BAB III
METODE PENELITIAN

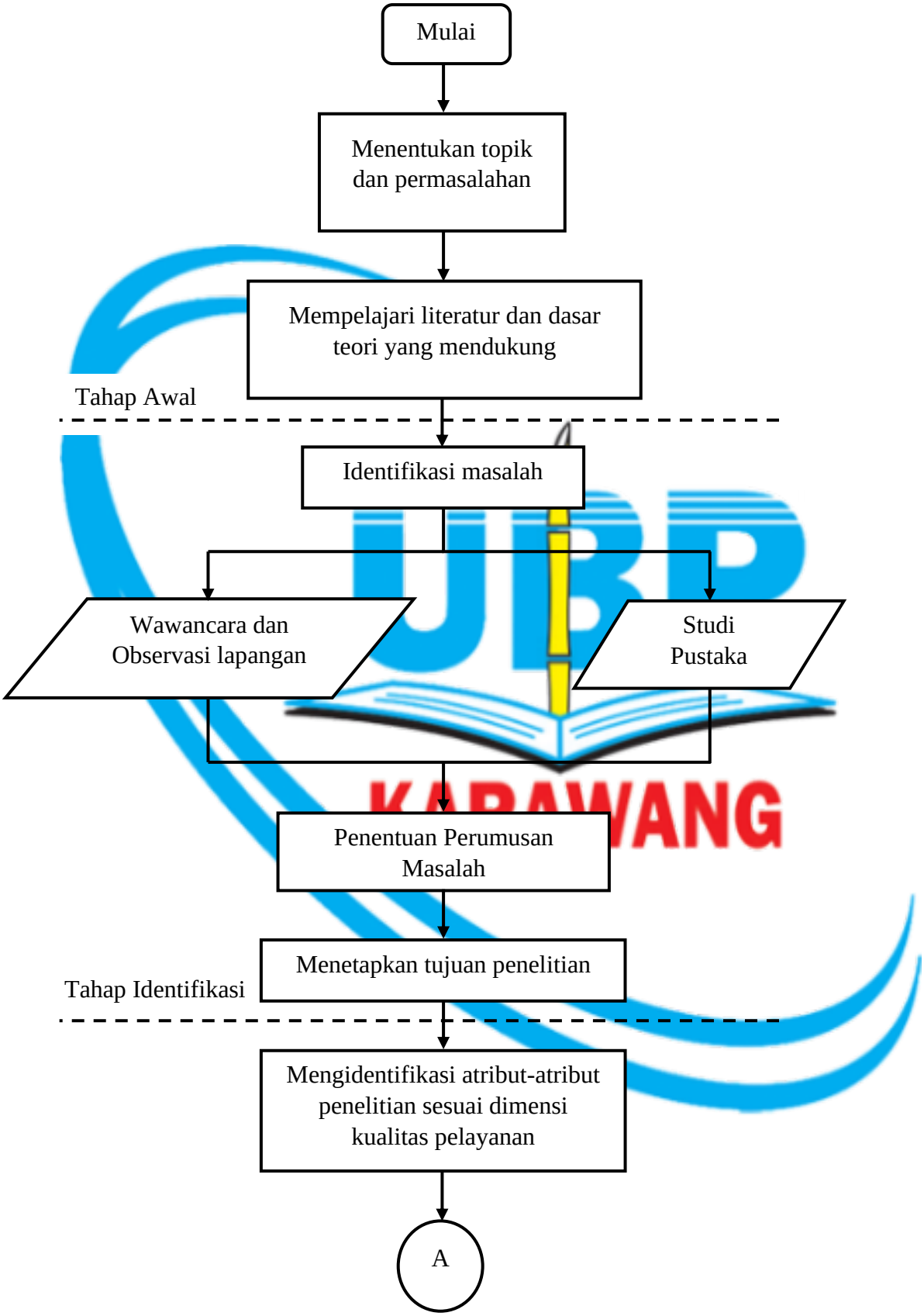
1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah artibut atau sifat atau nilai seseorang, objek atau kejadian dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk memperoleh penalaran. Oleh sebab itu, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil dan solusi dari permasalahan yang sedang terjadi (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan di Bengkel Danu Motor dengan objek penelitian kepuasan konsumen dari nilai persepsi dan harapan, kemudian objek yang diteliti dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Improtance Performance Analysis* yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen.

