

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode kuantitatif dipergunakan untuk menyelidiki penelitian ini. Mendapatkan informasi berbentuk angka disebut penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2017). Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat akibat mutu komoditas dan fasilitas Motor Matic Yamaha Fazzio mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Alih-alih berupa fokus penelitian itu sendiri, objek ialah hal yang para ilmuwan coba pelajari lebih lanjut untuk memecahkan masalah tertentu.

Menurut Sugiyono (2017), pengertian sasaran penelitian ialah “suatu maksud ilmiah untuk menghimpun data dengan maksud dan kegunaan tertentu terkait suatu hal yang obyektif, valid, dan sanggup dipercaya (variabel tertentu)”. Pada Motor Matic Yamaha, penulis melangsungkan analisis dengan topik kajian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”.

C. Metode Penelitian

Saran Penggunaan dan Tujuan Data yang Diperoleh Melalui Berbagai Metode Penelitian. Penelitian ini mempergunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu strategi penelitian positivis untuk mempelajari populasi ataupun sampel tertentu melalui penggunaan instrumen penelitian dan analisis kuantitatif/statistik mengenai data yang dikumpulkan.

1. Operasional Variabel

Sugiyono (2016) menyatakan bahwasanya “variabel penelitian” ialah “pada dasarnya segala sesuatu berbentuk apa pun yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari guna menghimpun informasi terkait, kemudian menarik kesimpulan terkait” (38). Kategori berikut telah dibuat untuk variabel penelitian:

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Menurut Sugiyono (2017), variabel independen ialah variabel yang sanggup dipergunakan untuk menjelaskan ataupun memprediksi variabel dependen. Berikut ialah variabel independen penelitian ini:

1. Kualitas Produk

- a) Sebagai konsep umum, mutu komoditas mengacu pada sejauh mana seorang pemasar berhasil mencukupi harapan khalayak sasaran dalam hal komoditi ataupun layanan yang ditawarkan.
- b) Definisi dalam konteks Kualitas komoditas, yang meliputi bentuk, atribut komoditas, pilihan, dan desain, ialah aspek paling utama dari upaya pemasaran untuk mencukupi yang diinginkan dan keperluan pelanggan. Pelanggan dealer Yamaha disediakan survei skala Likert untuk diselesaikan dalam penelitian ini.

2. Kualitas Pelayanan

- a) Sederhananya, mutu fasilitas mengacu pada sejauh mana industri ataupun produsen melancarkan yang terbaik untuk memuaskan pelanggannya. Hal ini termasuk namun tidak terbatas pada memberikan bukti, empati, ketergantungan, dan jaminan yang sanggup dibuktikan.
- b) Definisi operasional mutu fasilitas ialah sejauh mana penyedia berupaya mencukupi keperluan pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada bukti nyata, empati, ketergantungan, dan janji. Pelanggan dealer Yamaha disediakan survei skala Likert untuk diselesaikan dalam penelitian ini.

b. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Menurut Sugiyono (2017), variabel independen berfungsi untuk menjelaskan ataupun mengakibatkan variabel dependen. Kebahagiaan pelanggan (Y) berupa variabel dependen dalam analisis ini.

1. Kepuasan Pelanggan

- a) Tingkat kepuasan seseorang mengenai suatu komoditas ataupun layanan sanggup didefinisikan secara konseptual sebagaimana reaksi seseorang mengenai kinerja (hasil) komoditas tersebut, dengan mempertimbangkan mutu fasilitas yang disediakan dan, terdapat keunggulan berupa pelayanan yang memuaskan, terpenuhinya harapan pelanggan, dan kemungkinannya. merekomendasikan komoditas ataupun fasilitas kepada orang lain.
- b) Kepuasan pelanggan didefinisikan secara operasional sebagaimana “perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang timbul karenanya membandingkan kinerja (hasil) komoditas, termasuk kepuasan pelayanan komoditas selaras yang diharapkan, pertimbangan mengenai mutu pelayanan yang disediakan

dan, terdapat keunggulan pelayanan yang unggul, mencukupi harapan pelanggan, merekomendasikan kepada pelanggan. pihak ketiga" (Penelitian).

