

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang akan mendeskripsikan kejadian yang terjadi saat ini secara sistematis dan faktual yang bertujuan untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode survey. Penelitian sistem survei ini merupakan pengumpulan informasi untuk mengambil sampel melalui kuesioner atau wawancara secara langsung, yang nantinya dapat diuraikan dengan berbagai unsur dari masyarakat.

B. Tahapan Penelitian

1. Lokasi atau Objek Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian di Bengkel Mulia Motor yang terletak di Jln. Ahmad Yani 15a, Iringmulyo, Kec. Metro Timur, Kota Metro, Lampung (Simpang Kampus).

2. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah merasakan pelayanan dari Bengkel Mulya Motor sebanyak 2 kali atau lebih. Berdasarkan data dari pihak Bengkel jumlah pelangganya tahun 2020 berjumlah sebanyak 230 konsumen.

3. Sampel

Pada penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

E : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Sehingga diperoleh hasil perhitungagn sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{230}{1+230(0,1^2)} = \frac{230}{1+230(0,01)} = \frac{230}{3,30} = 69,8$$

Dibulatkan menjadi 70 responden

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan adanya konsumen yang datang pada saat dilakukan penelitian.

Penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini memiliki kriteria diantaranya sebagai berikut:

- a. Responden yang berusia 20 – 40 tahun yang telah menggunakan atau merasakan jasa Bengkel Mulya Motor.
- b. Responden yang sudah menggunakan jasa dari Bengkel Mulya Motor sebanyak 2 kali atau lebih dalam kurun waktu satu tahun.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan

- a. Definisi Konseptual: kualitas pelayanan merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang digunakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.
- b. Definisi Operasional: pelayanan merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang digunakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan bengkel mulya motor

2. Fasilitas

- a. Definisi Konseptual: fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen dengan indikator perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya dan warna.
- b. Definisi Operasional: fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh

konsumen dengan indikator perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya dan warna yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan bengkel mulya motor

3. Lokasi

- a. Definisi Konseptual: bahwa lokasi merupakan tempat dimana perusahaan menjalankan usahanya dengan indikator akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, lingkungan, persaingan, peraturan pemerintah.
- b. Definisi Operasional: bahwa lokasi merupakan tempat dimana perusahaan menjalankan usahanya dengan indikator akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, lingkungan, persaingan, peraturan pemerintah yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan bengkel mulya motor

4. Kepuasan Pelanggan

- a. Definisi Konseptual: kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkatan perasaan pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang telah dirasakan terhadap kinerja atau hasil yang didapatkannya dengan indikator kepuasan atas harga, kepuasan atas layanan yang diterima, kepuasan terhadap kualitas produk, kepuasan emosional, dan kemudahan yang diperoleh.
- b. Definisi Operasional: kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkatan perasaan pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang telah dirasakan terhadap kinerja atau hasil yang didapatkannya dengan indikator kepuasan atas harga, kepuasan atas layanan yang diterima, kepuasan terhadap kualitas produk, kepuasan emosional, dan kemudahan yang diperoleh yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan Bengkel Mulya Motor.

Untuk mengukur variabel-variabel, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Penjabaran operasional variabel dalam penelitian ini secara singkat sebagai berikut:

Table 3. Kisi-Kisi Instrumen

No.	Variabel	Indikator	Item	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X_2)	a. Kemampuan memberikan layanan (<i>Tangibles</i>) b. Kehandalan (<i>Reliability</i>) c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>emphaty</i>)	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20	Likert
2.	Fasilitas (X_4)	a. perencanaan spasial, b. perencanaan ruangan, c. Perlengkapan, d. tata cahaya dan warna	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20	Likert
3.	Lokasi (X_1)	a. akses b. Visibilitas c. lalu lintas d. tempat parkir e. lingkungan f. persaingan g. peraturan pemerintah	1, 2, 3, 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12 13, 14, 15, 16, 17, 18 19, 20	Likert
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	a. kepuasan atas layanan b. kepuasan terhadap kualitas produk, c. kepuasan emosional d. kemudahan yang diperoleh sama	1, 2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20	Likert

D. Teknik Pengumpulan Data

1. *Library Research*/Riset kepustakaan

Library Research dilakukan dengan metode dokumentasi yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data yang berasal dari literatur dan karya ilmiah yang berhubungan dengan topik penelitian ini

2. *Field Research*/Penelitian lapangan

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan data.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepala pemilik bengkel Mulya Motor.

c. Angket

Metode angket adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi sampel dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui mengenai topik penelitian

E. Instrumen Penelitian

Tabel 4. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner

Jawaban	Kategori	Nilai	
		Positif	Negatif
a	Sangat Setuju (SS)	5	1
b	Setuju (S)	4	2
c	Cukup Setuju (CS)	3	3
d	Tidak Setuju (TS)	2	4
e	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Instrumen dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas:

a. Uji Validitas

Untuk menentukan validitas dari suatu penelitian dapat menggunakan korelasi *product momen* (Sugiyono, 2018: 248).

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan, sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r_{tabel} mana $df = n-k$ dengan $\alpha = 5\%$

$$r_{hitung} \leq r_{tabel} = \text{tidak valid}$$

$$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$$

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas ini dapat digunakan melalui SPSS, reabilitas dianggap reliable bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_b^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum a b^2$ = Jumlah variasi butir

$a_b t^2$ = Varians total

F. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

(Sumber : Arikunto, 2010:239)

Keterangan :

O_i : Frekuensi observasi pada kelas atau interval i

E_i : Frekuensi yang diharapkan pada kelas i didasarkan pada distribusi hipotesis, yaitu distribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji ini biasanya digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf 0,05. Dua variable dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,05.

c. Uji Homogenitas

$$F = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}}$$

Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka memiliki varian yang homogenitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Permasalahan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

(Sumber: J. Supriyanto, 2009: 239)

Keterangan :

Y = Variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan pelanggan)

X_1 = Variabel independen (pelayanan)

X_2 = Variabel independen (fasilitas)

X_3 = Variabel independen (lokasi)

a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1 X_2 X_3 X_4 X_n = 0$)

e = Error

$b_1 b_2 b_n$ = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Uji Parsial (uji t)

Uji t menguji signifikan pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung:

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

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungan. Maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga bias memperhatikan signifikan t lebih kecil atau sama dengan 0,05 dan juga bias diukur dengan melihat nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis (H_0) atau hipotesis *alternative* (h_a) tersebut ditolak atau diterima.

b. Uji bersama-sama (Simultan)

Dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan apabila nilai sig yang dihasilkan $\leq \alpha$ (0,05):

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{n-k-1}}$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

K = jumlah variabel independen

n = jumlah data

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau bias juga dengan memperhatikan signifikan F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F besar dari 0,05.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

KR = koefisien korelasi

G. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penguji pengaruh X_1 terhadap Y

Ho : $\beta_1 \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Ha : $\beta_1 > 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Pengujian pengaruh X_2 terhadap Y

Ho : $\beta_2 \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

Ho : $\beta_2 > 0$: Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

3. Pengujian pengaruh X_3 terhadap Y

Ho : $\beta_3 \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan

Ho : $\beta_3 > 0$: Terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan

4. Pengujian pengaruh $X_1, X_2, X_3,$ terhadap Y

Ho : $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

Ho : $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 > 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi, terhadap kepuasan pelanggan.