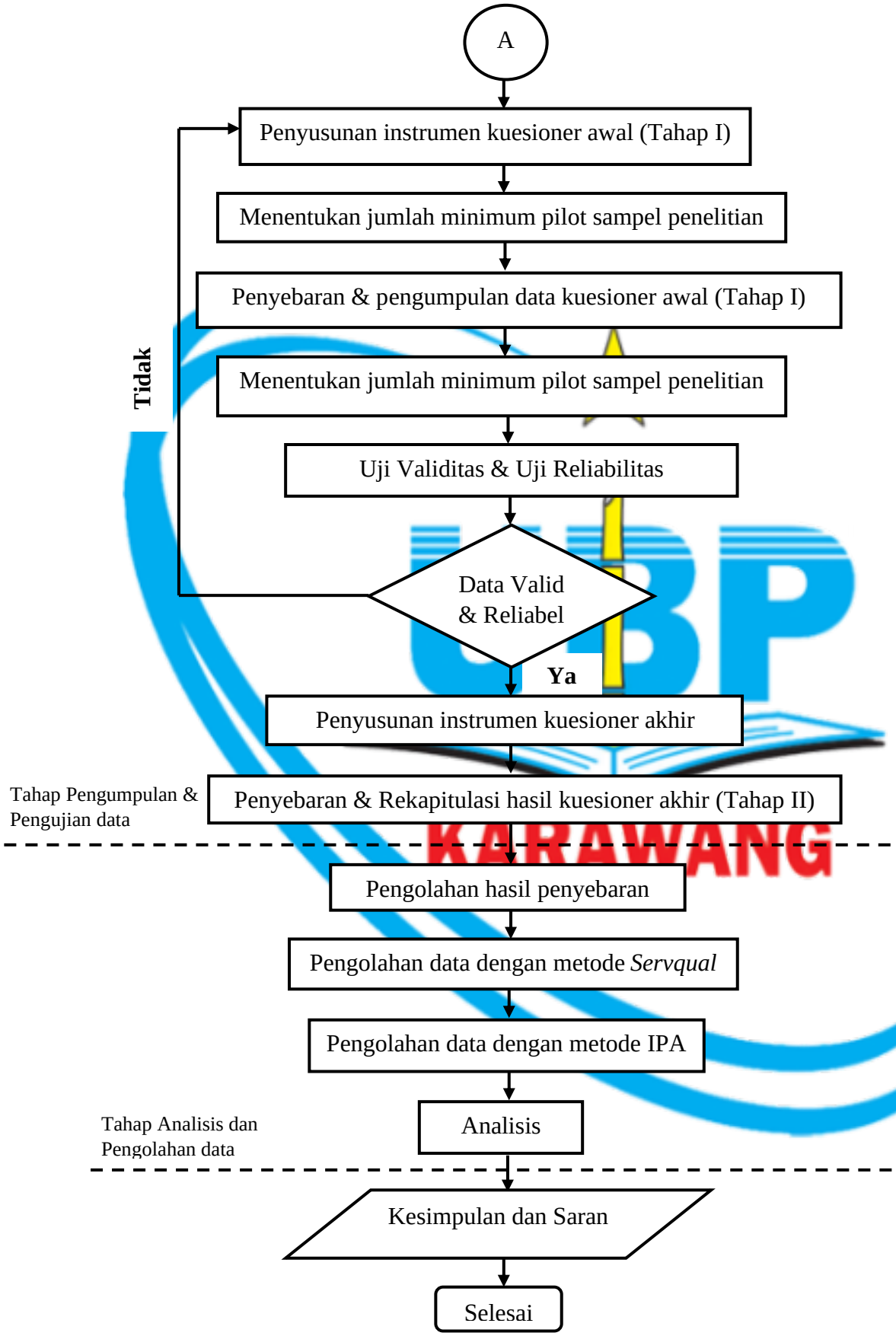
1.2 Prosedur Penelitian

Pada prinsipnya prosedur penelitian mempunyai arti sebuah cara ilmiah guna mendapatkan data yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2017). Kajian ini memberikan alur atau tahapan permasalahan yang dikaji terkait dengan kualitas pelayanan di Bengkel Danu Motor. Langkah-langkah analisis dan pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual.*

