

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan responden para pemakai jasa pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor yang terletak di jalan Imogiri Timur No. 164 Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang representatif, yaitu responden yang pernah atau sedang merasakan pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor Yogyakarta.

#### **3.2. VARIABEL PENELITIAN**

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.
2. Variabel kepuasan pelanggan yaitu para pemakai jasa servis kendaraan bermotor.

#### **3.3. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL**

Definisi operasional variabel digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* : Kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam melaksanakan kualitas pelayanan secara handal, akurat dan konsisten.
2. *Responsiveness* : Kemampuan para staff untuk membantu para pemakai jasa dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* : Kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff serta dapat menanamkan kepercayaan pada para pemakai jasa dari adanya bahaya atau resiko keragu-raguan.
4. *Emphaty* : Kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan kemudahan untuk komunikasi dan melakukan hubungan serta kemampuan memahami kebutuhan para pemakai jasa.
5. *Tangibles* : Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi.
6. Kepuasan Pelanggan : Perasaan senang atau kecewa pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara pengalaman yang dirasakan dan diharapkan.

### **3.4. METODE PENGUMPUL DATA**

#### **3.4.1. Kuesioner**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner-kuesioner penelitian secara langsung kepada individu yang menjadi subyek penelitian. Alasan menggunakan kuesioner ini didasarkan pada pendapat bahwa subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, dengan demikian diharapkan subyek penelitian dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan baik.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada para pengguna jasa pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor Yogyakarta. Peneliti akan menyebarkan kuesioner, menjelaskan tujuan penelitian secara ringkas dan menjelaskan cara pengisian kuesioner. Untuk memperbanyak tingkat pengembalian kuesioner dan menghindari kesalahan persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan, maka peneliti akan menunggu responden selama pengisian kuesioner.

#### **3.4.2. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian. Sumber-sumber studi pustaka diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian.

### 3.4.3. Skala Pengukuran

*Reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles* diukur dengan menggunakan skala Likert lima point yang terdiri dari lima pilihan jawaban dari sangat penting (bernilai 5), penting (bernilai 4), cukup penting (bernilai 3), kurang penting (bernilai 2) dan tidak penting (bernilai 1). Kuesioner diadopsi dari Supranto (2001, hal. 270).

Kepuasan yang akan diukur dan ditanyakan kepada responden adalah tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap jasa pelayanan servis kendaraan bermotor yang selama ini mereka rasakan. Jenis pertanyaan yang diajukan diukur dengan metode pengukuran skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban yaitu sangat baik (bernilai 5), baik (bernilai 4), cukup baik (bernilai 3), kurang baik (bernilai 2) dan tidak baik (bernilai 1). Kuesioner diadopsi dari Supranto (2001, hal. 270).

### 3.4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dikatakan valid (sah) jika pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut (Santoso, 2001, hal 270). Selain itu suatu kuesioner dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso, 2001, hal. 270).

Pengukuran validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS release 12. Kuesioner dapat dikategorikan valid apabila nilai *r hasil* lebih

besar dari nilai *r tabel*-nya. Nilai *r hasil* dapat dilihat dalam koefisien *item total correlation*, sedangkan nilai *r tabel* dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menetapkan  $df = \text{Jumlah Kasus} - 2$
- 2)  $r \text{ tabel} = (df ; \text{signifikansi } 5\%)$

Adapun cara pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika *r hasil* adalah positif, serta  $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$ .

Maka butir pertanyaan adalah valid.

- 2) Jika *r hasil* adalah tidak positif, serta  $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$ .

Maka butir pertanyaan adalah tidak valid.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka apabila terdapat butir pertanyaan yang tidak valid maka butir pertanyaan tersebut harus dibuang dan proses pengujian validitas diulang lagi.

Selain harus memenuhi kriteria validitas, kuesioner juga harus reliabel. Kuesioner dapat dikategorikan reliabel apabila nilai *r hasil* lebih besar dari nilai *r tabel*-nya. Nilai *r hasil* dapat dilihat dalam koefisien *alpha*, sedangkan nilai *r tabel* dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menetapkan  $df = \text{Jumlah Kasus} - 2$
- 2)  $r \text{ tabel} = (df ; \text{signifikansi } 5\%)$

Adapun cara pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika *r alpha* adalah positif, serta  $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$ .

Maka butir pertanyaan adalah reliabel.

- 2) Jika *r alpha* adalah tidak positif, serta  $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$ .

Maka butir pertanyaan adalah tidak reliabel.

### 3.4.4.1. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas

Angket dikatakan valid (sah) dan reliabel jika pertanyaan-pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut, dan jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS *release 12*. Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1.  
Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variabel Penelitian	Nilai	Keterangan
<b>Tingkat Kepentingan</b>		
1. Reliabilitas ( <i>cronbach alpha</i> )	0,858	Reliabel
2. Validitas ( <i>item total correlation</i> )		
- B1	0,410	Valid
- B2	0,460	Valid
- B3	0,488	Valid
- B4	0,593	Valid
- B5	0,365	Valid
- B6	0,543	Valid
- B7	0,347	Valid
- B8	0,538	Valid
- B9	0,399	Valid
- B10	0,607	Valid
- B11	0,588	Valid
- B12	0,564	Valid
- B13	0,565	Valid
- B14	0,458	Valid
- B15	0,509	Valid
- B16	0,255	Valid
- B17	0,412	Valid

