

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif atau korelasional. Menurut Sanusi (2015:15) penelitian korelasional adalah penelitian yang dirancang untuk meneliti bagaimana kemungkinan hubungan yang terjadi antar variabel dengan memperlihatkan besaran koefisien korelasi.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian survey. Metode ini adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya (Sugiyono, 2017:6).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menservis mobilnya di PT Indomobil Nissan Datsun Kelapa Gading pada periode Januari-April 2019 yang berjumlah 2.106 pelanggan.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Teknik *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono 2017:82). Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Penggunaan teknik *simple random sampling* dikarenakan pelanggan yang menservis mobilnya datang di waktu yang tidak menentu, sehingga tidak ada kriteria khusus untuk mengambil sampel.

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena penggunaan rumus ini setiap populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama. Dimana rumusnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%. Pemilihan tingkat kesalahan 10% ini dikarenakan jumlah populasi yang cukup banyak, sehingga jika menggunakan tingkat kesalahan hanya 5% jumlah sampel terlalu banyak dan memakan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan jawaban dari responden.

Berdasarkan rumus diatas, maka sampel yang didapatkan adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2106}{1 + (2106 \cdot 10\%)^2}$$

$$n = 95,46$$

95,46 dibulatkan menjadi 96

Jadi, sampel minimal yang dibutuhkan peneliti untuk mengisi kuesioner adalah sebanyak 96 responden.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metoda pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara ini dilakukan secara bebas kepada pelanggan dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2017:140).

Selain itu, peneliti juga menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:142).

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen-dokumen (Sugiyono, 2017:137). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari studi pustaka berbagai jurnal, buku-buku yang ada di perpustakaan, dan artikel yang diambil dari internet.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Cara mengukur variabel penelitian ini adalah dengan menggunakan instrumen sebagai berikut :

Instrumen merupakan suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial (Sanusi, 2015:67). Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk mengetahui persepsi dan sikap dari responden mengenai pengaruh hubungan pelanggan, fasilitas, dan

lokasi terhadap kepuasan pelanggan digunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2015:59). Jawaban dari responden memiliki bobot sebagai berikut :

Tabel 3.1.

Bobot nilai

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sanusi (2015:60)

Responden dapat memilih jawaban yang tersedia. Jika merasa sangat setuju diberikan bobot nilai 5, setuju diberikan bobot nilai 4, ragu-ragu diberikan bobot nilai 3, tidak setuju diberikan bobot nilai 4, dan apabila sangat tidak setuju diberikan bobot nilai 1. Tahap selanjutnya adalah mengolah data yang sudah didapatkan dari responden menggunakan aplikasi pengolah data.

Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2.

Tabel Indikator

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
1.	Hubungan Pelanggan	Komitmen	Membangun kepercayaan pelanggan	1
			Menjalin hubungan jangka panjang	2

Tabel 3.2.
Tabel Indikator

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item		
1	Hubungan pelanggan	Komunikasi	Bahasa dan cara penyampaian	3		
			<i>Up to date</i>	4		
		Kualitas pelayanan	Tanggap merespon keluhan	5		
			Pelayanan membuat pelanggan puas	6		
2	Fasilitas	Perencanaan ruangan	Simetris dan proporsional	7		
			Desain layout tertata baik	8		
			Memiliki luas sesuai kebutuhan	9		
		Perlengkapan atau perabotan	Perlengkapan dan perabotan memadai	10		
			Perlengkapan dan perabotan berfungsi normal	11		
		Tata cahaya	Pencahayaan yang cukup	12		
			Cahaya tidak menyebabkan mata jenuh	13		
		Warna dan grafis	Menimbulkan kesan yang tenang dan rileks	14		
			Penampilan visual menarik	15		
			Penempatan grafis-grafis terlihat jelas	16		
			Pemilihan bentuk atau tanda dapat dimengerti	17		
		3	Lokasi	Akses	Strategis	18
					Mudah dijangkau	19
					Berada di pusat kota atau keramaian	20
Visibilitas	Terlihat dengan jelas			21		
	Memiliki ciri khas			22		
Lalu lintas	Bebas macet			23		
	Kondisi jalan baik			24		
Tempat parkir dan ekspansi	Luas dan aman			25		
	Membuka cabang			26		
Lingkungan	Lingkungan sekitar bersih			27		
	Lingkungan sekitar bebas banjir			28		
Perturan pemerintah	Lokasi pesaing tidak berdekatan			29		
	Lokasi bangunan sesuai dengan peraturan pemerintah			30		

Tabel 3.2.
Tabel Indikator

4	Kepuasan	Kualitas jasa dan harga	Jasa yang diberikan membuat pelanggan puas	31
			Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas	32
		Kualitas pelayanan	Pelayanan yang diberikan membuat pelanggan puas	33
			Cepat merespon keluhan	34
		Emosi	Membuat pelanggan merasa puas	35
			Membuat pelanggan ingin menggunakan jasa lagi	36
		Kemudahan	Jasa mudah didapatkan	37
			Kemudahan dalam pembayaran	38

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner kemudian diuji dengan uji validitas dan uji reabilitas.

1. Uji validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang terkumpul dengan data yang terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2017:121). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk memndapat data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Validitas instrumen ditentukan dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total (Sanusi, 2014:77). Skor total adalah jumlah dari semua skor pertanyaan atau pernyataan. Instumen penelitian dikatakan valid bila memiliki nilai validitas lebih besar dari 0,30 atau nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Sebaliknya, jika nilai validitas kurang dari 0,30 atau nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Dalam penghitungan uji validitas ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 25 agar lebih mudah untuk mengolah data kuesioner yang sudah didapat dan cepat diketahui hasilnya.

2. Uji reliabilitas

Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid (Sanusi, 2014:81). Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalan dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 maka instrumen penelitian dikatakan reliabel.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Metode Pengolahan Data dan Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan bantuan dari *software* pengolah data *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25 agar perhitungan data dapat dengan cepat diperoleh. SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data dan cara pengoperasiannya mudah untuk dipahami. Penggunaan SPSS dikarenakan pengolah data ini sangat cocok dengan data variabel peneliti.

Data yang telah diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami hasil dari data yang telah didapatkan.

3.5.2 Analisis Statistik Data

Metode analisis statistik dapat dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Alasan menggunakan analisis ini adalah karena variabel yang diteliti berjumlah lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhi satu variabel terikat.

3.5.2.1 Uji Regresi

Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y	=	Kepuasan pelanggan
X ₁	=	CRM
X ₂	=	Fasilitas
X ₃	=	Lokasi
a	=	Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	=	Koefisien regresi
e	=	Variabel pengganggu

Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang telah ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak bias. Asumsi-asumsi yang dimaksud adalah normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Berikut penjelasannya :

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang telah diperoleh terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Ketentuan dalam menggunakan metode ini adalah apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data tersebut dapat dikatakan terdistribusi dengan normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Adalah keadaan dimana antara variabel bebas (X) pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau tidak. Pendeteksian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating*

Factor (VIF) dari hasil analisis regresi. Syarat agar data yang diperloah lolos dari gejala multikolieritas adalah jika nilai $VIF < 10$ atau nilai *Tolerance* $> 0,1$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak adanya masalah Heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas diuji menggunakan uji grafik *scatterplot*. Persyaratan agar data yang diperoleh tidak mengalami gejala heteroskedastisitas adalah apabila titik-titik yang berbentuk menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol). Apabila kondisi ini terpenuhi maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.5.2.2 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji signifikansi terhadap masing-masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berkaitan dengan hal ini, uji signifikansi secara parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Nilai yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah nilai *t* hitung yang diperoleh dari rumus yang sudah dijelaskan sebelumnya. Langkah-langkahnya sebagai berikut :

a. Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 = 0$$

$$H_1 : b_1 \neq 0$$

b. Menghitung nilai t

c. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada taraf nyata tertentu, pada penelitian ini digunakan taraf sebesar 5%; df; ($\alpha/2$; $n - (k + 1)$)

d. Mengambil keputusan dengan kriteria berikut (gunakan salah satu saja)

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka H_0 diterima

$t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 ditolak *atau*

nilai $Pr \geq \alpha = 5\%$; maka H_0 diterima

nilai $Pr < \alpha = 5\%$; maka H_0 ditolak.

2. Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Uji seluruh koefisien regresi secara serempak sering disebut juga dengan uji model. Nilai yang digunakan untuk melakukan uji serempak adalah nilai F_{hitung} yang dihasilkan dari rumus yang telah dijelaskan sebelumnya. Karena nilai F_{hitung} berhubungan erat dengan nilai koefisien determinasi (R^2). Uji F yang signifikan menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benar nyata dan bukan terjadi karena kebetulan. Dengan kata lain, berapa persen variabel terikat dijelaskan oleh seluruh variabel bebas secara serempak (bersama-sama), dijawab oleh uji F . Berdasarkan asumsi ini, nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji F menentukan baik tidaknya model yang digunakan. Makin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) dan signifikan maka semakin baik model itu.

Uji keseluruhan koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$ [proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel bebas tidak signifikan]

$H_1 : \text{minimal satu koefisien dari } b_1 \neq 0$ [proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel bebas signifikan]

b. Menghitung nilai F .

c. Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, pada penelitian ini digunakan taraf sebesar 5% ; $df = k; n - (n + 1)$

d. Mengambil keputusan apakah model regresi linear berganda dapat digunakan atau tidak sebagai analisis. Dengan menggunakan kriteria berikut ini, jika H_0 ditolak maka model dapat digunakan karena, baik besaran maupun tanda (+/-) koefisien regresi dapat digunakan untuk

memprediksi perubahan variabel terikat akibat perubahan variabel bebas. Kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut. (Gunakan salah satu kriteria)

Jika $F_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$; maka H_0 ditolak *atau*

nilai $Pr \geq \alpha = 5\%$: maka H_0 diterima

nilai $Pr < \alpha = 5\%$; maka H_0 ditolak.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi. R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

Persamaan regresi linear berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.