Tabel 4 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	No.Item
Kualitas Produk (X_1)	1. Bentuk	1,2,3,4,5
	2. Ciri ciri komoditas	6,7,8,9, 10,11
	3. Ketetapan	12, 13,14,15,16
	4. Desain	17,18,19,20
Kualitas Pelayanan (X_2)	1. Bukti fisik	1,2,3,4,5,6,7
	2. simpati	8,9,10,11
	3. kehandalan	12,13,14,15,16
	4. jaminan	17,18,19,20
Kepuasan Konsumen (Y)	1. kepuasan fasilitas komoditas	1,2,3,4,5
	2. pertimbangan mutu pelayanan yang disediakan	6,7,8,9,10,11,12,
	3. terdapat keunggulan pelayanan yang memuaskan	13,14,15,16,17,
	4. Merekomendasikan kepada pihak lain	18,19,20

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017):80, "populasi ialah suatu wilayah umum yang terdiri atas obyek-obyek ataupun subyek-subyek yang tedapat jumlah dan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti." Jumlah populasi tersebut mewakili klien Dealer Metro di Lautan Teduh. Tentu saja berlandaskan waktu dan informasi yang tersedia. Peserta penelitian yang berjumlah 88 orang ini semuanya akan berupa calon pembeli sepeda motor Yamaha Fazzio pada tahun 2022.

2. Sampel

Sampel mewakili sebagian dari keseluruhan. Sugiyono (2016) mendefinisikan kependudukan sebagaimana “jumlah orang yang tinggal di suatu wilayah tertentu, jumlah orang yang bekerja pada suatu organisasi tertentu, jumlah siswa yang terdaftar pada suatu lembaga pendidikan tertentu, dan seterusnya.” Metode sampling insidental (Sugiyono, 2016) akan dipergunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, pelanggan berpartisipasi sebagaimana responden penelitian sebanyak 88 orang, dipilih dengan mempergunakan metode convenience sampling dimana partisipannya ialah mereka yang kebetulan bertemu dengan peneliti secara kebetulan (dalam rentang waktu satu hingga dua bulan).

E. Sumber data

1. Sumber Data Primer

Sumber primer ialah sumber dimana pengumpul data mendapatkan informasinya secara langsung (Sugiyono, 2017). Sumber data primer memerlukan informasi ataupun data dari sumber asli (atau “responden”) pada awalnya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber informasi non primer disebut sebagaimana sumber informasi sekunder (Sugiyono, 2017). Untuk mencari solusi atas pertanyaan penelitian, seringkali peneliti beralih ke sumber data sekunder (bukan yang asli) (Jonathan Sarwono, 2015).

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mempergunakan bentuk dan agregasi data berikut:

1. Data primer ialah informasi yang diperoleh dari subjek penelitian itu sendiri. Metode berikut dipergunakan untuk menghimpun data primer:
 - a. Observasi

Kami menghimpun gambaran yang lebih akurat terkait fenomena yang sedang dipelajari dengan mencatat data terkait pemasaran sebagaimana bagian dari penelitian ini.
 - b. Wawancara (*interview*)

Mulailah sesi tanya jawab dengan pelanggan dealer yang Anda yakini sanggup memberikan data untuk penelitian ini.
 - c. Kuisisioner

Data dikumpulkan dengan mempergunakan kuisisioner. Memberi responden daftar pertanyaan untuk dipikirkan dan ditulis tanggapannya ialah salah satu jenis kuisisioner (Sugiyono, 2018: 142). Pertanyaan tertutup dipergunakan dalam survei.

Peneliti mempergunakan pertanyaan tertutup, ataupun pertanyaan yang sudah mereka ketahui jawabannya, untuk menghimpun data dari responden guna menghimpun objek penelitian. Untuk menghimpun informasi dari responden mengenai pengalaman mereka sendiri ataupun dunia yang mereka ketahui, peneliti sering mempergunakan kuesioner, yang mencakup serangkaian pertanyaan tertulis. Skala pengukuran dengan interval 1 sampai 5 dipergunakan.

Tabel 6 Alternatif Jawaban

Jawaban	Klasifikasi Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
A	SS (sangat setuju)	5	1
B	S (setuju)	4	2
C	CS (Cukup setuju)	3	3
D	KS (Kurang setuju)	2	4
E	STS (Sangat tidak setuju)	1	5

Sumber: Sugiyono, 2017

2. Kepustakaan (*Library Research*)

Pada tahap ini penulis membaca, menelaah, menganalisis, dan memahami literatur baik berupa buku, jurnal, sehingganyalah, maupun penelitian sebelumnya untuk menghimpun informasi sebanyak-banyaknya untuk dijadikan landasan teori dan acuan dalam mengolah data. relevan dengan permasalahan yang sedang diselidiki. Ini ialah metode pengumpulan data di mana serangkaian pertanyaan ataupun pernyataan tertulis disediakan kepada 8-9 responden, dan penulis kemudian menghimpun, mempelajari, dan menganalisis data sekunder yang relevan.

