

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012:38), “suatu sifat dari seseorang atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulannya” atau bisa disebut sebagai objek penelitian. Adapun menurut Umar (2014:303), objek penelitian memberi penjelasan apa dan siapa yang menjadi subjek dalam penelitian. Dan menunjukkan waktu dan tempat penelitian itu dilaksanakan (Setiawan, 2022). Objek penelitian ini dilakukan sebagai sarana observasi untuk memperoleh data permasalahan yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu karena setiap pengguna mempunyai tipe berkendara dan waktu tempuh yang berbeda-beda, sehingga pengguna kendaraan memilih produk oli dengan harga yang terjangkau mengurangi biaya pemeliharaan kendaraan.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pada studi ini peneliti memakai pendekatan penelitian kuantitatif, atau bisa disebut sebagai metode penelitian berlandaskan filosofi dan digunakan dalam studi sampel dan populasi penelitian. Pengambilan sampel dilaksanakan secara acak, adapun dalam pengumpulan data dilakukan menggunakan alat, data analisis menggunakan kuantitatif ataupun tujuan diukur hipotesis yang dikemukakan dalam jurnal (Sugiyono, 2015:14) dalam jurnal (Wiranti, 2021).

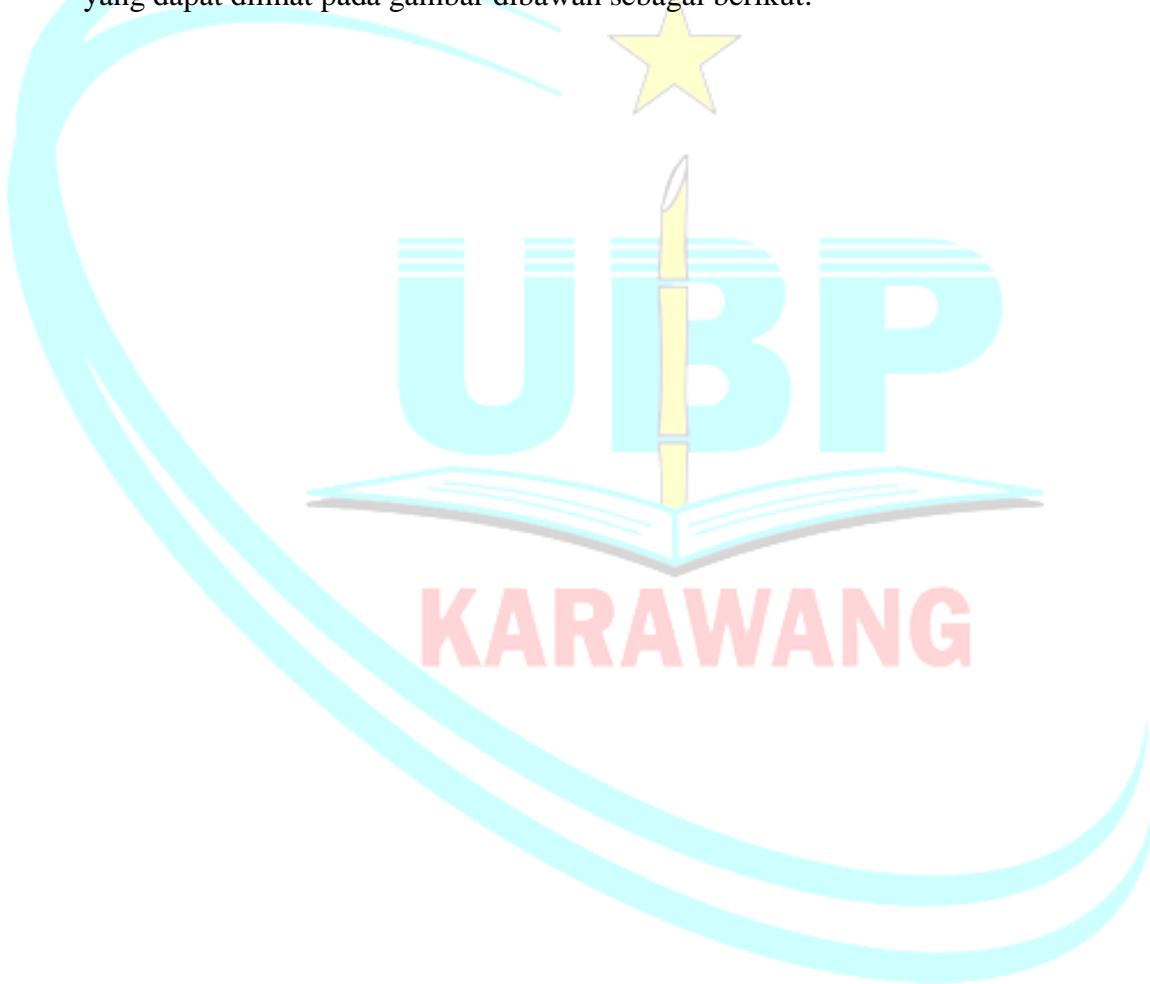
Pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk menguji kebenaran pada variabel hipotesis. Apakah variabel dalam penelitian ini terdapat hubungan atau tidak dengan variabel lain dapat terlihat menggunakan model analisis jalur. Karena dalam model ini penelitian terdapat tiga variabel, variabel harga sebagai (variabel independen), kepuasan pelanggan sebagai (mediasi), dan loyalitas pelanggan sebagai (dependen).

