

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah bengkel sepeda motor Perkasa Motor Yogyakarta, sedangkan subyek penelitiannya adalah pelanggan bengkel sepeda motor Perkasa Motor Yogyakarta.

B. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian (Indriantoro dan Supomo, 2002).

C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel sepeda motor Perkasa Motor Yogyakarta, sedangkan sampelnya adalah sebagian dari jumlah seluruh pelanggan bengkel sepeda motor Perkasa Motor Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Adapun pertimbangan tertentu tersebut yaitu pelanggan yang telah menggunakan atau telah melakukan pembelian jasa bengkel Perkasa Motor minimal 2 kali.

Peneliti menggunakan rumus dari Paul Leedy untuk menentukan besarnya sampel, karena peneliti tidak mengetahui jumlah populasi pelanggan bengkel sepeda motor Perkasa Motor Yogyakarta.

Rumus dari Paul Leedy (Arikunto, 2002) adalah sebagai berikut:

$$N = \left(\frac{Z}{e} \right)^2 (P)(1-P)$$

dimana:

N = ukuran sampel

Z = *Standard score* untuk α yang dipilih

e = *sampling error*

P = proporsi harus dalam populasi

Jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% tergantung dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap obyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka peneliti menetapkan sebesar 25% (0,25). Berdasar ketetapan tersebut maka nilai P (1-P) maksimal adalah 0,25. Dengan menggunakan *Confidence Level* 95% maka diperoleh nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat kesalahan (e) tidak lebih dari 10% (0,1) maka besarnya sampel adalah:

$$N = \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,25)$$

$$= 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka peneliti mengambil sebanyak 100 responden yang dianggap telah mewakili seluruh populasi penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survei* yaitu metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan alat pengumpulan datanya yaitu kuisisioner (Indriantoro dan Supomo, 2002).

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis (kuisisioner) kepada responden (pelanggan bengkel sepeda motor Perkasa Motor Yogyakarta). Kuisisioner tersebut dimaksudkan untuk memperoleh data yang nantinya akan digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian. Jenis kuisisioner ini adalah kuisisioner tertutup. Hal tersebut berarti bahwa pertanyaan yang akan diajukan sudah dibatasi dengan jawaban yang sudah tersedia agar jawaban dari responden tidak meluas. Kuisisioner diberikan secara langsung kepada responden.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Merupakan variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat), dengan kata lain variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang dikelompokkan

a. *Reliability/keandalan* (X_1)

Reliability merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk melayani pelanggan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

b. *Response to and remedy of problems/respon dan cara pemecahan masalah* (X_2)

Response to and remedy of problems merupakan sikap dari karyawan Perkasa Motor dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

c. *Employees experience/pengalaman karyawan* (X_3)

Employees experience merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan Perkasa Motor khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan perbaikan dan perawatan sepeda motor, yaitu membantu memberikan pendapat dan saran kepada pelanggan yang akan merawat dan memperbaiki sepeda motor.

d. *Convenience of acquisition/kemudahan dan kenyamanan* (X_4)

Convenience of acquisition merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh bengkel kepada pelanggan yang akan merawat dan memperbaiki sepeda motor.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas). Variabel dependen yang digunakan

dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan yang diukur berdasarkan ukuran perilaku (*behavior measures*) yaitu:

- a. Keinginan untuk merawat dan memperbaiki sepeda motor di Perkasa Motor Yogyakarta pada perawatan dan perbaikan berikutnya.
- b. Kesiediaan untuk merekomendasikannya kepada orang lain agar merawat dan memperbaiki sepeda motor di Perkasa Motor Yogyakarta.

Adapun dimensi dan indikator yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator

Dimensi	Indikator
<i>Reliability</i> (keandalan) (X ₁)	a. Kecepatan b. Ketepatan c. Garansi
<i>Response to and remedy of problems</i> (respon dan cara pemecahan masalah) (X ₂)	a. Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan b. Sikap karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
<i>Employees experience</i> (pengalaman karyawan) (X ₃)	a. Karyawan memberikan pendapat kepada pelanggan b. Karyawan memberikan saran kepada pelanggan
<i>Convenience of acquisition</i> (kemudahan dan kenyamanan) (X ₄)	a. Kemudahan b. Kenyamanan
Loyalitas pelanggan (Y)	a. Keinginan untuk merawat kembali sepeda motor di Perkasa Motor Yogyakarta b. Keinginan untuk memperbaiki kembali sepeda motor di Perkasa Motor Yogyakarta c. Kesiediaan untuk merekomendasikannya kepada orang lain

F. Skala Pengukuran

Seluruh indikator dari variabel dalam penelitian ini diukur dengan skala Likert. Skala Likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala Likert ini memperlihatkan alternatif yang akan digunakan dalam penyusunan kuesioner terhadap variabel independen dan variabel dependen, yaitu:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Netral

Skor 4 = Setuju

Skor 5 = Sangat Setuju

G. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauhmana alat pengukur itu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukur. Untuk mengetahui validitas, maka teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi *Product Moment Pearson*. Teknik ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing item pertanyaan dengan skor total atau keseluruhan.

Sugiyono (2005), mengungkapkan bahwa kuesioner sebagai alat ukur dapat dikatakan valid apabila hasil korelasi *Product Moment Pearson* memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikan (α) 5%. Rumus korelasi *Product Moment Pearson* adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2005):

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment* (r hitung)

x = nilai dari tiap butir

y = nilai total butir

n = jumlah sampel

Harga r_{xy} menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna, yaitu: (1) ada tidaknya korelasi, (2) arah korelasi, dan (3) besarnya korelasi.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian dengan tujuan menguji tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur. Kuesioner dikatakan reliabel apabila kuesioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah/obyek yang sama (Sugiyono, 2009). Pengujian

Menurut Indriantoro dan Bambang (2002), suatu alat ukur disebut reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 dengan bantuan SPSS Versi 11.50.

H. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik regresi linier berganda adalah teknik untuk mengukur besarnya pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi diformulasikan sebagai berikut:

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

Dimana:

Y : Loyalitas Pelanggan

a : Konstanta

X₁ : *Reliability* (keandalan)

X₂ : *Response to and remedy of problems* (respon dan cara pemecahan masalah)

X₃ : *Employees experience* (pengalaman karyawan)

X₄ : *Convenience of acquisition* (kemudahan dan kenyamanan)

b₁, b₂, b₃, b₄ : Koefisien Regresi Berganda

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya signifikansi pengaruh dari keempat variabel independen (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan) secara

parsial. Dengan membandingkan probabilitas t-hitung (sig t) dengan tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$).

Ketentuan kriteria pengujian yang digunakan dalam pengujian t-hitung adalah sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas $>$ dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti variabel independen (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).
- b. Jika probabilitas \leq dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel independen (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).

3. Uji Hipotesis Serentak (Uji F)

Uji F ini akan dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan) secara simultan, atau nilai probabilitas F hitung (sig F) dengan F tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$).

Ketentuan kriteria pengujian yang digunakan dalam pengujian F

- a. Jika probabilitas $>$ dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ini berarti variabel independen (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).
- b. Jika probabilitas \leq dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti variabel independen (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ganda (*Adjusted R Square*) digunakan untuk mengukur sumbangan dari variabel bebas (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan) yang diteliti terhadap variabel terikat (loyalitas pelanggan). Besarnya koefisien determinasi ganda (*Adjusted R Square*) berada diantara 0 dan 1 atau $0 < R^2 < 1$. Semakin besar R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas (keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan)