

BAB III

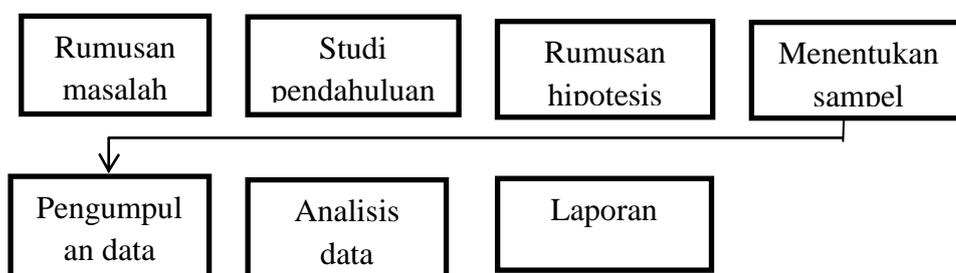
METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat di dalam proses penelitian. Penelitian yang baik harus didahului dengan suatu perencanaan penelitian agar penelitian tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Susanto Leo,2013:98) Metode penelitian merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminati.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan gambar dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan. Alur penelitiannya sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Desain penelitian

Penelitian ini dilakukan dari mencari permasalahan dalam objek apa masalah yang hendak diteliti yang disebut dengan identifikasi masalah, dilanjutkan dengan rumusan masalah dimana tahap ini merupakan kelanjutan dari penemuan masalah yang kemudian peneliti membuat sebuah rumusan masalah berdasarkan masalah-masalah yang akan diteliti, dibagian ini peneliti juga membuat batasan masalah dalam menentukan ruang lingkup masalah yang diteliti, rumusan masalah ini selalu dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Pada tahap selanjutnya adalah melakukan studi pendahuluan atau kajian teori hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi-informasi berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Pengetahuan yang diperoleh dari studi pendahuluan atau teori terdahulu sangat berguna untuk penyusunan kerangka teoritis tentang pemecahan masalah dalam hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian di lapangan, di studi pendahuluann ini dapat berupa penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal, atau teori dari ahli dalam buku, tahap selanjutnya adalah merumuskan hipotesis. hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2012).

Tahapan selanjutnya adalah dengan menentukan sampel, pada tahap ini, keseluruhan objek yang diteliti disebut populasi penelitian, dan karena peneliti menggunakan sampel jenuh maka semua populasi digunakan sebagai sampel,

selanjutnya adalah teknik pengumpulan data yaitu menentukan dan merumuskan alat penelitian terdiri dari jenis dan sumber data apa yang di gunakan, dilanjutkan dengan analisis data, analisis data dilakukan setelah data terkumpul semua yang kemudian di analisis, dan hipotesis yang di ajukan di uji kebenarannya melalui analisis tersebut. Dan tahapan terakhir adalah laporan penelitian, untuk keperluan publikasi maka semua tahapan yang telah dilalui akan dilaporkan hasilnya, dan dari situ dapat di tarik sebuah kesimpulan dan saran.

3.2. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengurangi keabstrakan konsep dari variabel sehingga menjadikan variabel tersebut dapat diukur dalam bentuk yang nyata (Indrawati, 2015 : 124).

3.2.1. Variabel Independen

Variabel Independen atau biasa disebut variable bebas adalah Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen), (Hamid Darmadi, 2013:35). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2).

Tabel 3. 1 Variabel Independen dengan Indikatornya

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Fasiitas (X_1)	Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.	1. Pertimbangan /perencanaan spasial	Skala Likert
		2. Perencanaan Ruangan	
		3. Perlengkapan/perabotan	

	Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan	4. Tata Cahaya	
		5. Warna	
		6. Pesan secara grafis	

Sumber: (Afifah Audistiana, Muslichah Erma Widiana, 2017:30)

Tabel 3.2 Variabel Independen dan indikatornya Lanjutan

Variabel Independen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan (X ₂)	pelayanan adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pembeli	1. Tangibels (bukti fisik)	Skala Likert
		2. Reability (keandalan)	
		3. Assurance (jaminan)	
		4. Empathy (empati)	
		5. Responsiveness (Daya Tanggap)	

Sumber: (Puspita et al., 2018:70)

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Hamid Darmadi, 2013:35). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3. 3 Variabel Dependen dengan Indikatornya

Variabel Dependen	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan perasaan senang atau kecewa	1. Kualitas Produk	Skala Likert
		2. Harga	

	seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.	3. Kualitas Pelayanan	
--	--	-----------------------	--

Sumber: (Andalusi, 2018)

a. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bugin, 2013:109) dalam jurnal (Afifah Audistiana, Muslichah Erma Widiana, 2017:31).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan service kendaraan motor Honda di PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

Table 3.4 Tabel Jumlah Data Penjualan (Jasa service dan Sparepart)

PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam mulai dari Januari hingga Agustus 2018

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari-Agustus	6599 Pelanggan

Sumber : PT Honda Alexsander Honda Bersaudara (2018)

3.3.2. Sampel

Dalam penelitian ini Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi Berdasarkan rumus slovin ,(Sunyoto, 2013:48) dalam jurnal (Afifah Audistiana, Muslichah Erma Widiana, 2017:31) dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Penelitian ini dilakukan di PT. Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik simpel *random sampling*. Probability sampling adalah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota sampel.

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

Rumus 3.1 Rumus Slovin

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

Sumber: (Gunawan & Agustin, 2016)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat terjadinya toleransi kesalahan

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan adalah sebesar 10% dengan tingkat keyakinan yang diharapkan sebesar 90%. Dengan jumlah populasi

yang diteliti berjumlah 6599 pelanggan di PT Honda Alexsander Beraudara periode bulan januari-agustus yang akan dijadikan penentu sampel. Maka perhitungan jumlah sampel yang diteliti adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{6599}{1 + (6599(0,1^2))}$$

$$n = \frac{6599}{66,99} = 98,50$$

.Dari perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 98,5 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden pelanggan PT Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bugin, 2013:132) dalam jurnal (Afifah Audistiana, Muslichah Erma Widiana, 2017:32) Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil obseervasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu: (1) metode survei dan (2) metode observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Dan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan jumlah penjualan jasa service dan sparepart motor dalam jangka 8 bulan terakhir ditahun 2018 di PT Honda Alexsander Bersaudara dikota Batam.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (Interview)

Metode survey dengan wawancara merupakan suatu unsur metode pengumpulan data dimana pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun (kuesioner) ditanyakan langsung dengan tatap muka kepada responden (**Suhartanto, 2014**). Selain itu wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban langsung diberikan oleh responden.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2015:535). Kuesioner (kadang disebut sebagai formulir waawancara, instrumen pengukur, dan instrumen survey) merupakan suatu teknik

yang terstruktur untuk mengumpulkan data yang terdiri atas beberapa pertanyaan baik verbal maupun tulisan yang akan dijawab oleh responden. Kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden menggunakan skala likert dengan bentuk checklist. Skala likert ini meminta responden untuk merespon sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju tentang satu objek yang dipersepsikan. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut tabel 3.3 skor skala likert dalam bentuk checklist:

Tabel 3. 2Skala likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2012)

3. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggali informasi dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal dan literature-literatur lainnya yang berhubungan dengan proses penelitian.

