

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bengkel mobil Daihatsu Jln. Siliwangi no 107-108, Narogong Bekasi Barat. Lokasi penelitian ini dipilih untuk mempermudah dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Adapun waktu yang diperlukan dalam penelitian ini kurang lebih 2 bulan, yang akan dimulai dari awal bulan November s.d akhir Desember 2017.

3.2 Strategi dan Metoda Penelitian

3.2.1 Strategi penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif, yaitu strategi penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu Harga (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Kepuasan pelanggan (X3), untuk vareabel terikatnya Loyalitas pelanggan (Y).

3.2.2 Metoda penelitian

Menurut Sugiono (2012 : 137) metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda survei yaitu pengumpulan data dan analisis data berupa opini dan variabel-variabel yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yang digunakan berupa kuesioner dengan jawaban tertutup yang ditentukan nilainya dengan skala Likert ⁴³⁾

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi penelitian

Menurut Sugiono (2012 : 157), populasi adalah keseluruhan objek psikologis yang memiliki kesamaan ciri berdasarkan kriteria tertentu. Adapun Populasi sasaran dalam penelitian adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian jasa service minimal 2 (dua) kali pada Bengkel Mobil Daihatsu Astra cabang Narogong di Wilayah Bekasi Barat selama tahun 2017 .⁴⁴⁾

3.3.2 Sampel penelitian

Menurut Rio Purba (2012 : 79) sampel adalah bagian dari jumlah populasi sasaran yang dipilih dengan cara tertentu, yang mewakili karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan secara acak atau random. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah melakukan pembelian dan melakukan service mobil merek Daihatsu di Bengkel Daihatsu Astra cabang Narogong. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah Purba.⁴⁵⁾ :

$$n = \frac{z^2}{4 (moe)^2}$$

$$n = \frac{1.96^2}{4 (0.01)^2}$$

$$n = 96.04$$

n = jumlah sampel minimum 97 responden.

z = nilai z dengan tingkat keyakinan tertentu, dalam penelitian ini tingkat keyakinan yang digunakan adalah 90% sehingga nilai tabel z = 1.96 (moe = 10%).

Adapun jumlah pelanggan sebagai sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 orang.

3.4 Unit-Unit Analisis Penelitian

Unit Analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang membeli Daihatsu dan melakukan service pada Bengkel Daihatsu Narogong di Wilayah Bekasi Barat sebagai unit analisis dalam penelitian, karena dapat memberikan tanggapan atau respon dan penilaian secara langsung tentang bagaimana pengaruh faktor Harga (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) sebagai variabel dependen dan sebagai variabel independennya adalah Loyalitas pelanggan (Y).

3.5 Metoda Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dan dianalisis memperoleh gambaran yang lebih jelas. Metoda pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Riset Pustaka

Riset pustaka untuk memperoleh data sekunder dengan cara peneliti membaca, mengutip dari buku literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori-teori yang dapat dijadikan pedoman dalam penelitian ini.

2. Riset Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data secara langsung dari pelanggan yang melakukan pembelian mobil dan service di Bengkel Daihatsu Narogong di Bekasi Barat yang menjadi objek penelitian melalui cara-cara sebagai berikut :

- (1) Observasi, yaitu pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang menjadi sumber data.
- (2) Kuesioner, yaitu dengan cara memberi lembar pernyataan dalam bentuk pernyataan yang berkaitan dengan masalah penelitian kepada pembeli/pemilik mobil Daihatsu yang membeli di dealer Daihatsu dan service pada bengkel Daihatsu Narogong di Bekasi barat.

3.6 Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, yaitu Harga (X1), Kualitas pelayanan (X2), Kepuasan pelanggan (X3) dan Loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Variabel yang diukur dijabarkan ke dalam beberapa indikator, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dalam sebuah kuesioner penelitian pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator jasa Bengkel	No Item
Harga (Kotler and Armstrong, 2014)	Harga kelompok Jasa	1. Harga jasa terjangkau dengan kemampuan pelanggan	1
		2. Harga sesuai dengan kualitas Pelayanan dan hasil kerja.	2
		3. Daya saing harga di banding dealer dan bengkel lain.	3
		.	
Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2012)	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud),	1. Ruang tunggu bersih dan nyaman	4
		2. Proses pelayanan mudah	5
		3. Peralatan bengkel berkualitas	6
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Karyawan di resepsionist melayani dengan ramah dan cepat	7
		2. Karyawan di bengkel terampil menggunakan peralatan	8
	3. <i>Responsivnes</i> (Ketanggapan)	1. Karyawan cepat tanggap atas keluhan pelanggan	9
		2. Pelayanan dilakukan dengancepat	10
		3. Pelayanan penuh keramahan setiap pelayanan kepada pelanggan	11
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kendaraan diserahkan tepat waktu	12
		2. Perusahaan memberikan jaminan jasa yang diberikan berkualitas .	13
		3. Perusahaan memberikan jaminan di setiap perbaikan.	14
	5. <i>Empathy</i> (Empati).	1. Karyawan sangat peduli atas keinginan dan keluhan pelanggan	15
		2. Pelayanan yang diberikandengan sikap sopan santun	16

