

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dan lokasi penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah konsumen dealer dan bengkel servis motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok.

b. Lokasi Penelitian

Dealer dan bengkel servis motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok di Lombok.

3.2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok.

b. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok. Sebanyak 100 responden.

c. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenis *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang digunakan yaitu jenis *purposive sampling* (Sugiyono, 2014). *Purposive sampling* yang dimaksud yaitu penulis menggunakan pertimbangan sendiri dengan cara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Ada dua jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung atau diukur secara matematis.

b. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang tidak dapat dihitung atau diukur secara matematis. Data kualitatif dalam penulisan penelitian ini terdiri dari:

- 1) Sejarah perusahaan
- 2) Struktur organisasi, tugas dan tanggungjawabnya

3.3.2. Sumber Data

Data untuk kegiatan penulisan penelitian diperoleh melalui dua sumberdata, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung disumbernya yaitu perusahaan. Data primer meliputi :

- 1) Data keinginan konsumen terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh dealer dan Bengkel motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok.
- 2) Data atribut konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan jasa kepada konsumen yang diberikan oleh dealer dan bengkel servis Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder ini diperoleh dari pihak intern perusahaan yang berupa dokumen atau berkasyang ada seperti :

- 1) Sejarah perusahaan
- 2) Struktur organisasi
- 3) Data jumlah karyawan

3.4. Metode Pungumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah :

a. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal-jurnal, internet, majalah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mengambil data, catatan dan dokumen perusahaan yang relevan dengan keperluan peneliti yang nantinya diolah sebagai bahan penelitian. Dokumentasi dilakukan untuk mengetahui tentang bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok.

c. Kuisisioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di bengkel Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok.

Menurut KBBI, kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi.

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Kuisisioner terbuka, yaitu berupa pilihan ganda guna memudahkan para responden dalam menjawab pernyataan yang ada.
- 2) Kuisisioner kualitas jasa, digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggannya.

Untuk pengukuran atribut digunakan Skala Likert. Dalam skala ini dibagi atas lima kategori jawaban yang menunjukkan derajat kepentingan (untuk data harapan), dan derajat kepuasan (untuk data kinerja/ persepsi), yang terdiri dari:

1) Nilai Kepentingan

Jawaban Sangat penting nilainya adalah 5

Jawaban Penting nilainya adalah 4

Jawaban Cukup penting nilainya adalah 3

Jawaban Kurang penting nilainya adalah 2

Jawaban Tidak penting nilainya adalah 1

2) Nilai Kinerja / Persepsi

Jawaban sangat puas nilainya adalah 5

Jawaban puas nilainya adalah 4

Jawaban Cukup puas nilainya adalah 3

Jawaban Kurang puas nilainya adalah 2

Jawaban sangat tidak puas nilainya adalah 1

3.5. Metode Analisa Data

3.5.1. Uji Kecukupan Data

Proses pengolahan data diawali dengan melakukan perhitungan kecukupan data. Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah jumlah data yang telah terkumpul sudah mencukupi atau belum. Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, oleh karena itu untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2006) :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96)

Moe = *Margin of error maximal*, adalah tingkat kesalahan maksimal pengembalian sampel yang masih dapat di toleransi sebesar 10 %

Dengan menggunakan *Margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal dapat diambil adalah sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 96 dan dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 96,04 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Karena dasar itulah peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan pengumpulan data, terlebih dahulu dilakukan uji coba terhadap kuesioner yang akan digunakan sebagai kuesioner pengumpulan data penelitian. Uji coba kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas atas butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, sehingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan penelitian. Uji coba dilakukan terhadap 30 responden. Penghitungan korelasi dilakukan dengan menggunakan bantuan program software SPSS 15.

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Untuk mengetahui validitas suatu instrumen (dalam hal ini kuesioner) dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel (pertanyaan) dikatakan valid bila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Teknik korelasi yang digunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Bila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, maka artinya variabel valid (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini, uji instrument dilakukan terhadap 30 responden (n=30), taraf signifikan 5%, maka nilai *r* tabel adalah 0,361. Uji validitas menggunakan program SPSS 15.

