

BAB III

Metode Penelitian

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

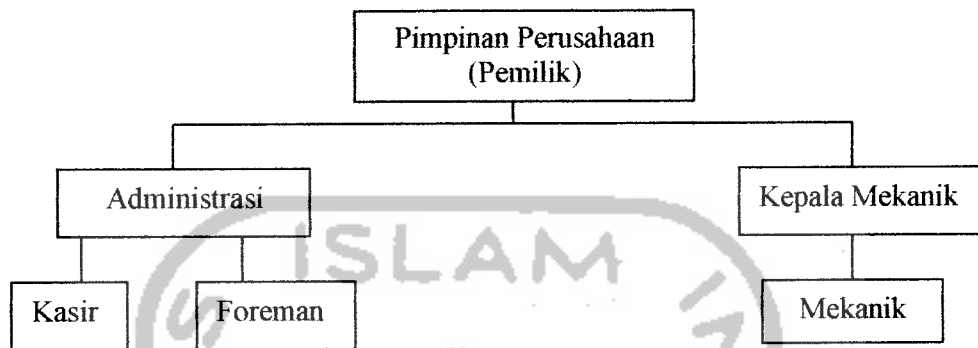
3.1.1 Sejarah Perusahaan

Suzuki Subur Motor Purworejo merupakan salah satu dari sekian banyak bengkel resmi Suzuki di seluruh Indonesia yang sekaligus menjadi dealer resmi Suzuki. Pada awal didirikannya pada tahun 1982 oleh, bengkel tersebut bernama Subur Motor, dan saat itu masih sebagai bengkel umum yang melayani service segala macam merk kendaraan dan belum menjadi bengkel resmi Suzuki. Seiring berjalannya waktu, Subur Motor Purworejo yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 72 Purworejo mengembangkan usahanya dengan melakukan jual beli berbagai macam merk kendaraan. Pada tahun 1990, Hendry Irawan sebagai pendiri Subur Motor memutuskan untuk menjadi sub dealer Suzuki di Purworejo di bawah arahan Magelang Motor sebagai main dealer Suzuki sehingga akhirnya namanya menjadi Suzuki Subur Motor Purworejo.

3.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Suzuki Subur Motor Purworejo dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.1
Bagan Struktur Organisasi
Suzuki Subur Motor Purworejo



Sumber: Data primer Suzuki Subur Motor Purworejo

Adapun tugas dan wewenang dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi adalah :

1) Pimpinan Perusahaan (Pemilik)

Mengatur dan mengelola segala kegiatan operasi perusahaan dan menentukan kebijakan perusahaan.

2) Bagian Administrasi

- a. Mencatat semua transaksi keuangan sehari-hari.
- b. Mencatat serta membukukan surat-surat dan nota-nota pembelian maupun karyawan.

- c. Menangani segala hal mengenai kepegawaian dan mencatat data tentang pegawai serta memberikan gaji atau upah karyawan.
- 3) Kasir
- a. Memberikan nota kepada konsumen tentang harga yang harus dibayar atas jasa yang diterima.
 - b. Menerima uang pembayaran dari pelanggan.
- 4) *Foreman*
- a) Menerima tamu dan meminta kunci sepeda motor dan memberikan nomer urut serta bukti servis kendaraan.
 - b) Memberikan informasi kepada pelanggan perihal kerusakan pada kendaraannya.
- 5) Kepala mekanik
- a. Bertugas memberikan tugas kepada mekanik dan melakukan pengawasan terhadap para mekanik dalam menjalankan tugasnya.
 - b. Mengadakan pengawasan terhadap hasil kerja mekanik.
- 6) Mekanik
- a. Melakukan perbaikan atau perawatan kendaraan pelanggan.
 - b. Melaksanakan perintah mekanik.

3.1.3 Harga

Harga dipandang lebih mampu berkomunikasi dari hal-hal lain, karena masyarakat sadar akan uang, baik orang kaya maupun miskin terutama dalam

mempertimbangkan harga tersebut mahal atau murah. Harga juga menunjukkan kualitas, status, harga diri dan lain-lain. Oleh karena itu perusahaan selalu berhati-hati dalam menentukan harga. Harga di Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo terdiri dari:

1) Harga suku cadang

Harga suku cadang ditetapkan sesuai dengan daftar harga (*price list*) suku cadang asli Suzuki yang telah ditentukan oleh P.T Indomobil Suzuki International.

2) Harga *engine tune up* dan jenis pekerjaan lainnya disesuaikan dengan harga yang telah ditetapkan oleh P.T Indomobil Suzuki International.

Harga *engine tune up* masing-masing kendaraan ditentukan oleh besarnya cc kendaraan, 125cc ke bawah dikenakan harga service sebesar Rp. 15.000,-, sedangkan 125cc ke atas dikenakan harga sebesar Rp. 25.000,-. Engine tune up disini termasuk dalam kategori servis ringan, sedangkan jika kendaraan memerlukan perbaikan lebih dari sekedar servis ringan, dikenakan biaya tambahan.

3.1.4 Jenis layanan perawatan dan perbaikan

1) *Engine Tune up* (servis ringan)

Yaitu perawatan dan perbaikan berkala sepeda motor Suzuki untuk menjaga keawetan dan keandalan motor.

2) *Engine Overhaul*

Yaitu perbaikan dalam kategori berat meliputi penggantian komponen pokok mesin dan perbaikan mesin.

3) Perawatan berkala untuk motor baru Suzuki

Yaitu perawatan gratis untuk motor baru dengan menunjukkan kartu servis gratis yang masa berlakunya sudah ditentukan terlebih dahulu.

3.1.5 Alat-alat bengkel

Alat-alat standar yang dimiliki oleh bengkel resmi Suzuki adalah :

1) *Bike Lift*

Bike Lift adalah alat berbentuk papan dari besi disertai pompa hidrolis untuk meletakkan sepeda motor yang akan di servis, alat tersebut bisa dinaik turunkan sesuai kebutuhan untuk memberikan kemudahan dalam memperbaiki kendaraan.

2) *Piping System*

Piping System merupakan saluran pembuangan asap kendaraan yang sedang diperbaiki berbentuk pipa untuk menghindari polusi di ruang perbaikan.

3) *Mechanic Tool Kit*

Merupakan alat-alat perbaikan yang dimiliki setiap mekanik.

4) *Oil Drain*

Oil Drain merupakan tempat penampungan oli bekas kendaraan yang melakukan penggantian oli. Sehingga ruang perbaikan tetap bersih dan oli tidak tercecer dimana-mana.

5) Kompresor

Kompresor merupakan alat pompa angin yang dilengkapi dengan penampung yang digunakan untuk membersihkan komponen yang diperbaiki, pengecatan, pompa ban dan lain-lain.

3.1.6 Keunggulan service pada bengkel Suzuki Subur Motor

- 1) Mekanik terlatih dan terampil
- 2) Peralatan lengkap dan canggih
- 3) Suku cadang asli
- 4) Bergaransi
- 5) Direkomendasi oleh pabrik

3.2 . Variabel Penelitian

1) Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapan sebelum membeli barang dan jasa.

2) Variabel Independen

Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitasperengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (Pertanyaan bagian II nomer 1, 2, 3 dan 4 pada Lampiran 1).
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. (Pertanyaan bagian II nomer 5, 6, 7 dan 8 pada Lampiran 1).
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memeberikan pelayanan dengan tanggap. (Pertanyaan bagian II nomer 9, 10, 11 dan 12 pada Lampiran 1).
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. (Pertanyaan bagian II nomer 13, 14, 15 dan 16 pada Lampiran 1).
- e. Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. (Pertanyaan bagian II nomer 17, 18, 19 dan 20 pada Lampiran 1).

3.3 Alat Pengumpul Data

Data dalam penelitian ini penulis peroleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Data diukur dengan skala likert (1-5) dimana jawaban tiap pertanyaan diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut:

sangat setuju	Nilai	:	5
setuju	Nilai	:	4
netral	Nilai	:	3
tidak setuju	Nilai	:	2
sangat tidak setuju	Nilai	:	1

Untuk menguji apakah pertanyaan yang diberikan cukup valid dan reliabel, digunakan analisis reliabilitas dan analisis validitas:

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakuakn dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total menggunakan teknik korelasi Product Noment Pearson. Untuk mengetahui valid tidaknya variable yang akan diuji, hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi, dengan taraf signifikansi 1% atau 5% (Singarinbun dan Effendi, 1995 , hlm. 139).Jika angka hasil perhitungan lebih besar dari angka kritik, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan signifikan, tetapi sebaliknya jika angka korelasi hasil perhitungan lebih kecil disbanding kritik tabel korelasi, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

2) Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur. Kuisioner dikatakan reliabel apabila kuisioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas besarnya nilai Cronbach Alpha yaitu jika nilai Cronbach Alpha semakin mendekati angka 1 berarti semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya, dan apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,5$ maka dikategorikan reliabel.