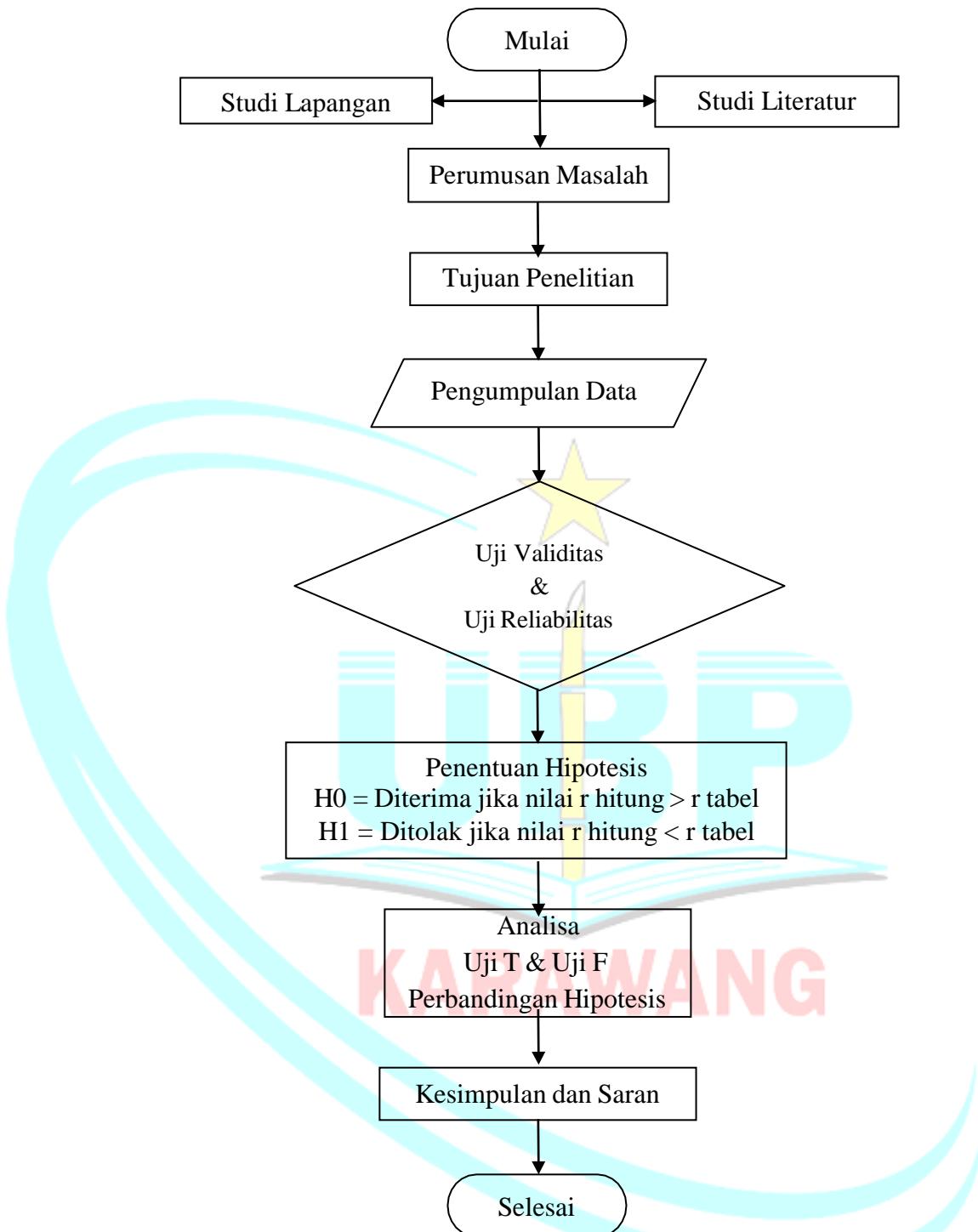
#### **3.3 Prosedur Penelitian**

Pada dasarnya prosedur penelitian adalah metode ilmiah yang bertujuan mendapatkan data berdasarkan kegunaannya (Sugiyono, 2017). Prosedur penelitian merupakan penyaluran keingintahuan manusia terhadap suatu permasalahan dengan perlakuan tertentu (misalnya penyelidikan, kajian, dan pengkajian secara

cermat dan sungguh-sungguh) sehingga tercapai sesuatu (misalnya menemukan kebenaran, mendapatkan jawaban atas permasalahan dan pengembangan pengetahuan lainnya) (Gultom, 2020).

Prosedur penelitian digunakan untuk menganalisis, merancang dan mengatur suatu proses. Prosedur penelitian ini memberikan langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti, hasil yang diperoleh melalui tes kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan. Diagram alur digunakan untuk merancang suatu proses. Oleh karena itu, diagram alur membantu pembaca memahami proses pada penelitian yang dilakukan. Berikut ini adalah flowchart yang dapat dilihat pada gambar dibawah sebagai berikut:





Gambar 3. 1 Flow Chart

Sumber : Penulis, 2022.

## 1. Mulai

Tahap pertama dalam diagram alur penelitian ini berarti peneliti baru saja memulai penelitiannya.

## 2. Studi Pendahuluan

Fase ini melibatkan mencari tahu berbagai jenis informasi yang dibutuhkan, baik fakta umum maupun ilmiah, mengetahui secara pasti apa yang sedang dipelajari atau diteliti, dan mengetahui dimana dan dari siapa informasi tersebut dapat diperoleh.

## 3. Studi Literatur

Fase dimana peneliti mengkaji beberapa refensi dari penelitian sebelumnya. Hal ini akan membantu mencapai tujuan penelitian. Landasan teori dan refensi yang berguna bagi penelitian ini dapat diperoleh dari studi literatur.

## 4. Perumusan Masalah

Mengidentifikasi suatu permasalahan di tempat penelitian dan membandingkannya dengan literatur yang ada untuk memperoleh rumusan masalah dan menemukan solusi yang tepat terhadap temuan masalah.

## 5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu langkah dimana peneliti menentukan jawaban atas rumusan masalah yang dibuat.

