

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan variabel (x) kualitas dan (y) kepuasan, itu pasti memerlukan suatu metode untuk membantu proses pengumpulan dan pengolahan hasil penelitian yang dilakukan. Metodologi penelitian adalah mengungkapkan bagaimana suatu proses penelitian dilakukan yaitu meliputi dengan alat apa dan bagaimana suatu penelitian dilaksanakan.

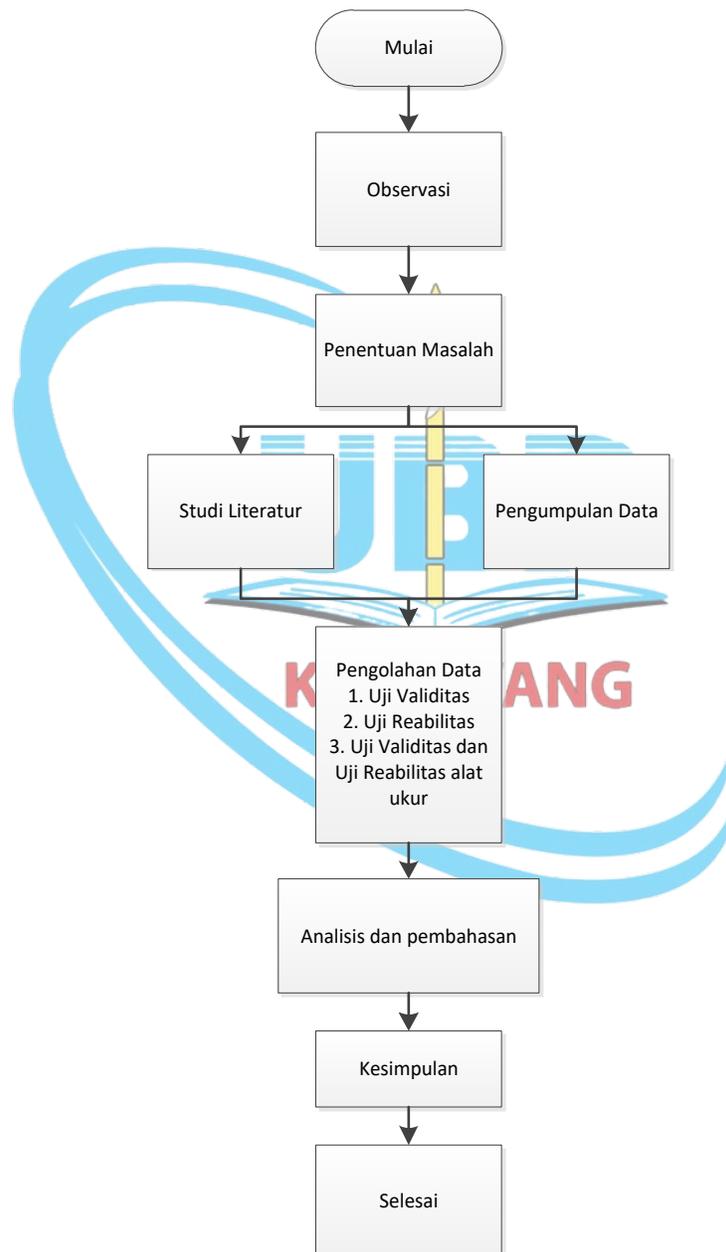
Untuk melakukan suatu penelitian seorang peneliti seharusnya sudah menetapkan metode penelitiannya terlebih dahulu sehingga memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Metode adalah sebuah pedoman yang dijadikan acuan dalam sebuah proses penelitian, menurut Bungin “Metode atau desain penelitian dibuat sebagai rancangan, pedoman, atauran main atau acuan penelitian yang akan dikerjakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data statistik yang diperoleh dari responden berdasarkan butir-butir pertanyaan berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan metode survei dengan pendekatan korelasional, yaitu jenis penelitian yang berupaya untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.2 Tahapan Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Tahapan penelitian

