

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Obyek Dan Subyek Penelitian

a. Obyek

Obyek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data dan obyek pada penelitian ini adalah Dealer Honda di Yogyakarta.

b. Subyek penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Dealer Honda di Bantul dengan 3 dealer yg ada di Bantul.

2. Jenis Data

Data primer seperti yang dikemukakan oleh Sekaran (2006) bahwa data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling non random sampling. Karena ditujukan khusus untuk konsumen atau pelanggan Dealer Honda Yogyakarta dan diberikan pada pelanggan dengan kriteria pertimbangan tertentu seperti :

- a. Konsumen yang menggunakan produk Honda dan pernah servis langsung di dealer Honda.
- b. Laki-laki maupun perempuan dengan batasan usia antara 17-50 tahun

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 200 responden, berdasarkan model estimasi menggunakan Maximum Likelihood (ML) minimum diperlukan sampel 100. Direkomendasikan bahwa ukuran sampel antara 100-200 harus digunakan untuk metode estimasi ML. Ghazali (2011)

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen Dealer Honda di Yogyakarta.

5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini akan diteliti 6 variabel, dimana terdapat dua variabel independen dan enam variabel dependen. Keenam variabel tersebut dapat didefinisikan dan diuraikan pada Tabel 1.

Tabel 1

Definisi Operasional dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Produk (Iwu, 2010)	Persepsi atau pernyataan konsumen tentang keunggulan/superior produk secara keseluruhan	Keunggulan spesifik produk. Kinerja yang sesuai dengan spesifikasi. Daya tahan yang cukup lama.	1. Saya merasa produk Honda memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk lain 2. Saya merasa kinerja yang diberikan sesuai dengan spesifikasi. 3. Saya merasa motor Honda memiliki daya tahan yang lebih lama dibandingkan dengan yang lain.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Desain (Dubraveik 2011)	Persepsi atau pernyataan konsumen tentang tampilan interior dan eksterior suatu produk secara keseluruhan	Desain yang aerodinamis. Penggunaan material yang berkualitas. Bahan cat yang tidak mudah pudar.	1. Pada motor Honda saya terdapat desain aerodinamis (desain motor dapat menahan tekanan udara dari depan) 2. Pada motor Honda saya penggunaan material memiliki kualitas yang baik. 3. Pada motor Honda saya penggunaan cat memiliki kualitas yang baik.
Inovasi Produk (Sumarwan, 2008)	Kemampuan perusahaan untuk menciptakan produk yang berbeda dari produk pesaing	Penggunaan teknologi baru Perubahan desain Deferensiasi produk	1. Saya merasa motor Honda telah menerapkan teknologi terbaru. 2. Saya merasa adanya perubahan desain pada motor Honda. 3. Saya merasa produk Honda memiliki diferensiasi (keunikan) dibandingkan produk lain.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Layanan (Johanshahi, 2011)	Pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan	Pelayanan yang dijanjikan Tepat janji Layanan yang cepat dan tepat	1. Pelayanan yang dijanjikan dealer Honda sesuai dengan harapan saya. 2. Pelayanan yang diberikan dealer Honda selalu menepati janji. 3. Pelayanan yang diberikan dealer Honda selalu cepat dan tepat sesuai dengan keinginan saya
Kompetensi Sosial (Baron 2003)	Kemampuan dalam membina hubungan kerjasama yang terjadi pada hubungan yang terus menerus	Empati kepada pelanggan Jaringan rekanan yang luas Memelihara hubungan yang dibangun	1. komplain pelanggan pada dealer Honda ditangani dengan ramah. 2. Saya merasa jaringan kerja pada dealer Honda hamper tidak pernah <i>trouble</i> 3. Saya merasa dealer Honda selalu menjaga komunikasi dengan baik
Kompetensi Teknis (Rentz 2002)	Pengetahuan tentang produk yang harus dimiliki dalam rangka mendukung kualitas pelayanan	Penguasaan job deskripsi yang baik Kemampuan teknis yang baik Penguasaan teknologi	1. Saya merasa dealer Honda menguasai pekerjaan dengan baik 2. Saya merasa dealer Honda selalu membantu dalam menyelesaikan masalah kendaraan 3. Saya merasa dealer Honda menguasai teknologi modern.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan Pelanggan (Liu et al., 2001)	Perasaan senang/ kecewa dari pelanggan dengan membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang diinginkan	Kesesuaian harapan Kepuasan keseluruhan <i>Word of mouth positif</i>	1. Produk Honda sesuai dengan harapan saya 2. Saya senang dengan produk Honda secara keseluruhan 3. Orang-orang mengatakan hal positif mengenai produk Honda 4. Saya merasa hasil kinerja pelayanan yang diberikan dealer Honda sesuai dengan harapan 5. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dealer 6. Pelayanan yang diberikan dealer Honda selalu positif mengenai pelanggan dealer Honda.

6. Uji Kualitas Instrumen

Penggunaan uji instrumen pada penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji validitas dan uji reliabilitas, dikarenakan pada penelitian ini menggunakan sumber data kuantitatif.

1. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

Menurut Ghozali (2011) bahwa *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) atau analisis faktor didesain untuk menguji multidimensional dari suatu konstruk teoritis dan sering disebut menguji validitas suatu konstruk teoritis, Byrne (1996) dalam Ghozali (2011) mengatakan bahwa ada empat

faktor dalam menguji multidimensional dari konstruk *Self Concept* (SC) yaitu *general* (GSC), *academic* (ASC), *english* (ESC), dan *mathematic* (MSC) yang akan dijalankan dengan software AMOS.