Penelitian kepustakaan ialah penunjang penelitian yang bersumber dari sudut pandang para ahli berbentuk tertulis, selayaknya buku referensi, jurnal, sehingganyalah penelitian, ataupun karya ilmiah lainnya, selayaknya yang diungkapkan oleh Djaman Satori dan Aan Komariah (2011). Tinjauan literatur mengacu pada proses pengumpulan informasi dari berbagai sumber (buku, artikel, sehingganyalah, dll.) mengenai suatu subjek dan menganalisis bagaimana literatur berkorelasi dengan masalah yang dihadapi.

G. Pengujian Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas melibatkan penentuan apakah instrumen mengukur variabel target secara akurat ataupun tidak. Peralatan penelitian dengan validitas tinggi akan menilai variabel yang relevan dengan andal. Untuk menentukan validitas isi instrumen penelitian, pertama-tama kami berkonsultasi dengan para ahli di

bidangnya untuk melihat apakah mereka akan mendukungnya. apakah mereka mau ataupun tidak, kami melanjutkan dengan menguji validitas konstruk instrumen dengan mempergunakan sampel sebanyak 89 partisipan. Selanjutnya data pengujian instrumen dianalisis.

Validitas instrumental mengacu pada seberapa baik instrumen tersebut mengukur hal-hal yang semestinya diukur. Dalam pengujian validitas berbasis item ini. Dengan menghitung korelasi diantaranya skor item dan skor item secara keseluruhan, kita sanggup melihat bukti validitas item tersebut. Validitas suatu item sanggup dinilai dan kepraktisannya ditetapkan dengan menghitung koefisien korelasi yang ialah temuan analisis korelasi. Suatu item dikatakan sah apabila berkorelasi secara substansial dengan skor keseluruhan, yang ditetapkan dengan melangsungkan pengujian signifikansi pada taraf 0,05 untuk menentukan cocok ataupun tidaknya item yang akan dipergunakan. Instrumen yang taraf validitasnya tinggi disebut valid ataupun valid. Instrumen yang validitasnya rendah dikatakan tidak valid ataupun valid, begitu pula sebaliknya. Item instrumen yang asli sanggup diidentifikasi dengan membandingkan skor r hitung dan rtabel, ataupun indeks korelasi product moment Pearson pada taraf signifikansi 5%. Para ahli menawarkan penilaian yang berbeda-beda ketika ditanya terkait harga terkecil yang sanggup diterima untuk komoditas tertentu. Namun, harga \$0,05 mungkin bisa dijadikan patokan. Item pernyataan dalam kuesioner penelitian sanggup dikatakan sah apabila dan hanya apabila temuan korelasi $>$ rtabel pada taraf signifikansi 5% ataupun lebih dari 0,05.

Data dikumpulkan dari kuesioner yang diisi oleh sampel yang representatif dan dianalisis mempergunakan Rumus Korelasi Product Moment (Sugiyono, 2017). Karenanya analisis kuantitatif dipergunakan, utama untuk melangsungkan penelitian untuk menguatkan argumen dan logika ketika menjawab dan menerapkan dugaan.

Setelah diperoleh skor r, sebagaimana skor r taksiran tersebut dibandingkan dengan r tabel yang berupa dasar pertimbangan pengambilan keputusan; apabila r hitung $>$ r tabel sebagaimana instrumen yang dipergunakan untuk pengukuran ataupun penelitian tidak sanggup diandalkan.

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

Dimana :

r = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = banyaknya sampel

X = skor tiap item

Y = skor total variabel

$\sum x$ = Jumlah skor item

Setelah skor korelasi (r) diperoleh, kemudian nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan dasar memutuskan apakah valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, sebagaimana instrumen pengukuran ataupun instrumen penelitian yang dipergunakan ialah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Keakuratan suatu instrumen pengukuran didasarkan pada kemahirannya, yang ditetapkan oleh temuan pengujian reliabilitas. Perangkat lunak SPSS dipergunakan untuk mengoperasikan algoritma Alpha Conback pada pertanyaan dan pernyataan pada survei yang valid. Apabila $\alpha > r_{tabel}$ (0,6), data yang berupa dasar keputusan Anda sanggup diandalkan.