Prosedur dalam penelitian ini menggunakan *Flowchart* penelitian yang memiliki fungsi untuk menganalisis, merancang, menguasai suatu proses penelitian atau sistem dalam berbagai bidang. *Flowchart* adalah untuk merancang suatu proses. *Flowchart* ini bertujuan membantu menggambarkan apa yang sedang terjadi. Oleh karena itu, *Flowchart* ini membantu pembaca untuk memahami alur penelitian ini. Langkah-langkah yang dilakukan untuk penelitian di Bengkel Danu Motor adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian



Gambar 3.2 *Flowchart* Penelitian (Lanjutan)

Melalui *flowchart* penelitian tersebut dapat dijelaskan berdasarkan setiap tahapan yang digunakan penelitian, dapat dilihat pada penjelasan atau uraian nya sebagai berikut :

1. Tahap Awal

Pada tahap awal ini merupakan tahapan sebelum melaksanakan kegiatan penelitian kemudian peneliti sebelumnya akan menentuan sebuah topik apa yang akan diangkat dan permasalahan yang akan diselesaikan dengan menyelaraskan dari sumber literatur dan dasar teori yang mendukung.

2. Tahap Identifikasi

Setelah ditentukan nya topik serta permasalahan yang diteliti, selanjutnya dilakukan tahap identifikasi guna mengetahui permasalahan apa saja yang ditemukan sehingga dapat ditentukan sebuah perumusan masalah dan tujuan dari penelitian, adapun cara identifikasi masalah ini dengan melakukan wawancara dan observasi lapangan maupun dar studi pustaka baik dari peneliti terdahulu.

3. Tahap Pengumpulan dan Pengujian Data

Pada tahapan pengumpulan dan pengujian data ini merupakan tahapan dimana mendalami suatu penelitian, dengan cara ini akan dikaji lebih dalam melalui hasil tahapan sebelumnya. Maksud dari mendalami ini peneliti akan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan servis pada Bengkel Danu Motor dengan menyesuaikan tiap atribut dengan dimensi yang digunakan pada kualitas pelayanan, setelah menentukan atribut pengukuran selanjutnya insturmen disusun dalam kuesioner awal (Tahap I) dengan sejumlah pilot sampel yang telah ditentukan, kemudian disebar dan dikumpulkan kembali selanjutnya dilakukan terlebih dahulu pengujian instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Jika hasil pengujian tersebut data nya tidak valid dan reliabel maka penyusunan dilakukan kembali, tetapi jika hasilnya valid dan reliabel maka penelitian dilanjutkan kembali dengan menyusun instrumen kuesioner akhir (Tahap II) yang bertujuan untuk mendapatkan sejumlah pengukuran.

4. Tahap Analisis dan Pengolahan Data

Melalui pada tahapan sebelumnya, setelah data pengukuran dikumpulkan dan direkapitulasi maka dilanjutkan dengan melakukan analisis dan pengolahan data baik dari pengolahan demografis responden maupun hasil pengolahan data pada tingkat persepsi dan harapan untuk mencapai kepuasan konsumen dengan metode *SERVQUAL* & *Improtance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya, dari pengolahan yang diperoleh kemudian dianalisis dari hasil penelitian tersebut.

5. Tahap Akhir

Setelah hasil penelitian diperoleh maka dilanjutkan ke tahap akhir dengan menghasilkan sebuah kesimpulan yang akan menjawab tujuan dari penelitian ini, serta memberikan bebrapa saran-saran.

1.3 Jenis Data dan Sumber Data

1.3.1 Data Primer

Data primer yang diberikan berupa bahasa lisan, gerakan subjek (informan) atau perilaku yang terkait dengan variabel yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015). Data primer ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara/pertanyaan langsung ke objek penelitian terkait kualitas pelayanan dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan servis sebagai dasar pengukuran tingkat kualitas pelayanan di lokasi penelitian.

1.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada pada masa lalu yang berupa file, foto, video, objek dan lain-lain yang dapat melengkapi data primer (Siyoto & Sodik 2015). Data sekunder biasanya dapat diperoleh melalui penelitian terdahulu, data, buku, laporan, literatur dan data pendukung dari perusahaan/lokasi penelitian.

