

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Dan Metode Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiono (2017:37) strategi asosiatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (hubungan simetris, kausal, dan timbal balik). Dalam hal penelitian ini, peneliti mengidentifikasi adanya pengaruh kausal, yaitu pengaruh sebab akibat, antara variabel bebas Citra Perusahaan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Lokasi (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada pelanggan bengkel Auto2000 cabang Yos sudarso. Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode survey. Dimana penelitian ini memilih pada analisis kuantitatif, mengambil dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Metode survey dipilih untuk mengetahui pengaruh variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan sebagai data untuk memperoleh informasi.

3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel Auto2000 cabang Yos sudarso yang telah menggunakan jasa bengkel lebih dari satu tahun. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Dalam penelitian ini digunakan teknik *incidental sampling*. Menurut Sugiono (2015 : 85) *sampling insidental* adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dan dipandang sebagai orang yang cocok sebagai sumber data.”

karena tidak keseluruhan populasi dapat dijadikan sebagai sampel. Sampel di pilih karena pertimbangan-pertimbangan tidak acak, seperti kesesuaian sampel dengan kriteria-kriteria yang dirumuskan peneliti (umur, pendapatan, pekerjaan). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah pelanggan bengkel Auto2000 cabang Yos sudarso yang berkunjung lebih dari satu kali.

Dalam penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti, Menurut Roscoe dalam Sugiono (2017:91). ‘Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan Multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10-20 kali dari jumlah variable yang diteliti’. Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) variable yang digunakan yaitu 3 (tiga) variable independen dan 1 (satu) variable dependen. sehingga jumlah responden dalam penelitian ini sebanding dengan 40-80 responden. Untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif dalam memperoleh data penulisan yang mencerminkan keadaan populasi maka peneliti menggenapkan menjadi 100 responden.

3.3. Data Dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Langkah pengumpulan data adalah salah satu tahap yang menentukan pada proses dan hasil penelitian yang akan di laksanakan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan data primer. Data primer menurut Sugiyono (2017:137) adalah “sumber data yang langsung memberikan data

kepada pengumpul data”. Data primer pada penelitian ini adalah para pelanggan bengkel Auto2000 cabang Yos sudaro.

3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Metodea pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Riset Lapangan.

Riset lapangan merupakan cara penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu para pelanggan bengkel Auto2000 cabang Yos sudarso dengan cara menyebarkan kuisisioner, yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian disebarkan pada responden secara langsung sehingga pengisinya akan lebih jelas dan akurat.

Instrumen yang digunakan dalam penniselitan ini berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert. Sugiyono (2014:138) menyatakan skala likert yaitu “skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu”. Dalam skala Likert terdapat skor atau bobot terhadap jawaban yang disediakan. Apabila menjawab sangat setuju (SS) memiliki skor 4, setuju (S) memiliki skor 3, tidak setuju (TS) memiliki skor 2, dan jika menjawab sangat tidak setuju (STS) memiliki skor 1.

Tabel 3.1. Kriteria instrument pengukuran data

No	Pertanyaan	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono, Metode Penelitian Bisnis (2014)

3.4. Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dinamakan variabel karena

ada variasinya. Menurut Sugiyono (2017:39) mengatakan “operasional variable adalah suatu atribut seorang atau objek atau keinginan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

3.4.1. Variabel Eksogen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel independen, dalam bahasa Indonesia disebut variabel bebas. Menurut Sugiono (2017:39) variabel eksogen merupakan “variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen).

3.4.2. Variabel Endogen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel dependen, dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017:39) variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel eksogen yaitu citra perusahaan (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3). Dan untuk variabel endogen mempunyai satu variabel yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3.2. Indikator Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan

Variable	Dimensi	Indikator
Citra Perusahaan (X1) Kotler dan Keller (2012:274)	Kepribadian	<ul style="list-style-type: none"> Perusahaan yang dapat dipercaya Perusahaan yang memiliki tanggung jawab social
	Reputasi	<ul style="list-style-type: none"> Perusahaan yang memiliki kinerja yang baik Perusahaan yang memiliki keamanan dalam bertransaksi
	Nilai	<ul style="list-style-type: none"> Kepedulian manajemen terhadap pelanggan Karyawan yang cepat tanggap
	Identitas Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> Perusahaan memiliki logo serta warna yang mudah diingat pelanggan

