

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi variabel dependen, yaitu variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti, dan variabel independen, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen . Adapun definisi kedua variabel tersebut yaitu:¹

a. Variabel Dependen

Yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variable bebas . Dalam penelitian ini yang menjadi variable dependen adalah keputusan pemakaian jasa (Y).

b. Variabel Independen (independent variable).

Yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen .Variabel independen dalam penelitian ini adalah:²

¹Sugiono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Bandung: ALFABETA, 2016), hal .24

² Ibid,...hal,..24

a) Kualitas Pelayanan (X1)

b) *Word Of Mouth* (X2)

c) Lokasi (X3)

2. Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Sugiyono merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variable tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :³

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan . Indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

a) Ketepatan waktu dalam penyelesaian servis.

b) Kesiapan dalam menangani keluhan konsumen.

c) Kejujuran karyawan dalam pelayanan.

d) Keramahan dalam melayani konsumen.

e) Penampilan karyawan profesional.

³Sugiono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*,...hal.62

b. *Word Of Mouth*

Word of Mouth merupakan tindakan penyediaan informasi oleh konsumen kepada konsumen lain . Indikator dari variabel *word of mouth* adalah sebagai berikut:

- a) Menceritakan hal positif mengenai bengkel kepada orang lain.
- b) Mempromosikan bengkel kepada orang lain.
- c) Mengajak teman untuk menggunakan jasa bengkel.

c. Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Indikator dari variabel lokasi adalah sebagai berikut :

- a) Lokasi yang mudah dijangkau.
- b) Lokasi strategis.
- c) Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.

d. Keputusan Pemakaian Jasa

Tindakan dari konsumen untuk membeli atau tidak terhadap produk atau jasa . Indikator dari variabel keputusan pemakaian jasa adalah sebagai berikut :

- a) Berfikir lama dalam memutuskan karena faktor lingkungan.
- b) Mengumpulkan data atau informasi mengenai bengkel.
- c) Memutuskan untuk memakai jasa bengkel.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian .⁴Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah konsumen yang sudah pernah atau beberapa kali menggunakan jasa di bengkel Hari Motor Bendilwungu .

2. Sampel

Ferdinand mengatakan bahwa sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak

⁴Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Konsep dan Penerapan)*, (Jakarta : Alim's Publishing Jakarta, 2017), hal.154.

memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel . Pengambilan responden dilakukan dengan teknik accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sementara untuk anggota sampel menurut Roscoe, untuk penelitian dengan analisis multivariate jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable.

Dalam penelitian ini jumlah variable penelitian ada 4 variabel yaitu terdiri dari 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Maka perhitungan jumlah anggota sampelnya adalah $4 \times 10 = 40$. Jadi sampel minimal penelitian ini adalah 40 responden. Namun atas dasar pertimbangan peneliti dan agar sampel yang digunakan dalam penelitian lebih representative maka peneliti menetapkan sampel sebanyak 91 responden.

C. Jenis data yang diperlukan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data primer yang merupakan data yang didapat langsung dari sumber, yaitu dari individu atau perseorangan, seperti dari wawancara maupun hasil dari pengisian kuesioner. ⁵Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil observasi langsung dan juga wawancara dengan pengelola.

⁵Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Konsep dan Penerapan)*,...hal.

Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, word of mouth, dan lokasi terhadap keputusan pemakaian jasa.⁶

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi :

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang dibidang cukup efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Skala Likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala setuju atau tidak setuju terhadap statement tersebut.

⁶V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. (Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS, 2014), hal. 73-74

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian. Pengamatan dilakukan pada obyek penelitian yaitu bengkel Hari Motor Bendilwungu.⁷

E. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan dengan sekedar angka-angka. Langkah-langkahnya adalah reduksi data, penyajian data dengan bagan dan teks, kemudian penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono, analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

⁷Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hal. 46

terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Tolak ukur dari pendeskripsian ini adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah maupun prosentase.⁸

2. Analisis Kuantitatif

Menurut Nurgiyantoro analisis data kuantitatif adalah analisis data yang menggunakan data berbentuk angka-angka yang diperoleh sebagai hasil pengukuran atau penjumlahan. Dengan program SPSS (statistical package for social science) alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan mengenai kualitas pelayanan, word of mouth dan lokasi. Metode analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program analisis SPSS. SPSS adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik

⁸Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2013), hal. 55

maupun nonparametrik dengan basis windows . Adapun alat analisis yang digunakan antara lain :⁹