1.4 Observasi

Observasi adalah sebuah proses kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Jika penelitian yang dilakukan berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar, maka dapat menggunakan teknik observasi (Sugiyono, 2017).

1.4.1 Wawancara

Dalam sesi wawancara penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik bengkel dengan tatap muka atau bertemunya secara langsung di Bengkel Danu Motor, lalu setelah itu peneliti mengajukan pertanyaan kepada pemilik motor terkait informasi yang ada di Bengkel Danu Motor. Selain itu penulis juga melakukan pengambilan data secara langsung dalam bentuk tulisan dan foto terhadap bengkel danu motor. Wawancara merupakan sebuah kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara lisan untuk mendapatkan informasi. Bentuk informasi yang didapat dinyatakan secara tertulis atau dapat direkam dalam bentuk audio, foto atau video. Wawancara merupakan kegiatan utama dalam studi observasional. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Wawancara langsung dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan orang yang memiliki informasi yang diperlukan, sedangkan

wawancara tidak langsung dilakukan dengan cara bertemu dengan orang lain yang dipercaya dapat memberikan informasi tentang keadaan orang yang datanya dibutuhkan.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik studi kasus. Data yang diperoleh yaitu dari observasi lapangan dan wawancara dengan pemilik bengkel. Kemudian, data-data tersebut penulis rampung serta disederhanakan kembali agar data yang penulis dapatkan selanjutnya dibuatkan instrumen pertanyaan dengan menggunakan kuesioner.

A. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang dibuat oleh penulis merupakan dasar analisa yang akan penulis lakukan agar tujuan penelitian tercapai. Adapun instrumen pertanyaan tersebut disusun berdasarkan tringulasi hasil dari diskusi pemilik bengkel dengan dosen pembimbing dari standar kualitas pelayanan yang ada di bengkel AHASS dan juga dari studi literatur yang diambil berdasarkan studi pustaka atribut pertanyaan dalam model *Servqual.*

Selanjutnya, dalam mengidentifikasi atribut pertanyaan tersebut, dimana dari 5 dimensi dalam metode *Servqual* didapatkan 25 item atribut pertanyaan yang akan dibuat pertanyaan berdasarkan tingkat persepsi dan harapan kepada konsumen servis Bengkel Danu Motor.

Berikut merupakan atribut pertanyaan yang sudah dikelompokan berdasarkan setiap dimensi yang ada dalam metode *Servqual* untuk selanjutnya digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan

No. Kode Item	Pertanyaan
A. *Tangible* (Bukti Fisik)	
T1	Keadaan gedung dan perlengkapan yang disediakan oleh bengkel
T2	Sistem pelayanan kepada pelanggan
T3	Peralatan kerja dan peralatan kerja yang mendukung pekerjaan yang dimiliki
T4	Pelayanan pengaduan
T5	Fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan
B. *Reliability* (Keandalan)	
R6	Keandalan teknisi dalam memperbaiki dan menservis sepeda motor
R7	Keandalan dalam penanganan masalah dan solusinya
R8	Cepat dan tepatkah waktu penanganan servis
R9	Kedisiplinan para karyawan bengkel
R10	Keandalan teknisi dalam menangani servis sepeda motor
C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)	
RE11	Kesiapan karyawan dalam menghadapi pelanggan
RE12	Kesigapan karyawan bengkel
RE13	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan
RE14	Kemampuan teknisi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai
RE15	Sikap dan tanggapan para karyawan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan layanan
D. *Assurance* (Jaminan)	
A16	Jaminan kepuasan dalam pelayanan servis
A17	Petugas menjamin ketetapan waktu servis dalam memberikan pelayanan
A18	Keahlian para teknisi dalam melakukan servis
A19	Tanggung jawab karyawan jika didapat pelayanan yang tidak memuaskan
A20	Kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada para pelanggan
E. *Empathy* (Perhatian)	
E21	Perhatian karyawan dalam memperlakukan para pelanggan secara personal
E22	Komunikasi yang dilakukan karyawan kepada para pelanggan
E23	Tingkat kemudahan untuk menyampaikan keluhan atau laporan kepada karyawan
E24	Karyawan berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan kepada para pelanggan
E25	Kemudahan memberikan informasi dan pelayanan terhadap pelanggan