Variable	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X2) Tjiptono (2012:174-175)	Bukti fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Kerapihan karyawan • Kelengkapan alat kerja karyawan
	Kehandalaan	<ul style="list-style-type: none"> • Perusahaan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya
	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> • Keinginan para pegawai dalam membantu pelanggan. • Keramahan karyawan
	Jaminan dan kepastian	<ul style="list-style-type: none"> • Kredibilitas • Kompetensi • Keramahan
	Perhatian individual	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan karyawan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan
Lokasi (X3) Tjiptono dan Chandra (2012:22)	Akses	<ul style="list-style-type: none"> • Mudah dijangkau transportasi umum
	Visibilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi mudah dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal
	Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi yang luas dan aman
Kepuasan pelanggan (Y) Tjiptono (2014:101)	Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Keyakinan pelanggan atas apa yang akan diterima
	Minat berkunjung kembali	<ul style="list-style-type: none"> • Minat menggunakan kembali produk atau jasa dimasa mendatang.
	Kesediaan merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan merekomendasikan produk atau jasa calon pelanggan yang lain.

(Sumber : Kotler dan Keller (2012:274), Tjiptono (2012:174-175), Tjiptono dan Chandra (2012:22), Tjiptono (2014:101))

3.5. Pengujian Instrumen Penelitian

3.5.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:168) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat - tingkat kevalidan suatu instrument. Tujuan dilakukan uji validitas adalah mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor total yang merupakan jumlah total dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak

memenuhi syarat, maka item tersebut akan di teliti lebih lanjut. Sugiyono (2014:179) menyatakan syarat dikatakan valid untuk penelitian jika memiliki nilai validitas sebesar 0,30 atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik, dan sebaliknya jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

3.5.2. Uji Reabilitas

Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas dilakukan setelah uji validitas dan yang diuji merupakan pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Koefisien reliabilitas yang besarnya antara 0,50-0,60. Dalam penelitian ini peneliti memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliable.

3.6. Metoda Analisis Data

3.6.1. Metode Pengolahan Data Dan Penyajian Data

Data yang terkumpul dari hasil pengisian kuesioner akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis reponden, selanjutnya akan diolah menggunakan program SPSS (*Statistic Product And Service Solution*) 22.0. Untuk menghasilkan output yang didalamnya terdapat analisis statistik berupa koefisien determinasi dan uji hipotesis. Metode penyajian data dalam penelitian ini adalah berupa tabel dan gambar dengan tujuan agar lebih mudah untuk dimengerti dan dipahami.

3.6.2. Analisis Statistik Data

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

1. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012:97), Koefisien determinasi (R^2) alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi antar nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Guna mengukur variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus :

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi

Dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika *Kd* mendekati nol (0), maka pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* lemah.
- b. Jika *Kd* mendekati satu (1), maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependen* kuat.

a) Koefisien Determinasi Parsial

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, dengan menganggap variabel independen konstan.

- Koefisien determinasi parsial X_1 terhadap Y (X_2 dan X_3 konstan)
 $KD_{1.2.3} = r_{y1.23}^2 \times 100\%$
- Koefisien determinasi parsial X_2 terhadap Y (X_1 dan X_3 konstan)
 $KD_{2.13} = r_{y2.13}^2 \times 100\%$
- Koefisien determinasi parsial X_3 terhadap Y (X_1 dan X_2 konstan)
 $KD_{2.13} = r_{y2.13}^2 \times 100\%$

b) Koefisien Determinasi Simultan

- $KD_{1.23} = r_{y1.23}^2 \times 100\%$

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, secara parsial maupun secara simultan. Dalam penelitian ini, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari koefisien determinasi (KD). Nilai KD merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi (r^2). Oleh karena, dalam pengujian hipotesis ini dilakukan pengujian terhadap ρ .

a) Pengujian parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut :

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 3}}{\sqrt{1 - r_p^2}}$$

Keterangan :

r_p = Korelasi parsial yang ditentukan

n = Jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

Sumber : sugiyono (2015 : 300)

b) Pengujian Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Menurut (Sugiyono 2015:297-298) Rumus yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak yaitu:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel