

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Sanprima Sentosa Bogor, tepatnya di Jl. Jend. Sudirman No 52 Bogor. Penelitian dilakukan kepada para pelanggan yang pernah membeli atau melakukan jasa *service* sepeda motor di *dealer* Sanprima Sentosa Bogor. Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa peneliti mudah memperoleh data, baik data primer maupun data sekunder. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Nopember 2017 sampai dengan bulan Desember 2017.

2. Jenis Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bersifat kausal, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono,2013:57-59). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Motor Honda terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan di PT.Sanprima Sentosa Bogor.

3. Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi langsung oleh pelanggan *dealer* di PT.Sanprima Sentosa Bogor. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur, buku, dan internet.

4. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Motor Honda sebagai variabel independen (X_1 dan X_2) serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:61), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dari penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah membeli atau melakukan jasa *service* sepeda motor di *dealer* Sanprima Sentosa Bogor.

2. Sampel

Sampel adalah kegiatan dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin

mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif/mewakili (Sugiyono, 2013:62).

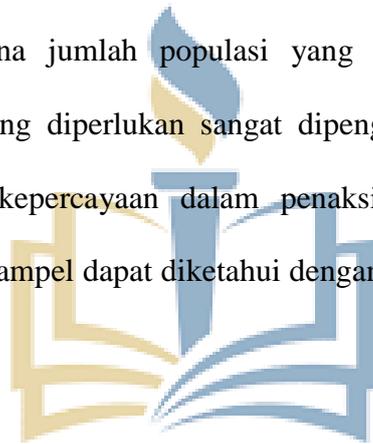
Definisi lain dijelaskan menurut Ferdinand, (2014:171) mendefinisikan Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi yang disebut sampel. Umum untuk menentukan jumlah sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono, (2013:74) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut;

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing kelompok antara 10 s/d 20.

Pada penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui, maka besarnya sampel yang diperlukan sangat dipengaruhi oleh maksimum *error* dan derajat kepercayaan dalam penaksiran populasi tersebut. Sehingga besarnya sampel dapat diketahui dengan menggunakan formula Lemeshow :



$$n = \frac{Z^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

UNIVERSITAS PADJADJARAN
INDONESIA

Dimana :

- n = Jumlah sampel
- p = Proporsi populasi (*maksimal estimasi* = 0,5)
- Z = Derajat kepercayaan (95% , $z = 1,96$)
- d = *Margin of error*

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 orang.

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian dilakukan uji coba terlebih dahulu, uji coba instrumen untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan melalui kegiatan uji coba instrument terhadap 30 orang responden.

C. Teknik Pengumpul Data

Terdapat dua hal utama yang memengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara, studi pustaka dan menyebarkan kuesioner.

1. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pelanggan yang berada di *dealer* Sanprima Sentosa. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3. Kuesioner

Peneliti menyebarkan angket yang berupa pertanyaan atau pernyataan kepada pelanggan Sanprima Sentosa dengan menggunakan skala likert dengan skor 1 - 5 dengan penilaian skor masing-masing angka seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 3
Bobot dan Nilai Pilihan Jawaban

Predikat	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel merupakan salah satu instrumen dari riset karena merupakan salah satu tahapan dalam proses pengumpulan data. Definisi operasional menjadikan konsep yang masih bersifat abstrak menjadi operasional yang memudahkan pengukuran variabel tersebut (sebagai batasan pengertian yang dijadikan pedoman dalam kegiatan penelitian). Tujuannya yaitu agar peneliti dapat mencapai suatu tolak ukur yang sesuai dengan hakikat yang sudah didefinisikan konsepnya. Agar dapat dilakukan pengukuran, maka instrumen penelitian harus dioperasionalkan. Dengan

kata lain instrumen penelitian dijabarkan lebih lanjut kedalam indikator dan pengukuran seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4
Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Dimensi/Indikator	Butir Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (F.Tjiptono 2012:157)	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1 – 5
			2. Empati (<i>Emphaty</i>)	6 – 8
			3. Keandalan (<i>Reliability</i>)	9 – 11
			4. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	12 – 15
			5. Jaminan (<i>Assurance</i>)	16 – 19
2	Kualitas Produk (X ₂)	Kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, Dan atribut bernilai lainnya. (P.Kotler & G.Amstrong 2012:283)	1. Bentuk (<i>Form</i>)	20 – 21
			2. Ciri-ciri produk (<i>Features</i>)	22 – 23
			3. Kinerja (<i>Performance</i>)	24 – 26
			4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	27 – 29
			5. Ketahanan (<i>Durabillity</i>)	30
			6. Keandalan (<i>Reliabilility</i>)	31 – 32
			7. Kemudahan perbaikan (<i>Repairabilility</i>)	33 – 34
			8. Gaya (<i>Style</i>)	35 – 36
			9. Desain (<i>Design</i>)	37 – 38

No	Variabel	Pengertian	Dimensi/Indikator	Butir Pertanyaan
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	<p>“<i>Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectations</i>”.</p> <p>(Kotler & Keller 2010:138)</p>	1. Kesesuaian Kualitas Produk dengan yang diharapkan	39 – 40
			2. Kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan	41 – 43
			3. Kesiediaan Merekomendasikan	44
			4. Minat pembelian ulang	45

E. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hal ini dilakukan dengan mencari korelasi setiap item pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk hasil jawaban responden yang mempunyai skala pengukuran interval. Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus Korelasi *Product Momment* yang di kemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi suatu butir/item

N = Jumlah subyek/responden

X = Skor suatu butir/item

Y = Skor total

ΣX^2 = Jumlah kuadrat nilai X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat nilai Y

Syarat tersebut menurut Sugiyono (2014:173-174) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

1). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid

2). Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:168) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Karena realibilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama pula.

Sedangkan dalam menguji reliabilitas digunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Dimana:

r_{II} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Butir Pertanyaan atau Banyaknya Soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian Butir/Item

V_t^2 = Varian Total

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{II}) > 0,600.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2013:160) mengemukakan bahwa, uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik dan analisis statistik.

Metode yang digunakan untuk melakukan uji normalitas dalam penelitian ini adalah dengan analisis statistik yang menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

- 1).Jika taraf signifikan yang dihasilkan $> 0,05$, maka H_0 diterima, sehingga data tersebut terdistribusi normal.
- 2).Jika taraf signifikan yang dihasilkan $< 0,05$, maka H_a diterima, sehingga data tidak terdistribusikan secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara suatu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Selain itu deteksi terhadap multikolinieritas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain :

- 1) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas $VIF = 1 / Tolerance$, jika $VIF = 10$ maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70, maka model dapat dinyatakan bebas

dari asumsi klasik multikolinieritas. Jika lebih dari 0,7 maka diasumsikan terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinieritas.

3) Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari R^2 maupun *R-Square* di atas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka ditengarai model terkena multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadi perbedaan *variance residual* suatu periode penggunaan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan *variance residual* suatu periode pengamatan dengan periode pengamatan lainnya, atau adanya hubungan antara nilai prediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut sehingga dapat dikatakan mode tersebut homokedastisitas. Pengujian Heterokedastisitas ini menggunakan bantuan perangkat komputer dengan program SPSS 20.

Cara memprediksi adanya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola *scatterplot* model tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaliknya tidak berpola.

3. Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda (*multiple regression*). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas) digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dipilih. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

β_2 = Koefisien Regresi Kualitas Produk

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kualitas Produk

e = Error

a = Bilangan Konstanta

Persamaan Regresi Berganda dapat digunakan dalam analisis jika telah memenuhi syarat asumsi klasik.

4. Uji Hipotesis

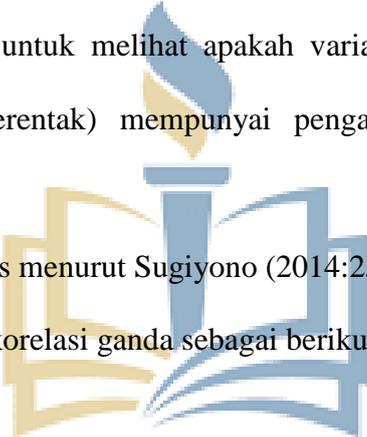
Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk motor Honda (X_2), berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan(Y).

Berikut pengujian hipotesis yang terdiri dari uji regresi simultan (f test), uji regresi parsial (t test), uji koefisien determinasi (R^2) :

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2014:257) dapat digunakan rumus signifikan korelasi ganda sebagai berikut:


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

UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

Keterangan :

$F_h = F_{hitung}$ = yang akan dibandingkan dengan F_{tabel}

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

dk / df = $(n - k - 1)$ derajat kebebasan

Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji F) yaitu sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk motor Honda terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk motor Honda Terhadap kepuasan Pelanggan.

Tingkat interval keyakinan yang diambil adalah 95% dengan tingkat signifikan kesalahan atau error sebesar alpha 5% (0,05). Penetapan tingkat signifikan antara variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikan yang umum digunakan dalam penelitian.

$F_{hitung} > F_{tabel}$: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk motor Honda Terhadap Kepuasan Pelanggan.

$F_{hitung} < F_{tabel}$: Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk motor Honda Terhadap Kepuasan Pelanggan.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung} .

Dengan rumus :

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

Keterangan :

r = korelasi

t = nilai koefisien dengan derajat bebas (dk) = $n - 2$

n = jumlah sampel

Hasil pengujian uji t kemudian dibandingkan dengan tabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkatan signifikan (α) dan derajat kebebasan $n - 2$. Hipotesis yang telah ditetapkan tersebut akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak

Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_a diterima

Penetapan hipotesis Nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

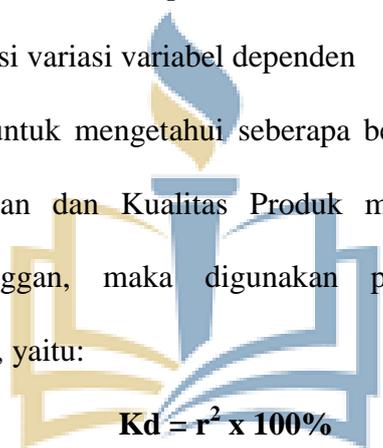
$H_0 : \beta_2 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk motor Honda terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas produk motor Honda terhadap kepuasan pelanggan.

c. Uji Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali, (2013:97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. 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 variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

Selain itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk motor Honda terhadap Kepuasan Pelanggan, maka digunakan perhitungan Koefisien Determinasi (Kd), yaitu:


$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi ganda