2. Menguji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2006) menyatakan bahwa *reliability* (keandalan) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias, serta indikator pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan software SPSS

7. Uji Hipotesis Dan Analisis Data

Pengujian hipotesis pada penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modelling (SEM), SEM adalah model persamaan struktural generasi kedua teknik analisis multivariate menurut Bagozzi dan Fornell (1982) dalam Ghozali (2014), dimana yang memungkinkan peneliti menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non-recursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang keseluruhan model, serta SEM digunakan ketika untuk mengukur dan menguji variabel laten. Menurut pendapat Bollen (1989) dalam Ghozali (2014) mengatakan bahwa SEM dapat menguji secara bersama-sama.

Menurut Hair et.al (1998) dalam Ghozali (2011) mengatakan bahwa SEM memiliki tujuh tahapan pemodelan dan analisis yaitu:

a. Pengembangan model teoritis

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas, dimana perubahan satu variabel diasumsikan akan berakibat pada perubahan variabel lainnya

b. Menyusun diagram jalur

c. Menyusun persamaan struktural

d. Memilih jenis input matrik dan estimasi model yang usulkan

SEM menggunakan data input berupa matrik varian/kovarian atau matrik korelasi .

1) Ukuran Sampel

Dengan model estimasi menggunakan *Maximum Likelihood* (ML) minimum diperlukan sampel 100. Direkomendasikan bahwa ukuran sampel antara 100-200 harus digunakan untuk metode estimasi ML.

2) Estimasi Model

Dalam melakukan estimasi model menggunakan program AMOS.

e. Menilai identifikasi model struktural

Dengan mengidentifikasi apakah model tersebut memiliki problem atau tidak, Problem identifikasi adalah ketidak mampuan proposed model untuk menghasilkan unique estimate.

f. Evaluasi model structural

1.) Ukuran Sampel

Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 200, dimana jumlah tersebut sudah masuk ketentuan SEM dengan maximum likelihood yaitu 100-200

2.) Normalitas Data

uji normalitas dilakukan dengan membandingkan (CR) pada assessment of normality dengan kritis kurang lebih 2,58 pada level 0,01. jika CR yang lebih besar dari nilai kritis maka distribusi data tersebut tidak normal secara univariate, sedangkan secara multivariate dapat dilihat pada c.r baris terakhir dengan ketentuan yang sama.

3.) Data Outlier

outlier adalah hasil observasi yang muncul dengan nilai yang berbeda yang ekstrim. Data dikatakan outlier yakni $p^2 < 0,05$. Jika terdapat data outlier maka dilakukan eliminasi karena dalam asumsi SEM tidak diperbolehkan adanya data outlier

g. Menilai kriteria *goodness-of-fit*

Langkah yang harus dilakukan sebelum menilai kelayakan suatu model struktural adalah menilai apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi model persamaan struktural, ada tiga asumsi yang harus dipenuhi yaitu :

- 1) Observasi data independen
- 2) Responden diambil secara random
- 3) Memiliki hubungan linear

Selain itu data sebelum diolah harus dilakukan uji outlier dan distribusi data harus normal secara multivariate, setelah asumsi SEM terpenuhi langkah selanjutnya adalah melihat ada tidaknya offending estimate yaitu estimasi koefisien baik dalam model struktural maupun model pengukuran yang dinilainya di atas batas yang dapat diterima. Setelah itu dilakukan penilaian overall model fit dengan dilakukan penilaian model fit

1) RMSEA

RMSEA kepanjangan dari root mean square error of approximation yang merupakan ukuran untuk mencoba memperbaiki kecenderungan statistic chi-square dimana menolak model dengan sampel yang besar. Menurut Ghozali (2011) nilai RMSEA yang direkomendasikan untuk dapat diterima antara 0.05 sampai 0.08.

2) GFI

GFI kepanjangan dari goodness of fit index yang merupakan ukuran non-statistik. Menurut Ghozali (2011) nilai GFI yang di rekomendasikan adalah nilai yang tinggi dengan batasan minimal 90% atau 0.90.

3) AGFI

AGFI kepanjangan dari goodness-of-fit, AGFI merupakan pengembangan dari GFI yang kemudian disesuaikan dengan ratio degree of freedom untuk proposed model dan degree of freedom untuk null model. Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa nilai yang direkomendasikan > 0.90 .

4) CMIN/DF

CMIN/DF adalah nilai chi-square dibagi dengan degree of freedom untuk nilai ukuran fit yang dapat diterima yaitu < 2 menurut dari Ghozali (2011)

5) TLI

TLI adalah kepanjangan dari tucker-lewis-index atau yang biasa kenal dengan non normed fit index (NNFI), ukuran ini menggabungkan parsimony kedalam indek komparasi proposed model dan null model. Menurut Ghozali (2011) merekomendasikan nilai TLI adalah > 0.90

6) CFI

CFI adalah kepanjangan dari comparative fit index, ukuran ini digunakan untuk mengukur tingkat fit suatu model dengan tidak terpengaruh besaran sampel dan nilai yang direkomendasikan sehingga model dikatakan fit adalah >0.95 menurut Ghozali (2011)