Variabel Penelitian	Nilai	Keterangan
<b>Penilaian Kualitas</b>		
1. Reliabilitas ( <i>cronbach alpha</i> )	0,730	Reliabel
2. Validitas ( <i>item total correlation</i> )		
- B1	0,436	Valid
- B2	0,495	Valid
- B3	0,241	Valid
- B4	0,395	Valid
- B5	0,420	Valid
- B6	0,474	Valid
- B7	0,486	Valid
- B8	0,223	Valid
- B9	0,300	Valid
- B10	0,325	Valid
- B11	0,456	Valid
- B12	0,409	Valid
- B13	0,453	Valid
- B14	0,541	Valid
- B15	0,496	Valid
- B16	0,330	Valid
- B17	0,497	Valid

Sumber: Data diolah

Hasil pengujian validitas untuk semua butir dalam variabel tingkat kepentingan dan variabel penilaian kualitas adalah valid. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai  $r$  hasil yang lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,15425). Hasil pengujian reliabilitas juga menunjukkan semua butir pertanyaan adalah reliabel, yang ditunjukkan oleh nilai  $r$  alpha yang lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,15425).

### 3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### 3.5.1. Data Primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu, yaitu responden yang terpilih

berdasarkan kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner, yaitu data dari kuesioner yang diisi oleh pengguna jasa pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor Yogyakarta.

Data primer yang dibutuhkan adalah:

1. Data karakteristik responden.

Meliputi data nama, jenis kelamin, umur, kualifikasi pekerjaan dan tingkat pendidikan.

2. Data mengenai tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles*).

### 3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber lain di luar objek penelitian yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori dan sebagai rujukan dalam mempelajari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

## 3.6. POPULASI DAN SAMPEL

### 3.6.1. Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan individu atau unit-unit yang menjadi obyek penelitian (Mustafa, 1992, hal. 3). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor Yogyakarta.

### 3.6.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Mustafa, 1992, hal. 3). Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Metode ini akan memilih anggota populasi yang paling mudah untuk ditemui dan dimintai informasi. Dengan demikian penelitian ini akan mengambil sampel 100 responden dari orang-orang yang sedang atau pernah menggunakan jasa pelayanan servis kendaraan bermotor di Kurnia Motor Yogyakarta.

### 3.7. ALAT ANALISIS

Penilaian terhadap hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan dilakukan dengan skala Likert lima point yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting      diberi bobot 5
- b. Jawaban penting              diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting      diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting     diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting        diberi bobot 1

Penilaian kinerja perusahaan diberikan lima penilaian dengan bobot:

- a. Jawaban sangat baik          diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas
- b. Jawaban baik                  diberi bobot 4, berarti pelanggan puas
- c. Jawaban cukup baik          diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas

- d. Jawaban kurang baik      diberi bobot 2, berarti pelanggan kurang puas
- e. Jawaban tidak baik      diberi bobot 1, berarti pelanggan tidak puas

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja perusahaan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai indeks kepuasan antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh Kurnia Motor Yogyakarta. Pengujian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Kurnia Motor dilakukan dengan analisis Indeks kepuasan dan Diagram Kartesius.

### 3.7.1. Analisis Indeks Kepuasan

Analisis Indeks Kepuasan adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan (Supranto, 2001, hal. 241). Indeks kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yang akan diwakilkan dengan huruf X dan Y, yaitu:

X : Tingkat kinerja yang dapat memberi kepuasan pelanggan

Y : Tingkat kepentingan pelanggan

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

Dimana:

Tki : Indeks kepuasan responden

$\bar{X}_i$  : Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

$\bar{Y}_i$  : Skor rata-rata penilaian kepentingan pelanggan

### 3.7.2. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius dilakukan dengan penghitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat kinerja dan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan skor tingkat kepentingan konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik

$(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana:

$\bar{X}$  : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan pelanggan

$\bar{Y}$  : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan pelanggan

Berdasarkan jumlah faktor yang dimiliki dalam kuesioner yang dibagikan, maka selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Dimana:

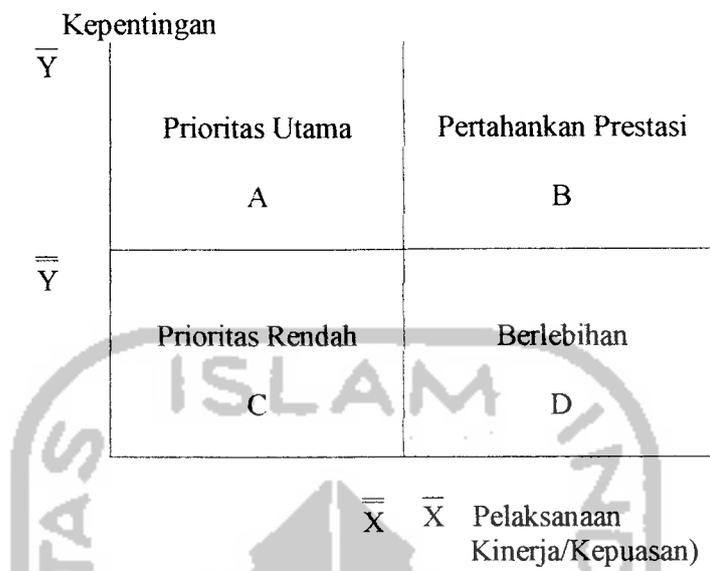
K : Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Kartesius seperti pada Gambar 3.1.

Keterangan dari bagian-bagian dalam Diagram Kartesius adalah sebagai berikut:

- A : Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B : Menunjukkan faktor yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, maka wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Gambar 3.1  
Diagram Kartesius



Sumber: Supranto (2001, hal. 242).