan menggunakan metode gabungan ini adalah untuk memberikan kejelasan makna dari hasil penelitian. Analisis kuantitatif barangkali kurang memberikan kejelasan makna, sedangkan Dari aspek metodologi penelitian, maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor Moleong (2012:4) metode kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. penelitian kualitatif untuk kasus penelitian ini kurang mampu memberikan angka berupa angka-angka, padahal kasus penelitian ini membutuhkan dukungan data yang berupa angka-angka tersebut.

Alasan digunakan pendekatan ini. Yaitu, data yang akan diungkapkan adalah dalam bentuk pendapat, pandangan, komentar, kritik, alasan dan lain sebagainya. Ditinjau dari tempat, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono (2017:80)

Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel BMW Astra Sunter dengan kedatangan lebih dari 1 kali yang berjumlah 70 pelanggan yang datang lebih dari satu kali ke Bengkel Astra Sunter.

. 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti atau sebagian dari objek yang mewakili. Arikunto dalam Riduwan (2014:8) mengatakan bahwa Sampel adalah bagian wakil populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85), teknik *purposive sampling* artinya responden (subjek) dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu. Alasan menggunakan *purposive sampling*, karena sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti.. Pertimbangan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sbb:

1. Konsumen pada saat dilakukan penelitian sedang melakukan service lebih dari 1 kali di bengkel mobil BMW di PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter
2. Konsumen minimal berusia 18 tahun.

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 70 orang pelanggan yang mendatangi service lebih dari sekali BMW di Bengkel Astra Sunter. Menurut Sugiyono (2016:220) Dalam penentuan unit sampel (responden) dianggap telah memadai apabila telah sampai pada taraf “redundancy” (datanya telah jenuh, ditambah sampel lagi tidak memberikan informasi yang baru), artinya bahwa dengan menggunakan responden selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini menurut Sugiyono adalah:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. data yang diperoleh secara langsung yaitu pelanggan yang membawa mobilnya sendiri melakukan service dimana dicatat untuk pertama kalinya dan masih perlu diolah lebih lanjut agar bisa memberikan hasil bagi penelitian.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, missal lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dokumen dokumen yang memberikan informasi tambahan untuk melengkapi penelitian ini seperti profil perusahaan.

3.3.2. Metoda Pengumpulan data

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data Menurut Sugiyono (2012:187) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan adalah :

1. Interview (Wawancara)

Interview (Wawancara) adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi tidak hanya terbatas pada orang tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Dari berbagai metode pengumpulan data diatas, maka metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner (angket). Kuesioner yang berisi tentang pertanyaan yang bersumber dari berbagai indikator yang dikembangkan dari setiap variabel penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan gabungan wawancara dan observasi. Untuk data kuantitatif, responden dipilih sesuai dengan kriteria tertentu yang melakukan service kendaraan di cabang BMW Astra Sunter lebih dari 1 kali.

Sedangkan untuk data kualitatif dilakukan interview terhadap beberapa pihak yang dianggap menguasai masalah seperti ini. Interview merupakan cara/teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung secara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait.

Observasi merupakan cara atau teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung terhadap pelayanan di bengkel BMW Asta Snter. Adapun dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan pengamatan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di bengkel BMW Astra Sunter digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pelanggan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

3.4. Metoda Analisa Data

3.4.1. Metoda Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2016: 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipelajari oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles and Huberman Sugiyono (2011: 91) mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2016: 249) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dalam catatan lapangan data-data yang ditemukan masih semrawut yang tidak dipahami kemudian peneliti akan mereduksi data-data tersebut sesuai kategori yang dibutuhkan dalam penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Display data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya dalam analisis data ini adalah display data atau penyajian data. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016 : 249) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay kan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Setelah peneliti mampu mereduksi data kedalam kategori-kategori yang perlukan dalam penelitian maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data-data tersebut secara berurut sehingga data dapat dipahami. Bila pola-pola

yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut sudah menjadi pola yang baku yang tidak lagi berubah.

3. Verifikasi data

Miles and Huberman (Sugiyono, 2016 : 252) menyatakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah yang dirumuskan bersifat sementara dan akan berkembang setelah pribadi berada dilapangan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

4. Langkah keempat dalam analisis kualitatif adalah pengujian validasi dan reliabilitas. Peneliti menggunakan Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan Observasi, Dokumentasi, atau Kuesioner, Sugiyono (2016 : 247).

Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.