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

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrument / koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan / banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

$\sigma_b t^2$ = varians total

H. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dipergunakan untuk melihat apakah skor residu mengikuti distribusi normal, selayaknya yang diungkapkan oleh Ghazali (2013:160), untuk itu perlu dilangsungkan pengujian antar variabel lain. Apabila temuan pengujian normalitas dengan teknik Kolmogrov-Smirnov secara statistik tidak signifikan ataupun lebih rendah dari 5%,

sebagaimana data tidak terdistribusi normal, begitu pula sebaliknya. Hal ini sanggup ditetapkan dengan mempergunakan program SPSS. Sebaliknya, apabila taraf signifikansinya lebih dari 5%, sebagaimana distribusinya dikatakan normal.

Tujuan pengujian normalitas ialah untuk melihat apakah sampel mengikuti distribusi normal. Nilai error yang terdistribusi secara teratur pada model regresi linier mewakili hipotesis ini. Apabila Anda ingin mengoperasikan pengujian statistik pada data Anda, Anda sepatutnya memilih model regresi dengan distribusi normal ataupun mendekati normal. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov diterapkan di SPSS untuk menguji sebaran data.

Kriteria memutuskan untuk tes Kolmogorov-Smirnov menentukan karakteristik kesuksesan berikut:

- a. Apabila skor signifikan $< 0,05$ sebagaimana tidak berdistribusi normal.
- b. Apabila skor signifikan $> 0,05$ sebagaimana berdistribusi normal

Hipotesis yang dipergunakan dalam menyimpulkan keputusan yaitu

H_a tidak berdistribusi normal dan H_0 tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji linearitas ialah alat untuk melihat korelasi selayaknya apa yang ada di diantaranya variabel-variabel yang diteliti. Tujuan analisis ini ialah untuk melihat apakah terdapat korelasi linier dan signifikan secara statistik diantaranya kedua variabel yang dipertimbangkan. Analisis regresi dan korelasi tidak sanggup dipergunakan tanpa terlebih dahulu melewati pengujian linearitas. Apabila tidak ada tren yang terlihat ataupun apabila plot skor residu terstandar vs skor proyeksi terstandar terdistribusi secara merata, sebagaimana kondisi linearitas terpenuhi. Namun, penilaian linearitas berbasis gambar telah dikritik karenanya kurang obyektif. Fungsi Uji Linearitas aplikasi SPSS juga sanggup dipergunakan untuk melangsungkan pengujian linearitas ini. Uji linearitas dilangsungkan setelah data dinormalisasi untuk melihat apakah kedua variabel terdapat korelasi linier yang signifikan. Dalam analisis linier ataupun korelasional, tes ini sering dipergunakan sebagaimana prasyarat.

- a. Apabila skor probabilitas ≤ 0.05 , sebagaimana korelasi diantaranya variabel X dengan Y ialah linier.
- b. Apabila skor probabilitas > 0.05 , sebagaimana korelasi diantaranya variabel X dan Y ialah tidak linier.

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilangsungkan setelah data dinormalisasi. Untuk menentukan apakah sejumlah variasi setara ataupun tidak, seseorang sanggup melangsungkan pengujian homogenitas. Analisis varians bergantung pada asumsi bahwasanya semua varians populasi ialah sama. Apabila skor p untuk pengujian tersebut lebih dari 0,05, sebagaimana kita sanggup menyimpulkan bahwasanya dua kumpulan data ataupun lebih ialah ekuivalen. Peneliti mempergunakan rumus F berikut untuk memeriksa homogenitas varians diantaranya dua kumpulan data:

$$F = \frac{\text{Varian besar}}{\text{Varian terkecil}}$$

Ambang batas signifikansi yang dipergunakan ialah α (0,05). Apabila F taksiran $> F$ tabel, sebagaimana kemungkinan terdapat varian yang homogen, yang ditetapkan dengan pengujian homogenitas SPSS mempergunakan karakteristik yang dipergunakan dalam menghasilkan kesimpulan. Namun variansnya tidak homogen apabila F hitung $> F$ tabel.

I. Model Analisis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda Regresi linier berganda dipergunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Ketika mencoba memprediksi variabel terikat ketika terdapat lebih dari satu variabel bebas, dipergunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

(sumber: Sugiyono , 2016, 192)

Keterangan :

Y = Variabel dependent yang diprediksikan (Kepuasan Konsumen)

X₁ = Variabel independent (Kualitas produk)

X₂ = Variabel independent (Kualitas Pelayanan)

a = Harga Konstanta (Harga Y bila X=0)

e =error

Bilangan arah (b_1, b_2, b_3, b_n) ialah koefisien regresi yang menunjukkan apakah variabel terikat harus naik ataupun turun sebagai respons bagi pergeseran variabel bebas. Apabila nilainya positif (+), sehingganya meningkat; apabila negatif (-) mengalami penurunan.