b. Uji Reliabilitas

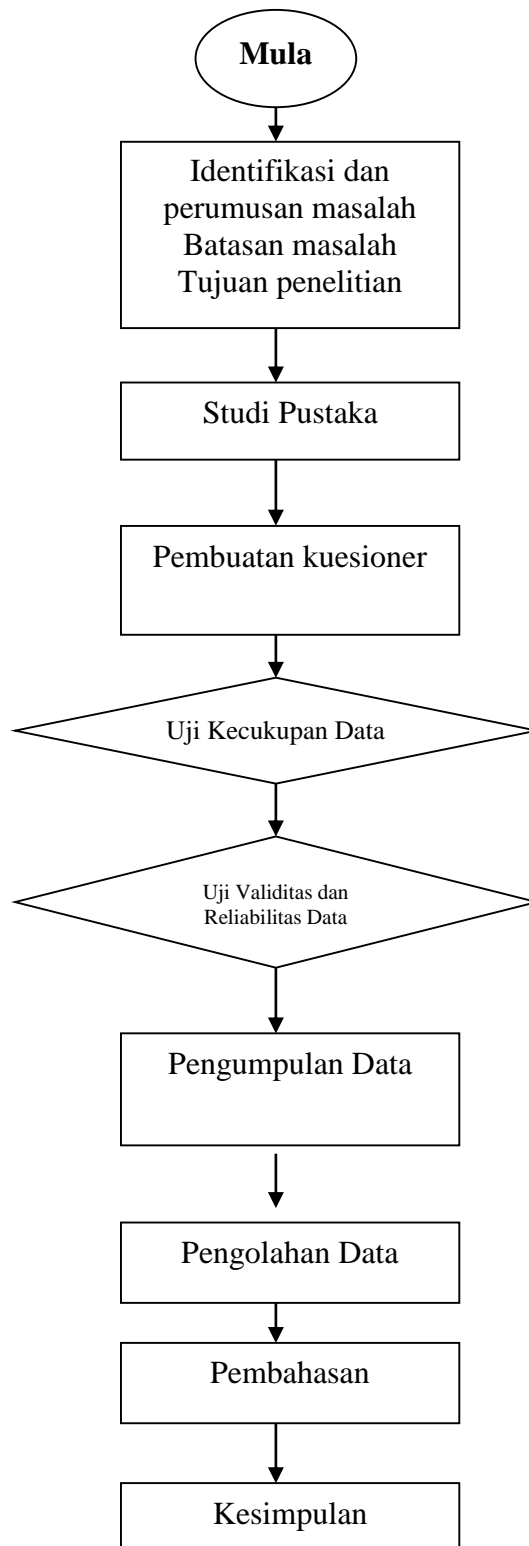
Instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014)

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, dimana jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dikatakan *reliable* jika masing – masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu variabel yang hendak diteliti tersebut.

Untuk mempermudah pengujian di atas dilakukan dengan menggunakan *software* / perangkat lunak SPSS (*Statistical Product Service Solution*) dengan uji statistik Cronbach alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 .

3.6. Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan gambaran umum tentang langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian. Alur penelitian dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Alur penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Penelitian

Penjelasan Alur Penelitian:

1. Penelitian ini dimulai dengan observasi ke lapangan, yaitu memberikan angket prapenelitian untuk mengetahui gambaran awal pelayanan dan kepuasan pelanggan Bengkel Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok.
2. Lalu penentuan identifikasi masalah dilanjutkan merumuskan masalah apa yang ditemukan sewaktu observasi dan akan diteliti untuk mencari solusi atau pemecahannya dalam penelitian ini. Menentukan batasan-batasan masalah agar pembahasan tetap fokus pada masalah yang ada dan mencari solusinya. Menentukan tujuan penelitian untuk dapat mengetahui apa yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian yang dilakukan.
3. Penelitian ini menggunakan kajian pustaka penelitian terdahulu dan teori yang berkaitan dengan penelitian.
4. Setelah itu, pembuatan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bengkel Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok.
5. Setelah itu dilakukan uji kecukupan data untuk mencari sampel responden penelitian, penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bengkel Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok. Selanjutnya dilakukan rekapitulasi hasil kuesioner.
6. Setelah data terkumpul, selanjutnya adalah pengolahan data menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data. Pada uji validitas data untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, jika data belum valid maka butir atau instrumen dibuang atau tidak disertakan. Setelah data valid, maka selanjutnya adalah uji reliabilitas data untuk menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, jika data belum reliabel maka butir atau instrumen dibuang atau tidak disertakan.
7. Dilanjutkan ke tahap pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner seluruh responden. Setelah data lolos dalam berbagai pengujian data, maka data diolah lagi menggunakan metode pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

8. Data akan diolah dengan menggunakan metode IPA. Setelah itu, hasil olahan data menggunakan dua metode tersebut dianalisis.
9. Selanjutnya dilakukan pembahasan berdasarkan analisis data yang sudah dibuat.
10. Setelah itu diperoleh kesimpulan yang menjawab dari perumusan masalah serta diperoleh saran.