Sumber : Bengkel AHASS Grias Motor Jatibarang

Dari data kuesioner diatas nantinya akan disebar kepada konsumen servis Bengkel Danu Motor. Kuesioner ini dibuat menggunakan bantuan *google form* (Kuesioner elektronik) untuk memudahkan penulis dalam mendapatkan data dari setiap responden. Dalam kuesioner ini diukur menggunakan skala *likert* dimana Bentuk skala likert sangat beragam tergantung pada

tujuan yang ingin didapatkan oleh seorang peneliti. Bentuk pertama adalah skala opini, yang biasanya terdiri dari lima opsi, yang terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Berikut merupakan penggunaan skala *likert* dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Atribut	Jawaban				
Pernyataan/Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Berisi Pertanyaan/Pernyataan	5	4	3	2	1

Sumber: Sugiyono, 2017

B. Penyebaran Kuesioner Awal (Tahap I)

Setelah menetapkan atribut pertanyaan kuesioner, selanjutnya akan dilakukan penyebaran kuesioner tahap awal kepada konsumen servis motor pada Bengkel Danu, kuesioner ini akan disebar kepada responden dimana sesuai dasar statistik untuk jumlah sampel minimum yaitu (n ≥ 30), atau menurut (Sugiyono, 2013) Roscoe memberikan masukan untuk ukuran sampel penelitian yang layak antara 30 hingga 500 sampel.

Sampel kuesioner pada tahap awal ini akan digunakan sebagai identifikasi pengujian validitas dan reliabilitas terhadap setiap item atribut pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner tahap akhir. Untuk itu penelitian ini menggunakan sampel sebanyak n = 30.

C. Menentukan Ukuran Responden

Menentukan jumlah responden yang tidak diketahui oleh peneliti, berdasarkan tidak menentunya jumlah populasi yang ada, maka rumus dari Paul Leedy dapat dipergunakan dalam penelitian ini, adapun rumusnya sebagai berikut (Arikunto, 2011) :

$$\mathbf{n} = \left(\frac{\boldsymbol{Z}}{\boldsymbol{e}}\right)^{\mathbf{2}} (\boldsymbol{P})(\mathbf{1} - \boldsymbol{P})$$

Dimana:

n: ukuran sampel

Z : Skor Z dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96

e: Persentase tingkat ketelitian pengambilan sampel pada penentuan sampel ini, tingkat ketelitian yang diasumsikan adalah 10% (0,1)

P : *Purposive sampling* / Jumlah populasi

D. Penyebaran Kuesioner Akhir (Tahap II)

Maka untuk mencapai jumlah minimum responden yang dibutuhkan, penyebaran kuesioner tahap II dilakukan dimana memuat pertanyaan pengukuran mengenai tingkat harapan serta persepsi konsumen servis terhadap pelayanan yang diberikan oleh bengkel Danu Motor.

1.4.3 Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif, yakni data yang telah terkumpul memalui penyebaran kuesioner kemudian diolah dan di analisis dengan menggunakan beberapa model seperti model statistika, dan model-model lain tentunya. Adapun data penelitian dilakukan dengan menganalisis untuk mengetahui seberapa puas konsumen servis pada Bengkel Danu Motor terkait tingkat harapan dan persepsinya terhadap pelayanan servis yang diberikan.

Dalam hal tersebut indikator-indikator dari dimensi yang terdapat pada metode *Servqual* akan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan metode *Improtance Performance Analysis* (IPA) akan digunakan dalam mengidentifikasi dimensi yang akan menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan servis. Berikut merupakan tahapan analisis permasalahan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Pada tahap uji validitas merupakan tahapan awal pada data kuesioner yang diperoleh guna mengetahui apakah setiap item atribut pelayanan servis yang digunakan sudah *valid*, pengujian ini di lakukan untuk mengetahui keakuratan dan ketetapan setiap item pertanyaan yang disebarkan. Untuk memperoleh hasil yang *valid* dalam uji validitas maka dilakukan nya perhitungan dengan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 20. Adapun kriteria dalam pengujian validitas ini yaitu nilai Phitung ≥ Ptabel maka instumen dikatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Pada tahap uji reliabilitas merupakan tahapan yang dilakukan bersamaan dengan tahap sebelumnya yaitu tahap uji validitas terhadap data kuesioner yang sudah terkumpul. Data akan du uji dan harus bersifat *reliabel*. Dalam uji reliabilitas ini digunakan untuk mengukur