2. Uji T

Uji t dipergunakan untuk melihat benar ataupun tidaknya hipotesis penelitian. Uji t selayaknya dijelaskan Imam Ghazali (2013) mengungkapkan seberapa besar variasi variabel terikat yang dapat dikaitkan dengan perubahan variabel bebas. Kesimpulan ini dicapai dengan membandingkan taraf signifikansi yang ditetapkan sebelumnya, yaitu 5% ($=0,05$). Pengaruh variabel independen bagi variabel dependen diperlihatkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sebaliknya apabila $t <$ skor pada t tabel, sehingganya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Suatu dampak dapat dikatakan signifikan secara statistik apabila skor signifikansinya $<$ skor probabilitas dan tidak signifikan apabila lebih besar.

Persamaan berikut dapat dipergunakan untuk menguji hipotesis:

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

Keterangan:

t = skor t_{hitung}

r = koefisien korelasi diantara variable x dan y

n = jumlah responden

r^2 = kuadrat koefisien diantara variabel x dan y

3. Uji F

Uji F dapat disebut sebagai pengujian signifikan simultan. Uji F ini dipergunakan untuk melihat apakah variabel dependen dan independen model secara simultan mempengaruhi variabel independen tersebut (Imam Ghazali, 2013:98). F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} untuk melakukan pengujian f ini. Hipotesis nol ditolak (diterima), dan hipotesis alternatif diterima (bermanfaat) apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$. Pada kenyataannya, ambang batas ditetapkan sejumlah 5%. Kesimpulan ini dicapai dengan membandingkan taraf signifikansi yang ditetapkan

sebelumnya, yaitu 5% ($=0,05$). Variabel bebas mempengaruhi variabel terikat apabila f hitung $>$ f tabel. Alternatifnya, apabila f hitung $<$ f tabel, sehingganya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Suatu dampak dapat dikatakan signifikan secara statistik apabila skor signifikansinya $<$ skor probabilitasnya dan tidak signifikan apabila lebih besar.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Sejauh mana variabel independen mampu memperhitungkan kecilnya variasi dalam variabel terikat diukur dengan koefisien determinasi (R^2). Besar kecilnya perubahan variabel terikat (Y) yang dapat dipertanggungjawabkan oleh variabel bebas (X) diukur dengan koefisien determinasinya (R^2). Nilai R^2 sama dengan nol apabila variabel Y tidak dapat dijelaskan oleh perubahan X . Nilai R^2 sama dengan 1 apabila variasi Y dapat dijelaskan sepenuhnya oleh perubahan X . Oleh karena itu, kualitas suatu persamaan regresi diperlihatkan dengan skor R^2 yang berkisar diantara nol sampai satu.

Koefisien determinasi ialah metrik sederhana untuk mengukur sejauh mana suatu model dapat menjelaskan perbedaan yang diamati diantara variabel dependen dan independen. Koefisien determinasi (R Square) dapat terlihat pada tabel Ringkasan Model. Namun, R square yang diselaraskan lebih disukai untuk regresi linier berganda karena ia memperhitungkan lebih banyak variabel independen. Nilai R yang rendah menunjukkan bahwasanya hanya sebagian kecil dari variasi yang diamati pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Apabila nilainya mendekati 1, sehingganya faktor independen dapat menjelaskan hampir seluruh varians pada variabel dependen.

5. Hipotesis Statistik

Suatu pertanyaan ataupun spekulasi mengenai kondisi suatu populasi, dikenal dengan hipotesis statistik.

- a. $H_0 : \beta_1 \leq 0$: kualitas produk (X_1), tidak berdampak pada Kepuasan Konsumen (Y).
 $H_a : \beta_1 > 0$: kualitas produk (X_1), mempengaruhi Kepuasan Konsumen(Y).
- b. $H_0 : \beta_2 \leq 0$: Kualitas pelayanan(X_2), tidak mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y).

$H_a : \beta_2 > 0$: Kualitas pelayanan(X_2), mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y).

c. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$: kualitas produk (X_1), Kualitas pelayanan(X_2), secara simultan tidak mempengaruhi Kepuasan Konsumen(Y).

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$: kualitas produk (X_1), Kualitas pelayanan(X_2), secara simultan mempengaruhi Kepuasan Konsumen(Y).