## 6. Pengumpulan Data

Tahap ini peneliti mengumpulkan data mengenai suatu topik permasalahan yang ada. Pengumpulan ini dapat berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan hal-hal lain yang dapat membantu peneliti menunjang proses penelitian. Biasanya peneliti melakukan proses pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang akan digunakan.

## 7. Uji validitas dan Uji reliabilitas

Peneliti melakukan uji kecukupan data menggunakan aplikasi SPSS 25 untuk mengetahui data yang dikumpulkan sudah cukup atau belum.

## 8. Penentuan Hipotesis

Hipotesis adalah tanggapan seorang peneliti yang bersifat sementara dan belum dapat ditentukan terhadap suatu permasalahan yang diangkat dalam topik penelitiannya. Penetapan hipotesis itu sendiri harus dilakukan atas dasar kajian

terhadap teori dari topik yang dibicarakan.

#### 9. Uji t dan Uji f

Uji t menguji variabel independen yang mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Uji f dimaksudkan mengetahui secara bersama atau simultan apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

#### 10. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dari penelitian bertujuan untuk memberikan kesimpulan dan saran dari penelitian. Kesimpulan dan saran berupa hasil yang dibahas oleh penelitian dalam bentuk saran atau rekomendasi.

### 3.4 Metode Penelitian

Pengujian hipotesis yaitu cabang statistik inferensial untuk menguji kebenaran dalam pernyataan atau pertanyaan secara statistik untuk mendapat kesimpulan diterima atau ditolaknya pernyataan yang ada pada penelitian ini. metode ini dianggap sebagai metode penelitian paling akurat ketika melakukan eksperimen yang mencoba membuktikan atau menolak hipotesis dengan menggunakan analisis statistik. Uji t dilakukan untuk menguji apakah setiap variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2018:194). Untuk melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dapat dilakukan pengujian menggunakan uji f (Sugiyono, 2018:192).

Kriteria pengujinya adalah jika signifikansi  $f \leq \alpha = 0,05$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Adapun kriteria pengujinya adalah jika signifikansi  $t \leq \alpha = 0,05$ , maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Ani dan Muliati, 2022).

### 3.5 Data Dan Sumber Data

Menurut Suharsimi, hasil dari data yang ada dalam penelitian yaitu mencatat kata dan angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah segala hasil pengukuran atau pengamatan yang dicatat untuk tujuan tertentu (Makbul, 2021). Data yang diperoleh pada penelitian ini terdiri dari berbagai jenis data dan

penjelasannya sebagai berikut:

### 3.5.1 Data Primer

Sumber data yang berasal langsung dari suatu topik yang relevan dengan penelitian disebut data utama. Sugiyono (2016:137) “Data primer adalah data yang diberikan langsung kepada pengumpul data, dan data primer diperoleh melalui kuesioner.” Data Primer adalah data yang bersumber langsung dari responden (objek penelitian), dapat juga diartikan sebagai data yang terkumpul dari sumber aslinya untuk tujuan tertentu. Penelitian ini memperoleh data secara langsung melalui angket dan observasi.

### 3.5.2 Data Sekunder

Sugiyono (2016:137) menyatakan bahwa “Data sekunder adalah sumber data yang tidak membagi datanya secara langsung kepada pengumpul data”, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder juga memiliki kegunaan untuk melengkapi data primer, sehingga menjadi dasar penentuan masalah yang diteliti. Biasanya didapat melalui penelitiannya sebelumnya, dokumen, buku literatur, dan laporan yang diolah untuk mendukung penelitian pemangku kepentingan lainnya. Ada hubungannya dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang.

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Analisis dalam penelitian ini memerlukan data valid berupa data primer dan sekunder untuk mendukungnya. Data primer dikumpulkan dari bengkel sepeda motor UMKM dan dijadikan sampel untuk variabel penelitian ini. adapun data sekunder bisa didapatkan langsung dari penelitian kepustakaan. Yang diperlukan data ini meliputi penelitian terdahulu, teori dan data lain yang mendukung untuk melakukan analisis pada penelitian ini.