3.6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang akan digunakan untuk memperoleh keterangan tentang besarnya kekuatan variabel independen terhadap

variabel dependen adalah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS versi 22, beberapa pengujian terhadap data yang akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode untuk menggambarkan data yang dikumpulkan secara sederhana. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Penyajiannya dapat berbentuk tabel, atau grafik, termasuk juga perhitungan rata-rata, standart deviasi dan sebagainya. Menurut (Umar, 2009:163-164) menentukan kriteria analisis deskriptif yaitu dengan menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus:

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{100(5-1)}{5} = 80 = 0,8 \text{ Rumus 3. 1 Rentang Skala}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap items

Tabel 3. 3Kriteria Analisis deskriptif

Rentang Kategori skor/Skala kategori	Nilai tafsir
1,00-1,80	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,81-2,60	Tidak baik / Rendah
2,61-3,40	Cukup / Sedang
3,41-4,20	Baik / Tinggi
4,21-5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Sumber: Hasil Perhitungan Data

3.7.1. Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

3.7.1.1. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya (Sunyoto, 2013:535). Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam uji validitas dapat digunakan Statistical Package for the Social Science (SPSS) dan dapat pula digunakan rumus Pearson Product Moment, sebagai berikut.

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\{n \sum i^2 - (\sum i)^2\} \{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}}}$$

Rumus 3. 2 Pearson Product
Moment

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

N = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak (Wibowo, 2012), jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.7.1.2. Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas data digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator atau variabel dan konstruk. Butir kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner adalah konsisten. (Suryoto, 2013:141) dalam jurnal. (Rima Nurmalia, Zainul Hidayat, 2018:535)

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ketepatan sebuah data. Menurut (Singgih Santoso, 2011:311) berpendapat “Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan, sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik”. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah meliputi: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas.

3.7.2.1.Uji Normalitas

Uji normalitas akan menguji data variabel bebas dan data variabel terikat pada pemasangan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sunyoto, (2013:535) dalam jurnal (Rima Nurmalia, Zainul Hidayat, 2018). Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (bell shaped curve). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji ini dapat dilihat pada diagram Normal P-Plot Regression Standarize dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal diuji dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

3.7.2.2.Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas dan harus diatasi. (Umar, 2011:177) dalam jurnal (Rima Nurmalia, Zainul Hidayat, 2018:535). Pengajuan ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrix korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance-nya. Nilai VIF antara 0 sampai dengan 10 menandakan tidak adanya gejala multikolinieritas.

3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali (2013:311-312) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain". Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji scatter plot dengan melihat grafik antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika penyebaran titik-titik pada data scatter plot membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit, atau dengan baik turun mengelompok menjadi satu, maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

3.7.3.1. Uji Pengaruh

3.7.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan regresi linier sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas yang lebih dari satu. Analisis regresi berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sunyoto, 2013:135) dalam jurnal (Rima Nurmalia, Zainul Hidayat, 2018:535)

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu: Fasilitas (X1) dan pelayanan (X2), terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3.7.3.3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Wibowo, 2012). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7.4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan dan bukan kalimat pertanyaan. Dalam penelitian yang menggunakan sampel, kata hipotesisnya menggunakan kata signifikan.

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas (α), dan tingkat kepercayaan atau confidence interval. Namun dalam pengujian ini penulis akan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas, yaitu tingkat probabilitas yang ditentukan

untuk pengambilan keputusan mendukung atau hipotesis pada penelitian yang pada dasarnya menggunakan 0.05 (Wibowo, 2012: 124).

3.7.4.1.Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Sanusi, 2011:138).

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.3 Uji t

Sumber:(Sugiyono, 2009: 250)

Dimana:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi persial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak atau dapat dikatakan signifikan, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima atau dapat dikatakan tidak signifikan yaitu terhadap pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terkaitnya (Priyatno, 2016: 66)

3.7.4.2.Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Uji-F dilakukan Menurut (Sunyoto, 2014:535) untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.8.1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang merupakan para pelanggan PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam.

3.8.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret
Menentukan Judul							
Bimbingan Skripsi							
Perumusan Penelitian							
Studi Pustaka							
Metodelogi Penelitian							
Rancangan Kuesioner							
Penyebaran Kuesioner							
Pengumpulan Data							
Penyusunan Laporan Akhir							
Sidang Skripsi							

Sumber: Peneliti 2019