### 3.3 Variabel Penelitian

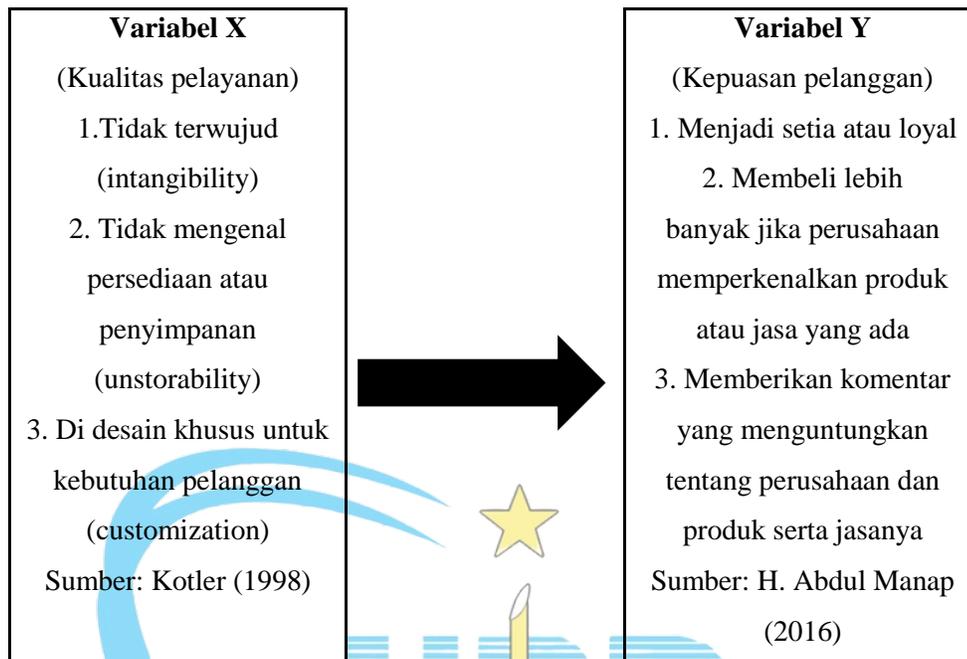
Variabel adalah “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa variabel penelitian merupakan sifat yang orang atau obyek penelitian yang mempunyai variasi dan yang sudah ditetapkan oleh peneliti dan akan dipelajari oleh peneliti, kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (1999) dalam V. Wiratna Sujarweni variabel penelitian adalah “sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut”.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yakni variabel *independen* dan variabel *dependen*. Variabel *independen* (bebas) adalah variabel yang memberi pengaruh kepada variabel *dependen* (terikat). Sedangkan variabel *dependen* adalah variabel yang mendapat pengaruh dan menjadi akibat dari adanya variabel bebas.

Variabel-variabel yang dimaksud, yaitu: Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan alat ukur (instrumen) yang digunakan adalah non tes, yang disusun berdasarkan indikator-indikator yang ada dalam variabel penelitian. Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan (variabel X) menurut Wira Sutedja yaitu :”(1) menjadi setia, (2) membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada atau royal, (3) memberi komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk serta jasanya atau membangun”.

Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y) bahwa karakteristik pelayanan terdiri atas tiga, yaitu *Intangibility* (Tidak Berwujud), *Unstorability*, *Customization*. Korelasi masalah yang diteliti dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. 2 Korelasi antar variable.

### 3.4 Populasi dan Sampling

#### A. Populasi penelitian

“Populasi yaitu jumlah keseluruhan atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya” (V. Wiratna Sujarweni) dalam hal ini subjeknya adalah pelanggan bengkel CV. Fortuna Motor.

#### B. Sampel penelitian

Sampel adalah wakil populasi yang akan diteliti, diberi nama penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggenerasikan hasil uji sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah *customer* harian yang menggunakan jasa bengkel di CV. Fortuna Motor selama bulan November tahun 2018 yang berjumlah 612 orang (Populasi) dan sampel berjumlah 86 responden.

Uma sekaran (1992) dalam V. Wiratna Sujarweni “Memberikan pedoman penentuan jumlah sampel diantara 30 s/d 500 elemen”, untuk

menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian pengambilan sampel

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,10 (10%) Untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,20 (20%) Untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 612 *Costumer* yang datang pada bulan November 2018. Sehingga derajat kelonggaran dalam penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan derajat kelonggaran nilai e = 0,10, maka untuk mengetahui jumlah sampel yang di dapat bisa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{612}{1+612(0,10)^2} = 85,96 \approx 86 \text{ Responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak **86** responden yaitu sebesar 14% dari total populasi sebanyak 612.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *instrument* yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel, pengumpulan data untuk variabel kualitas pelayanan (x) dan variable kepuasan pelanggan (y) berbentuk *non test* berupa kuisioner dengan menggunakan skala penilaian 1-5.

Sebelum diberikan kepada responden yang diberi sampel pada penelitian ini. Instrument terlebih dahulu divalidasi dan di uji reabilitasnya. penjelasan instrumen variable penelitian sebagai berikut :

1. Instrumen kualitas
2. Pelayanan
  - a. Definisi konseptual

Kualitas pelayanan yaitu suatu kondisi yang berhubungan seberapa jauh dari penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan.