1. Kuesioner adalah pernyataan atau pertanyaan yang disusun secara terstruktur untuk memperoleh data yang akurat mengenai tanggapan langsung responden. Kuesioner tertutup dengan skala Likert (1 sampai 5 poin).
2. Wawancara berupa tanya jawab langsung dengan konsumen/pelanggan yang dijadikan sampel penelitian.
3. Observasi adalah melakukan observasi langsung dan sistematis mengumpulkan data dan informasi aktual melalui pengamatan langsung

terhadap kegiatan bengkel sepeda motor CML.

### 3.7 Pengolahan Data

Hutahaean (2014:8), dalam jurnal (Abdurahman dkk, 2018) menjelaskan pentingnya pengolahan data menurut George R. Terry menyatakan: "Pengolahan data adalah suatu rangkaian operasi informasi yang terencana dan diarahkan menuju suatu tujuan atau hasil yang diinginkan." Sutarmen (2012:4): "Pengolahan data adalah perhitungan/perubahan data masukan menjadi informasi yang dapat dimengerti atau diperlukan." Peneliti yang digunakan adalah metode kualitatif. Oleh karena itu pengolahan data bertujuan untuk memudahkan pembaca menganalisis data yang diperoleh dengan cara menguraikan dan mengorganisasikan data tersebut menjadi kalimat-kalimat yang teratur, logis dan efektif.

#### 3.7.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan obyek atau subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis sebelum ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016:80) dalam jurnal (Santoso, 2019).

Berdasarkan pengertian populasi diatas, populasi yang akan ditetapkan dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen yang telah melakukan pergantian oli pada bengkel CML motor periode Februari – April 2022 dan Juli – September 2022 sebanyak 607 orang.

#### 3.7.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016:81), sampel adalah sebagian dari keseluruhan jumlah dan karakteristik suatu populasi atau merupakan sebagian kecil dari populasi yang dipilih sesuai dengan prosedur tertentu untuk mewakili populasi tersebut. Penting untuk memastikan bahwa sampel yang diambil representatif sesuai dengan populasi (Santoso, 2019). Rumus Slovin digunakan untuk menentukan sampel yang di ambil, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : besaran sampel N : besaran populasi

e : tingkat kesalahan 10%

Pada penentuan sampel penelitian ini peneliti menggunakan data kunjungan pelanggan periode 6 bulan sebanyak 607 orang, maka tingkat kesalahan yang dipakai untuk menentukan sampel sebesar 10% sehingga untuk responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

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

$$n = \frac{607}{607(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{607}{7,07}$$

n = 86 responden



Berdasarkan perhitungan diatas dengan menggunakan rumus slovin, jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 86 responden.

### 3.8 Skala Pengukuran

Pada penelitian yang dilakukan, skala Likert berperan untuk mengukur sikap, pendapat, atau masukan responden terhadap peristiwa atau fenomena sosial, sesuai dengan penjelasan (Sugiyono, 2017:158). Skala Likert memiliki rentang nilai antara 1 hingga 5, dimana nilai 5 menunjukkan tingkatan sangat setuju dan nilai 1 menunjukkan tingkatan sangat tidak setuju.

**Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Sumber :** (Sugiyono, 2017:158)

### 3.9 Analisis Data

Dalam proses analisis data, peneliti mengumpulkan dan mengklasifikasikan data untuk memberikan gambaran tentang masalah yang sedang diteliti. Metode

analisis data yang digunakan adalah teknik analisis jalur sebagaimana dijelaskan oleh (Eka Aprilsya, 2016). Digunakannya analisis jalur pada penelitian ini untuk memahami pola hubungan tiga variabel atau lebih dalam suatu model, namun tidak dapat digunakan untuk menguji validitas hipotesis, sesuai dengan penjelasan (Juniantara & Sukawati, 2018).

### 3.10 Model Analisis Data

#### 3.10.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang menguji sah atau tidaknya suatu alat ukur. Menurut Sugiyono (2016:177) dalam jurnal (Ardiansyah & Aprianti, 2020), kuesioner menggambarkan tingkat keakuratan antara data yang benar terjadi pada suatu objek dan data yang terkumpul untuk menetapkan validitas suatu item jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur. Jika koefisien antara artikel dengan jumlah artikel sama dengan 0,3 atau lebih, maka artikel tersebut dinyatakan sah. Namun apabila koefisien artikelnya dibawah 0,3 maka artikel tersebut dinyatakan tidak sah.

- $H_0$  diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , (alat ukur yang digunakan valid atau sah).
- $H_a$  ditolak apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , (alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak sah).

#### 3.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012:177) pada jurnal (Ardiansyah & Aprianti, 2020) "sejauh mana hasil pengukuran dengan objek yang menghasilkan data yang sama". Persyaratan agar pernyataan yaitu  $> 0,60$ . Melihat reliabelnya suatu alat ukur dapat melakukan pengujian menggunakan rumus Crobach's Alpha sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$$\sigma^2 = \text{Varian total}$$

Apabila variabel yang diteliti memiliki Cronbach's alpha ( $\alpha$ )  $> 60\%$  (0,60), maka variabel dianggap reliabel, begitu pun sebaliknya Cronbach's alpha ( $\alpha$ )  $< 60\%$  (0,60), maka variabel dianggap tidak reliabel.

### 3.11 Uji t (*t-test*)

Menurut Sugiyono (2012:184), digunakan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat yang signifikan secara statistik. Adapun kriteria pengujinya jika signifikansi  $t \leq \alpha = 0,05$ , maka variabel bebas secara parsial memberikan pengaruhnya pada variabel terikat (Amelisa dkk, 2018). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Bila nilai signifikan  $t$  hitung  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti adanya pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Bila nilai signifikan  $t > 0,05$  maka  $H_a$  diterima yang berarti tidak ada pengaruh diantara variabel independen terhadap variabel yang signifikan.

### 3.12 Uji f (*f-test*)

Menurut Sugiyono (2012:275), diperuntukan melihat secara bersama-sama atau secara simultan apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilaksanakan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel (Amelisa dkk, 2018). Diterima atau ditolaknya hipotesis didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $F$  hitung  $> F$  tabel, maka variabel independen yang diuji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka variabel independen yang di uji tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

### 3.13 Nilai $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Koefisien ini dapat dilakukan untuk menjelaskan kinerja model regresi dalam memprediksi variabel independen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasinya, semakin baik variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$  (nilai antara nol dan satu). Yang mendekati nilai satu berarti variabel independen hampir memberikan seluruh keperluan

informasi untuk memprediksi varian variabel dependen (Ghozali, 2007) dalam jurnal (Roswirman & Elazhari, 2022).

### **3.14 Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Metode yang tepat untuk menyelidiki hubungan antara variabel yaitu metode analisis jalur, yang bertujuan menentukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara langsung atau tidak langsung (secara individu atau keseluruhan). Analisis jalur ini dipakai dalam pengujian pengaruh secara parsial (individu) dan simultan (total) variabel independen terhadap variabel dependen (Juniantara & Sukawati, 2018).

### **3.15 Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap ini kita menarik kesimpulan dari penelitian berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada awal penelitian, sehingga kita menyimpulkan beberapa faktor yang memberikan tingkatan pengaruh kepuasan pelanggan pada saat memakai oli yang direkomendasikan oleh produsen dan setelahnya. Dari sana, kita dapat membandingkan pengaruh oli rekomendasi pabrik dan oli aftermarket menggunakan data kuesioner. Hal ini akan membantu dalam memberikan saran dan rekomendasi mengenai produk oli mana yang lebih baik untuk konsumen.

**KARAWANG**