

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan adalah data pelanggan atau *customer* dari perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Menurut Siregar penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵¹ Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga, dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵² Dalam penelitian ini populasi atau obyek yang akan

⁵¹ Syofian Siregar, “*Statistik Parametrik untuk peneliiian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & Aplikasi SPSS Vesi 17*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal. 15

⁵² Sugiyono, “*Statistik Untuk Penelitian*”, (Bandung: Alfabeta, 2006), Hal. 119

diteliti pelanggan atau *consumer* di AHASS Motor Rejotangan. Populasi pelanggan pada AHASS Bina Motor Rejotangan pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2019 sejumlah 9.996 orang pelanggan.⁵³

2. Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling (Insidental Sampling)*. Sebagaimana dijelaskan oleh Muhammad, dalam teknik *non probability sampling* setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.⁵⁴ Teknik pengambilan sampling ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian, dengan kriteria tertentu sebagai berikut:

- a. *Customer* yang melakukan *service* pada AHASS Motor Rejotangan.
- b. *Customer* yang melakukan perbaikan kendaraan seperti motor macet, pack mesin bocor, dan lainnya pada AHASS Motor Rejotangan.
- c. *Customer* yang membeli sparepart seperti ban, oli, lampu dan lainnya pada AHASS Motor Rejotangan.
- d. *Customer* yang memiliki kendaraan berjenis motor Honda, seperti Vario, Beat, Scoopy, dll.

⁵³ Data Arsip Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan Tahun 2019.

⁵⁴ Muhammad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi Contoh-contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporrannya)*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), Hal. 173

3. Sampel

Sampel merupakan data yang dapat menggantikan posisi populasi atau bisa dikatakan sampel adalah bagian dari populasi. Sampel yang akan diambil serta digunakan haruslah sesuai dengan syarat pada populasi. Sampel yang diambil secara asal-asalan akan membuat penelitian yang dilakukan dapat diragukan kebenarannya dan tidak dapat dipercayai hasilnya, dikarenakan pengambilan sampel yang asal-asalan tidak bisa menggantikan populasi.⁵⁵ Sampel yang digunakan pada penelitian adalah pelanggan atau *customer* di AHASS Motor Rejotangan. Dalam penelitian ini untuk pengambilan dan penentuan jumlah sampel penulis menggunakan teori Slovin. Pemelilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (*random sampling*) dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10% atau 0,1)⁵⁶

Jumlah Populasi dalam penelitian ini yaitu 9.996 orang pelanggan AHASS Bina Motor Rejotangan tahun 2019. Sehingga presentase

⁵⁵ Moh. Papundu Tika, “*Metodologi Riset Bisnis*”, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

⁵⁶ Esti Yuandari dan R. Topan Aditya Rahman, “*Metodologi Penelitian dan Statistika*, (Bogor: In Media, 2017), Hal. 10

kelonggaran adalah 10% (0,1) karena populasi kurang dari 10.000 dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel yang digunakan harus menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\
 n &= \frac{9.996}{1+ 9.996 \cdot (0,1)^2} \\
 n &= \frac{9.996}{1+ 9.996 \cdot 0,01} \\
 n &= \frac{9.996}{1+ 99,96} \\
 n &= \frac{9.996}{100,96} = 99
 \end{aligned}$$

Dengan pertimbangan banyaknya jumlah sampel yang dibutuhkan untuk terlaksananya penelitian ini, maka jumlah sampel yang ditentukan oleh penulis sejumlah 100 orang yang diambil dari *customer* AHASS Motor Rejotangan.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

Data merupakan sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Data di dalam penelitian haruslah data yang baik. Data yang baik harus memenuhi kriteria yakni data harus objektif, *representative* (mewakili), kesalahan baku harus kecil, harus tepat waktu dan relevan. Klasifikasi data menurut sumber perolehannya terdiri dari data primer

dan data skunder. Menurut Muhammad, sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi.⁵⁷ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang digali langsung oleh peneliti pada *customer* atau pelanggan AHASS Bina Motor Rejotangan.

Variabel adalah sesuai dengan yang dijadikan objek penelitian atau yang diteliti, yang dalam hal ini variabel merupakan simbol yang diberi angka. Dalam suatu penelitian kadang-kadang melibatkan beberapa variabel.⁵⁸ Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat (variabel dependen) yaitu variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif sebagai variabel yang dijelaskan dalam penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan sebagai Y.

Y = Kepuasan Konsumen

Variabel bebas (variabel independen) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain, yang umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu.⁵⁹ Keberadaan

⁵⁷ Muhammad, "Metodologi Penelitian Ekonomi...", Hal. 57

⁵⁸ *Ibid.*, Hal. 68

⁵⁹ *Ibid.*, Hal. 57

variabel dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan sebagai X.

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Standar Operasional Prosedur Perusahaan

X₃ = Harga

X₄ = Kinerja Karyawan

Skala pengukuran adalah penunjukan angka-angka pada suatu variabel menurut aturan yang telah ditentukan.⁶⁰ Di dalam penelitian ini menggunakan salah satu jenis skala pengukuran yaitu skala *Likert*. Skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat *favorable* (positif) ataupun bersifat *unfavorable* (negatif).

Dengan skala likert, maka variabel akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat *favorable* (positif) ataupun bersifat *unfavorable* (negatif).