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Kriteria pengambilan keputusan untuk validitas adalah ditentukan apabila nilai r hitung yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* > r tabel pada $df = n-2$ dan $\alpha = 0,05$ maka indikator dikatakan valid / sah. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan *valid*.¹⁰

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu . Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau

⁹ ibid hal 60

¹⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*.... hal. 56

pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,6 .

c. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kita dapat melihatnya dari normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika penyebaran data pada grafik normal P-P Plot mengikuti garis normal (45 derajat), maka data berdistribusi normal. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya akan mengikuti garis normalnya. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu:

- a) Jika data menyebar disekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya

menunjukkan distribusinormal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal,maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.¹¹

d. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diadakan beberapa uji sebagai berikut: ¹²

a) Uji *Multikolinearitas*

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu modelregresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antar variable bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantaravariabel bebas (Ghozali, 2011). *Multikolinearitas* akan menyebabkan koefisienregresi bernilai kecil dan standar error regresi bernilai besar sehingga pengujianvariabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan.Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilaitolerance dan

¹¹ ibid hal 57

¹²Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* ,(Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 79

VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai VIF < 10 mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari *multikolinearitas*, sedangkan untuk nilai tolerance > 0,1 (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari *multikolinearitas*. Dasar pengambilan keputusannya adalah :

Jika VIF > 10 atau jika tolerance < 0,1 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika VIF < 10 atau jika tolerance > 0,1 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.¹³

b) Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *Heteroskedastisitas* bertujuan apakah dalam model regresi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* pengamatan yang lain tetap, disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan *residual* (SRESID). Dasar analisis :

¹³ ibid hal 78

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah adalah angka pada sumbu Y, maka tidak ada *heteroskedastisitas*.¹⁴

e. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya merupakan suatu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas). Tujuannya untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Dikarenakan regresi variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut dengan regresi berganda. Persamaan regresi di dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), *Word of Mouth* (X2), dan Lokasi (X3), terhadap Keputusan Pemakaian Jasa (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹⁴Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 80

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pemakaian Jasa

a = Konstanta

e = *Standard Error*

b1 = Koefisien regresi antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pemakaian Jasa

b2 = Koefisien regresi antara Word of Mouth dengan Keputusan Pemakaian Jasa

b3 = Koefisien regresi antara Lokasi dengan Keputusan Pemakaian Jasa

X1 = Variabel Kualitas Pelayanan

X2 = Variabel *Word of Mouth*

X3 = Variabel Lokasi¹⁵

f. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah terkumpul. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkat signifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* secara bersama-sama/ simultan terhadap variabel *dependen* menggunakan uji anova. Sedangkan untuk pengaruh masing-masing

¹⁵Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. (Yogyakarta : Pustakabaru Press, 2015), hal.159

variabel *independen* secara parsial atau individu diukur dengan menggunakan uji t-statistik.¹⁶

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

- 1) Perumusan Hipotesis Nihil (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_1) Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata = 5 persen.

$H_0 : b_1 = 0$, tidak ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y).

$H_A : b_1 \neq 0$, ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y).¹⁷

- 2) Dasar pengambilan keputusan dapat dengan dua cara:

¹⁶Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik Dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm.146

¹⁷Sujarweni Wiratna, "*SPSS untuk Penelitian*", (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal.186-187

- Dengan membandingkan t hitung dan t tabel.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H_0 ditolak dan H_A diterima)

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H_A diterima dan H_0 ditolak)

- Dengan menggunakan angka signifikansi.

Apabila angka signifikansi $< 0,05$, maka H_0 diterima.

Apabila angka signifikansi $> 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

b) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama terhadap variabel terikat (dependen). Perumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

$\square H_0 : b_1 = b_2 = \dots = 0$: tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat.

$\square H_A : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq 0$: ada pengaruh antara variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat.

Kriteria Pengujian:

□ apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ H_0 ditolak

□ apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ H_0 diterima

Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitasnya:

a. Apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

b. Apabila probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_A ditolak.¹⁸

g. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen. nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. nilai yang mendekati satu berarti dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. secara umum koefisien determinasi untuk data silang (cross section) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai Adjusted R

¹⁸Sujarweni Wiratna, "SPSS untuk Penelitian"...hal 189

Square (R^2). Nilai Adjusted R Square dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.¹⁹

¹⁹ Husein Umar, "Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis" (Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2014) hal 190