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

1) Jenis data yang diperlukan

Jenis data yang diperlukan untuk menyusun laporan ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari perusahaan (Suzuki Subur Motor Purworejo) dan pelanggan Suzuki Subur Motor Purworejo sebagai responden, data-data tersebut adalah:

- a. Sejarah singkat dan lokasi Perusahaan
- b. Struktur Organisasi
- c. Alat-alat dan fasilitas yang tersedia
- d. Harga dan jasa yang ditawarkan
- e. Data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner

2) Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Suatu proses tanya jawab lisan (wawancara) yang dilakukan secara langsung kepada pemilik maupaun karyawan unuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

b. Kuisioner

Kuisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara membagi-bagikan kuisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang kemudian dijawab dengan masalah yang ada.

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Merupakan jumlah dari keseluruhan objek (inidividu) yang akan diteliti pada wilayah dan waktu tertentu. Dalam penelitian ini, poulasinya adalah semua pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan di bengkel SUZUKI SUBUR MOTOR PURWOREJO pada bulan Mei 2005.

b. Sampel

Data dikumpulkan dengan cara mengambil sample secara acak atau dengan kata lain disebut sampling. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden. Menurut Guilford dalam (Supranto,2001,hlm.239) di mana semakin besar sampel akan

memberikan hasil yang lebih akurat. Karena itu, dalam penelitian ini akan diambil 100 orang responden untuk mempermudah proses penelitian dan hasil penelitian agar bisa segera dianalisis.

3.6 Teknik Analisis

1). Analisis kualitatif

Yaitu analisis yang berdasarkan pada hasil jawaban dari responden dan didukung teori-teori serta menggunakan tabel berdasarkan prosentase.

2). Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang dilakukan berdasarkan pada analisa data kualitatif yang kemudian dianalisis lebih lanjut. Adapun alat analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini menghubungkan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 + X_1 + \beta_2 + X_2 + \beta_3 + X_3 + \beta_4 + X_4 + \beta_5 + X_5$$

Y : Nilai Kepuasan Konsumer

α : Intercep/ konstanta

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_5$: Koefisieregresi

X_1 : Tangible

X_2 : Reliability

X_3 : Responsiveness

X_4 : Assurance

X_5 : Empaty

b. Analisis Standard Error of Estimate

Setelah persamaan garis regresi berganda ditentukan, maka dihitung besarnya standar penyimpangan dari taksiran. Rumus standard error of estimate adalah sebagai berikut :

$$Se = \sqrt{\frac{\sum (Y - \hat{Y})^2}{n - 1 - k}}$$

Dimana :

Se = Standard error of estimate

Y = Kepuasan konsumen

\hat{Y} = Taksiran kepuasan konsumen

k = Banyaknya variabel independen

c. Uji t test

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterandalan masing-masing koefisien regresi (b_1, b_2, \dots, b_5) sebagai penaksir harga $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_5$ langkah uji t :

1. Menentukan nilai H_0 dan H_a

$$H_0 = X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = X_5 = 0$$

Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y)

$$H_a = X_1 \neq X_2 \neq X_3 \neq X_4 \neq X_5 \neq 0$$

artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

2. Menentukan *level of significancy* (α)= 0,005 (5%)

3. Kriteria pengujian

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (t signifikan)

Ha diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (t signifikan)

4. Uji dua sisi

5. Menghitung nilai t

Rumus :

$$t = \frac{b_i}{SE}$$

Dimana : SE : Standar error

b_i : koefisien regresi

6. Kesimpulan

d. Uji f test

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kelima variabel bebas yaitu variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, hipotesis yang digunakan :

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) dengan kepuasan pelanggan.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) dengan kepuasan pelanggan.

Kriteria pengujian :

- jika $F_{hitung} < F_{Tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- jika $F_{hitung} \geq F_{Tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

e. Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan koefisien determinasi parsial (r^2).