⁶⁰ Agus Eko Sujianto, “Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0”, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), Hal. 29

Tabel 3.1**Skala Likert**

Jawaban Pertanyaan	Bobot Positif	Bobot Negatif
SS (Sangat Sesuai)	5	1
S (Sesuai)	4	2
KS (Kurang Sesuai)	3	3
TS (Tidak Sesuai)	2	4
STS (Sangat Tidak Sesuai)	1	5

Pada tabel 3.1 diatas dapat dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrument pada pertanyaan dalam kuesioner. Bobot skor ini hanya memudahkan saja bagi responden dalam menjawab pertanyaan dari kuisioner.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang bisa digunakan dalam mengumpulkan data diantaranya adalah teknik observasi, teknik tes, teknik *quisioner*, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.⁶¹ Adapun penjelasan dari masing-masing teknik tersebut yaitu, teknik observasi (pengamatan dari seseorang peneliti baik secara langsung maupun tidak lansung terhadap objek penelitian), teknik tes (teknik untuk mengumpulkan data yang bersifat mengevaluasi hasil proses atau untuk mendapatkan kondisi awal sebelum proses), teknik wawancara (teknik pengumpulan data yang akurat untuk pemecahan masalah tertentu yang sesuai

⁶¹ Muhammad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi...*”, Hal. 149

dengan data), dan teknik dokumentasi (mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang aktual dan sesuai dengan masalah penelitian).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *questioner*. *questioner* merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada konsumen atau *customer* perusahaan AHAAS Bina Motor Rejotangan. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk *questioner* yang dibuat adalah *questioner* berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat responden mengenai kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga, dan kinerja karyawan perusahaan AHAAS Bina Motor Rejotangan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisis data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengukuran subyek pelakunya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 16, dengan beberapa uji yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui *koefisien korelasi Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuisisioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan. Cara mencari nilai korelasi adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(XY) - (X)(Y)}{[\sum(X^2) - (X)^2][\sum(Y^2) - (Y)^2]}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

X = skor per item pertanyaan

Y = skor total

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ dan jika koefisien korelasi *Product Moment* $> r$ tabel. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas

dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,30$.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat ukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran.

Rumus reliabilitas *Cronbach's alpha*.

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right)$$

$$\sigma^2 = \frac{\sum \sigma^2 - \frac{\sum X^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{ii} = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

σ^2 = jumlah butir pertanyaan

$$\sigma_1^2 = \text{variasi total}$$

Menentukan reliabilitas dari alat ukur dapat dilihat dari nilai alfa jika nilai alfa lebih besar dari nilai rtabel, maka dapat dikatakan reliabel, skala dikelompok ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.

Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan Kolmogorof-Smirnov yang dipadukan dengan kurva P-P

Plots. Kriteria pengambilan dengan pendekatan Kolmogorof-Smirnov adalah sebagai berikut:

- Nilai Sig. atau signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data tidak normal.
- Nilai Sig. atau signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam model regresi saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas, sujiyanto menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.⁶²

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Singgih Santoso menyatakan bahwa, jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang

⁶² *Ibid.*, Hal. 79

lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varian yang berbeda, disebut heteroskedastisitas.⁶³ Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat menggunakan uji Glajser, yaitu dengan meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya.

Dasar pengambilan keputusan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan uji Glejser yaitu:

- 1) Nilai probabilitas atau sig. > 0,05 atau tingkat signifikansi, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Nilai probabilitas atau sig. < 0,05 atau tingkat signifikansi, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikatnya (Y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel bebas (X) dan masih menunjukkan diagram hubungan lurus atau linier.⁶⁴ Dalam penelitian ini, variabel dependen dipengaruhi oleh empat variabel independen. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri lebih dari satu variabel independen, alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

⁶³ Singgih Santoso, “*Buku Latihan SPSS Statistik Parametric*”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 200), Hal. 208

⁶⁴ *Ibid.*, Hal. 100

Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen (kepuasan konsumen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya atau variabel independen (kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga, dan kinerja karyawan. Persamaan umum regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan konsumen)

X₁ = Variabel independen (kualitas pelayanan)

X₂ = Variabel independen (standar operasional prosedur perusahaan)

X₃ = Variabel independen (harga)

X₄ = Variabel independen (kinerja karyawan)

a = Nilai konstanta

b₁ = Koefisien 1

b₂ = Koefisien 2

b₃ = Koefisien 3

b₄ = Koefisien 4

e = Nilai eror

5. Uji Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika, yakni sebagai berikut:

a. Uji T (T-test)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Uji T digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen.⁶⁵ Kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan nilai $t < 0,05$ maka pengaruh yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen artinya H_0 ditolak dan menerima H_1
- 2) Jika signifikansi nilai $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen artinya H_0 diterima dan menolak H_1
- 3) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

⁶⁵ Agus Eko Sujianto, "Aplikasi Statistik ...", Hal. 66

- 4) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $< \alpha$ maka H_0 ditolak dan menerima H_1 , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- 2) Jika signifikansi $> \alpha$ maka H_0 diterima dan menolak H_1 , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- 3) Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan menolak H_1 , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- 4) Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_1 diterima dan menolak H_0 , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas. Jika nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel-variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Adjusted R Square adalah *R Square* yang telah disesuaikan. Nilai *Adjusted R Square* juga menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. *Adjusted R Square* biasanya mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen.⁶⁶

7. Rancangan *Quisioner*

Quisioner adalah instrument pengumpulan data atau informasi yang dioperasionilasikan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan *quisioner* dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. *Quisioner* ini berisi pertanyaan mengenai variabel independen sebagaimana yang

⁶⁶ Dwi Prayitno, “*Cara Kilat Belajar Analisa Data Dengan SPSS 20*”, (Yogyakarta: Andi, 2012), Hal. 134-135

tercantum pada operasionalisasi variabel. *Quisioner* ini bersifat tertutup, dimana pertanyaan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sehingga reponden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.