konsistensi data dalam gejala yang sama. Adapun alat ukur yang digunakan adalah model *Alpha Cronbach*, karena pengujian ini digunakan untuk jenis data berbentuk angket atau skala bertingkat. Untuk memperoleh hasil yang *reliabel* dalam uji reliabilitas maka dilakukan nya perhitungan dengan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 20. Adapun kriteria dalam pengujian dalam uji reliabilitas ini yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,6, maka data pada penelitian ini *reliabel* dan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka data pada penelitian ini tidak *reliabel*

3. Metode *Service Quality*

Dalam pengolahan data *SERVQUAL* diperlukan beberapa tahapan perhitungan, yaitu sebagai berikut :

a. Perhitungan *Mean* Persepsi dan Harapan

pada tahap ini merupakan perhitungan rata-rata (*Mean*) *score* dari setiap atribut yang terukur terhadap nilai *mean score* dari tingkat persepsi dan harapan.

b. Perhitungan nilai *SERVQUAL* (GAP)

Jika nilai *mean score* telah diketahui maka perhitungan nilai *Servqual* dapat dilakukan, nilai tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi adakah kesenjangan GAP dari setiap atribut kualitas. Oleh karena itu, jika hasil *Servqual score* nya bernilai negatif (-) maka menunjukan indikasi adanya GAP atribut kualitas tersebut. Sebaliknya, jika hasilnya positif (+) maka menunjukan indikasi atribut kualitas tersebut cukup memuaskan para konsumen servis. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Skor\ SERVQUAL = Skor\ Persepsi - Skor\ Harapan}$$

C. Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q)

Dalam menghitung nilai kualitas pelayanan juga diperoleh dari pembagian nilai rata-rata dari nilai persepsi dengan nilai harapan. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut :

$$\textbf{Kualitas Pelayanan } (\boldsymbol{Q}) = \frac{\boldsymbol{Persepsi\ (P)}}{\boldsymbol{Harapan\ (E)}}$$

Analisis ini berguna untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan baik atau kurang baik. Kesimpulan dapat dilihat pada kriteria berikut ini:

Jika (Q) ≥ 1: kualitas pelayanan bagus

Jika (Q) ≤ 1: kualitas pelayanan kurang bagus.

4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada tahap analisis ini, yaitu dengan dilakukannya perbandingan antara nilai persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan servis. Dari perbandingan tersebut digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas apa saja yang dianggap penting oleh perusahaan serta sebagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen servis Bengkel Danu Motor. Hasil perbandingan tadi ditampilkan kedalam bentuk diagram kartesius, dimana dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A sebagai (Prioritas Utama), Kuadran B sebagai (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D sebagai (Berlebihan). Hasil perbandingan tersebut ditempatkan sesuai tingkatan yang akan menentukan sebuah urutan prioritas dalam peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.5 Populasi dan Sampel

1.5.1 Populasi

Populasi adalah sebuah daerah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Berdasarkan pengertian populasi di atas peneliti menggunakan jumlah konsumen servis pada bengkel danu motor.

1.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2017). Pada bagian sampel, peneliti sebelumnya melihat bahwa jumlah populasi pada konsumen bengkel danu motor ini sifat tahingga atau tidak menentu. Maka dari itu peneliti menggunakan penentuan sampel untuk jumlah responden dengan menggunakan rumus Paul Leedy yaitu sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (P)(1-P)$$

Dimana:

n: ukuran sampel

Z : Skor Z dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96

e: Persentase tingkat ketelitian pengambilan sampel pada penentuan sampel ini, tingkat ketelitian yang diasumsikan adalah 10% (0,1)

P : *purposive sampling* / Jumlah populasi

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (P)(1 - P)$$

$$n = \left(\frac{1,96}{0,1}\right)^2 (0,5)(1 - 0,5)$$

$$n = 96,04 \approx 96 \text{ Responden}$$

Maka, jumlah sampel atau responden yang dibutuhkankan dalam penelitian ini adalah sejumlah 96 orang.