

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), pengertian obyek penelitian yaitu “Suatu atribut, sifat, nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Obyek dalam penelitian ini adalah bengkel AHASS 1711 jalan wates kilometer 3 Yogyakarta.

Sedangkan subyek penelitian menurut Arikunto (2007), merupakan suatu yang penting dalam penelitian, subyek penelitian harus di siapkan sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subyek penelitian bisa berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subyek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan servis di bengkel AHASS 1711 jalan wates kilometer 3 Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sekaran (2011), menjelaskan bahwa data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden atau suatu kelompok. Disini peneliti mendapatkan data dengan menyebar koesioner kepada responden yang telah ditentukan kriterianya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono (2015), metode kuantitatif adalah metode tradisional karena metode ini sudah lama digunakan dan mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Sedangkan data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2010), Pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel serta memperhitungkan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Metode dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan *Purposive sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, Sugiyono (2014). Menurut Arikunto (2006), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan tidak random. Melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan peneliti. Kriteria yang sudah ditentukan peneliti, yaitu :

1. Responden merupakan pelanggan AHASS 1711 jalan wates kilometer 3 Yogyakarta.
2. Responden merupakan pelanggan yang sudah menggunakan jasa servis minimal 3 kali di AHASS 1711 jalan wates kilometer 3 Yogyakarta.

Untuk menentukan jumlah sampel responden, perlu dihitung sampel (n) minimal dengan rumus Lemeshow (1997) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2} P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

$Z_{1-\alpha/2}$ = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2} P (1-P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96 \text{ (dibulatkan)}$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimum adalah 96 responden. Namun penulis menentukan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Hal ini dianggap sudah cukup mewakili populasi yang akan diteliti di AHASS 1711.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Sugiyono (2008), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam pengambilan data peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, dan skala yang digunakan adalah skala *likert* 5 poin dengan kriteria, yaitu:

Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi poin : 5

Jawaban S (Setuju) diberi poin : 4

Jawaban N (Netral) diberi poin : 3

Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi poin : 2

Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi poin : 1

E. Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator |
|----------------------|--|--|
| Kualitas Layanan (X) | Menurut Tjiptono (2011), kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan fasilitas fisik. 2. Kerapian penampilan karyawan. 3. Perhatian secara personal oleh karyawan. 4. Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh. 5. Menyediakan jasa layanan dengan baik dari awal hingga akhir. 6. Keakuratan penanganan atau Pengadministrasian catatan / dokumen. 7. Kesiapan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat. 8. Keluasan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat. 9. Keramahan karyawan dalam memberikan layanan. <p>Cronin & Taylor (1992, 1994)</p> |

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator |
|--------------------------|---|--|
| Kepuasan Pelanggan (Y1) | Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan merasa senang dengan layanan yang di berikan. 2. Perusahaan Telah memenuhi harapan pelanggan. 3. Percaya bahwa menggunakan jasa tersebut merupakan pengalaman yang memuaskan. 4. Pelanggan percaya, perusahaan menyenangkan hati pelanggan ketika menggunakan jasanya. <p>Taylor & Baker, (1994)</p> |
| Loyalitas Pelanggan (Y2) | Menurut Tjiptono (2011), Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Merasakan hal positif tentang perusahaan jasa tersebut. 2. Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa perusahaan. 3. Kemungkinan besar, Pelanggan menggunakan jasa di perusahaan jasa itu lagi. 4. Jarang melakukan peralihan ke jasa lainnya. 5. Merupakan |

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator |
|----------|----------------------|---|
| | | <p>pilihan pertama jika ingin menggunakan jasa.</p> <p>6. Merupakan yang terbaik dari perusahaan jasa lain.</p> <p>Gremler & Brown (1996)</p> |

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009), Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur suatu apa yang diukur. menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment pearson*. Menurut Ghozali (2011) jika nilai signifikan yang diperoleh dari setiap indikator $< 0,05$, maka dinyatakan valid. Uji validitas diolah menggunakan program SPSS 22 *for Windows*.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2006), untuk mengukur stabil atau konsisten tidaknya suatu alat ukur yang digunakan maka digunakan pengukuran uji

reliabilitas. Reliabilitas atau keandalan adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauhmana pengukuran tersebut bebas dari kesalahan, sehingga menjamin pengukuran yang konsisten secara lintas waktu dan beragam item dalam instrumen yang diuji. Keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai “ketepatan’ sebuah pengukuran.

Uji reliabilitas setiap variabel diukur dengan menggunakan *cronbachs alpha*. Menurut Arikunto (2002), ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000), yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut : Jika alpha atau r hitung:

- a. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
- b. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
- c. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Regresi Linear

a. Regresi Linear Sederhana

Dalam Soemantri (2011) Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mempelajari hubungan dua variabel antara variabel bebas dan variabel terikat. Koefisien regresi bertujuan untuk

memastikan apakah variable independen yang terdapat dalam persamaan regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variable dependen. Pada penelitian ini regresi linear sederhana digunakan untuk menguji variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi sederhananya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X + e$$

Keterangan :

Y_1 = Kepuasan Pelanggan

X = kualitas layanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi kualitas layanan

e = Variabel lain yang tidak diteliti

b. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2010) analisis regresi linear berganda digunakan apabila variabel independen yang diuji minimal berjumlah 2 (dua), Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan naik turunnya variabel dependen jika menggunakan 2 atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor yang di manipulasi. Pada penelitian ini regresi linear berganda digunakan untuk menguji variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y_2 = a + B_2 X + B_3M_1$$

Keterangan :

M_1 = Kepuasan Pelanggan

Y_2 = Loyalitas Pelanggan

X = kualitas layanan

a = Konstanta

B_2 = Koefisien Regresi kualitas layanan

B_3 = Koefisien Regresi Kepuasan pelanggan

e = Variabel lain yang tidak diteliti

2. Analisis Jalur

Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*), menurut Ghozali (2011), analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur yang akan diuji pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dari kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Langkah-langkah dalam analisis jalur untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi diterima atau tidak, adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan regresi persamaan pertama, yaitu antara variabel independen dengan variabel intervening.
- b. Melakukan regresi persamaan kedua, yaitu antara variabel independen, dan variabel intervening terhadap variabel dependen.

- c. Melakukan uji mediasi dengan menggunakan *sobel test*, mediasi diterima dengan ketentuan jika nilai t hitung > nilai t tabel.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2011), Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $F < \alpha (0,05)$, maka hipotesis diterima, tetapi jika nilai signifikansi $F > \alpha (0,05)$, maka hipotesis ditolak.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian melalui uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan indikator signifikansi 0,05, jika signifikansi < 0,05 maka hipotesis di terima, namun jika signifikansi > 0,05 maka hipotesis di tolak, Ghozali (2006).

c. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Peneliti dalam melakukan uji determinasi menggunakan nilai *Adjusted R² Square* (ADJ R^2) karena penelitian ini melibatkan lebih dari satu variabel independen.

Nilai koefisien determinan berada diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi independen (Gozhali, 2011)