Lanjutan Tabel 3.1

Kepuasan Pelanggan Kotler.P,(2013)	1. Kenyamanan	1. Ruang tunggu bersih dan nyaman	17
	2. Hubungan	1. Karyawan bengkel ramah dan komunikatif	18
		2. Karyawan cekatan dalam melayani pelanggan.	19
		3. Karyawan bengkel terbuka, pengertian dengan pelanggan	20
	3. Kompetensi	1. Karyawan bengkel mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat.	21
		2. Karyawan bengkel bekerja dengan terampil dan cepat.	22
	4. Biaya	1. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan.	23
		2. Biaya jasa service sesuai dengan harapan pelanggan	24
Loyalitas Pelanggan (LP) Griffin (2012)	Pembelian ulang	1. Sselalu konsisten menggunakan produk/ jasa bengkel Daihatsu cabang . Narogong	25
	Perekomendasian	2. Merekomendasikan ke saudara dan teman.	26
	Perasaan setelah membeli	3. Harga dan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan	27
	Menolak menggunakan produk pesaing	4. Saya Selalu setia menggunakan jasa service bengkel Daihatsu Narogong .	28

Penelitian ini akan menggunakan Kuesioner dalam pengumpulan data berupa daftar pertanyaan terhadap faktor-faktor yang akan diteliti dan akan diberikan skor atau nilai terhadap jawaban responden. Untuk mengetahui dan menilai sikap dan persepsi responden tentang harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pengaruhnya terhadap Loyalitas pelanggan, dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrument mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2. Bobot Nilai Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono. (2012)⁴⁶⁾

Uji Instrumen Penelitian.

Sebelum digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya hasil dari penilaian dari pelanggan dalam item – item pertanyaan dalam kuesioner diuji dengan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument data hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012 : 59), uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya pertanyaan dalam suatu kuesioner. Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Product Moment dari Pearson. Hasil Koefisien korelasi yang diperoleh dari perhitungan menunjukkan tinggi rendahnya validitas yang diukur. Selanjutnya membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.⁴⁷⁾

Hasil uji validitas pada nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan n =30 sebesar 0,361, pertanyaan-pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari 0,361 dan sebaliknya, jika hasil nilai r hitung < r tabel, maka butir-butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid atau sah.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n(\sum X_i)^2 - (\sum X_i)^2][n(\sum Y_i)^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

- r_{hitung} = Koefisien validitas butir pernyataan yang dicari
- n = Banyaknya responden yang dicari
- X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan alat untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan bersifat konsisten atau

stabil dari waktu ke waktu (Ghozali 2012: 123). Teknik Pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja, kemudiann hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah Apha Cronbach, suatu vareabel dikatakan reliabel, apabila : Hasil Alpha Cronbach $> 0,60$ = reliabel, jika hasil Apha Cronbach kurang dari 0,60, maka tidak reliabel. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan teknik belah dua (*Split Half*), dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \dots\dots\dots(3.3)$$

Nilai r_b dapat diperoleh dengan rumus :

$$r_b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan :

- r_i = Reliabilitas instrumen
- r_b = Koefisien korelasi sederhana
- n = Sampel
- X = Total skor butir item ganjil
- Y = Total skor butir item genap

Instrumen penelitian ini dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitas instrumen penelitian lebih besar dibanding dengan nilai koefisien korelasi ($r_i > 0,60$).⁴⁷⁾

3.7 Metoda Analisis Data

3.7.1 Metoda pengolahan dan penyajian data

Data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya diolah. Untuk memperrmudah dalam melakukan pengolahan data, peneliti menggunakan software SPSS versi 22.0, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat. Data disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuannya agar data mudah dibaca dan dimengerti.

3.7.2. Analisis Statistik Data

Metoda analisis statistik data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Koefisien Determinasi (parsial dan berganda) serta pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

a. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012 : 147), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.⁴⁸⁾ Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Guna mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus : Determinasi parsial antara X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y (X_2 konstan).

$$KD_{1,2,3} = r_{Y1,2,3}^2 \times 100\%$$

b. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian adalah :

(1) Pengujian Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. (Ghozali 2012). Dalam penelitian ini apakah variabel independen yaitu faktor Harga (X_1), Kualitas layanan (X_2), Kepuasan pelanggan (X_3), berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan (Y). Uji t untuk penelitian ini dengan melihat pada hasil Unstandardized Coefficients B dan Standar Error of Estimate sehingga didapat hasil yang dinamakan t hitung. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan tingkat *-significance* $< \alpha$ 0,05, maka H_a diterima, dan H_o ditolak,

artinya vareabel independen secara parsial berpengaruh terhadap vareabel dependen. Dan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat *significance* $> \alpha$ 0,05, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima artinya vareabel independen tidak berpengaruh terhadap vareabel dependen.

(2) Pengujian Simultan (Uji F)

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh antara Harga (X1), Kualitas pelayanan (X2), dan Kepuasan pelanggan (X3) secara simultan/keseluruhan terhadap Loyalitas pelanggan (Y). Dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Apabila probabilitas *significance* $F < 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila probabilitas *significance* $F > 0,05$, H_0 ditolak, dan H_a diterima.
- 3) Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, apabila F tabel $< F_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya faktor harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Dan apabila F tabel $> F_{hitung}$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, artinya faktor harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan.⁴⁹⁾