- b. Definisi operasional

Kualitas pelayanan adalah penilaian seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan, dalam hal ini pelanggan berhak menilai baik dan buruknya suatu jasa karena pelanggan yang mengkonsumsinya. Pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan perusahaan.

- c. Kisi-kisi instrumen.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, instrument berupa kuisioner terdiri dari 9 butir pernyataan positif dengan 5 alternatif jawaban yaitu selalu (SI), sering (Sr), kadang-kadang (Kd), pernah (P), tidak pernah (Tp). Pernyataan positif adalah pernyataan yang mengindikasikan tingginya kualitas pelayanan. Perhitungan skor untuk pernyataan positif ini adalah selalu (SI) diberi skor 5, sering (Sr) diberi skor 4, kadang-kadang (Kd) diberi skor 3, pernah (P) diberi skor 2, tidak pernah (Tp) diberi skor 1.

## d. Kalibrasi (uji coba instrument)

## 1. Validitas

Validitas kualitas pelayanan ditentukan dengan korelasi *product moment person*, rumus *pearson product moment* yaitu:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2) \cdot (n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = koefisien korelasi

$\sum x$  = jumlah skor item

$\sum y$  = jumlah skor seluruh pernyataan

$n$  = jumlah responden uji coba

$r_{xy}$  hitung >  $r$  tabel maka valid atau sah

$r_{xy}$  hitung <  $r$  tabel maka tidak valid atau sah

## 2. Reabilitas

Reabilitas adalah tingkat presisi suatu ukuran. "Tingkat reabilitas dengan metode untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang memuaskan dan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda", pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan alat ukur yang stabil dengan akurasi yang baik. Pengujian reabilitas instrumen kualitas pelayanan menggunakan rumus *alpha cronbach*. Tingkat reabilitas dengan metode *alpha cronbach* di ukur berdasarkan skala *alpha* 0-1.

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] 1 - \left[ \frac{\sum o b^2}{O_t^2} \right]$$

Keterangan ;

$r$  = Koefisien reabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum Ob_2$  = Jumlah varian butir

$Ot^2$  = Varians total

Koefisien reabilitas telah dihitung maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria *Guilford*.

Koefisien reabilitas telah dihitung maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria *Guilford* yaitu :

Tabel 3. 1 Koefisien reabilitas guilford

Nilai	Kriteria
< 0,20	Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
0,20 - < 0,40	Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40 - < 0,70	Hubungan yang cukup erat
0,70 - < 0,90	Hubungan yang erat (realibel)
0,90 - < 1,00	Hubungan yang sangat erat (sangat realibel)
1,00	Hubungan yang sempurna

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Alat Analisis

Data yang diperoleh dari kuisisioner di analisis, analisis data dengan menggunakan analisis kuantitatif.

#### 3.6.2 Analisis Kuantitatif

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka di gunakan model Regresi Linier Sederhana dengan rumus :

##### 1. Uji Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana dalam penelitian ini adalah untuk menemukan persamaan regresi sederhana variabel kepuasan pelanggan Y atas

variabel kualitas pelayanan X yang dirumuskan dalam bentuk  $\hat{Y}=a+bX$ . Perhitungan linieritas regresi sederhana menggunakan persamaan:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$a = \frac{(\sum yi)(\sum xi^2) - (\sum xi)(\sum xiyi)}{n\sum xi^2 - (\sum xi)^2}$$

$$b = \frac{\sum xiyi - (\sum xi)(\sum yi)}{n\sum xi^2 - (\sum xi)^2}$$

Keterangan :

Y : Linieritas regresi

a : Nilai linieritas

b : Nilai koefisien regresi

X : Nilai variabel X

Dimana a = konstanta, b = koefisien regresi yang nilainya diperoleh dari data sampel. Untuk dapat nilai a dan b dibutuhkan pasangan data (X,Y) sebanyak n. Pada analisis regresi data variabel X dan Y mensyaratkan data sampel yang terpilih harus random dan berdistribusi normal.

### 3.7 Hipotesis Statistik

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis antara dua variabel. Yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Ho:  $\rho = 0$  tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel CV. Fortuna Motor.

Ho:  $\rho \neq 0$  terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel CV. Fortuna Motor.

Keterangan :

Ho : Hipotesis nol .

H<sub>1</sub> : Hipotesis alternatif.

P : Koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan.



