

BAB III

METODE PENELITIAN

Salah satu keberhasilan suatu penelitian adalah menentukan cara-cara penelitian yang sesuai untuk memecahkan masalah penelitian. Karena itu pada bagian ini akan dibahas cara-cara tersebut, yang terangkum dalam variabel penelitian, definisi operasional, metode pengumpulan data, metode populasi dan sample serta teknik analisis data dan prosedur pengujian hipotesis.

3.1 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah harapan dan kinerja dari indikator-indikator yang diteliti. Dengan mengetahui hal tersebut, selanjutnya dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan jasa di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta tersebut. Kepuasan terjadi apabila kinerja memenuhi harapan. Sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila kinerja lebih rendah daripada harapan.

Sedangkan indikator-indikator yang diteliti untuk mengetahui penilaian harapan dan kinerja antara lain:

- Fasilitas pendukung pelayanan bengkel.
- Kelengkapan peralatan bengkel.
- Kenyamanan pelanggan.

- Kebersihan bengkel.
- Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.
- Tanggap terhadap keluhan.
- Kecakapan pegawai.
- Pengetahuan mekanik.
- Kemampuan mekanik menjalankan tugasnya.
- Keramahan dan kesopanan pegawai.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Untuk menyamakan pengertian tentang faktor-faktor yang diukur, maka penjelasnya sebagai berikut:

- a. Harapan pelanggan adalah perkiraan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya ketika mereka akan menggunakan jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Indikator-indikatornya yang meliputi fasilitas pendukung pelayanan bengkel, kelengkapan peralatan bengkel, kenyamanan pelanggan, kebersihan bengkel, ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan, kecakapan pegawai, pengetahuan mekanik, kemampuan mekanik menjalankan tugasnya, keramahan dan kesopanan pegawai diukur dengan skor 5 untuk alternatif jawaban tertinggi dan skor 1 untuk alternatif jawaban terendah.

- b. Kinerja adalah evaluasi konsumen yang berkenaan dengan indikator-indikator pelayanan yang diterima setelah menggunakan jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Indikator-indikatornya yang meliputi fasilitas pendukung pelayanan bengkel, kelengkapan peralatan bengkel, kenyamanan pelanggan, kebersihan bengkel, ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan, kecakapan pegawai, pengetahuan mekanik, kemampuan mekanik menjalankan tugasnya, keramahan dan kesopanan pegawai diukur dengan skor 5 untuk alternatif jawaban tertinggi dan skor 1 untuk alternatif jawaban terendah.
- c. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Jadi pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup kesesuaian antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah menggunakan jasa bengkel Pt. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.
- d. Adapun pengertian dari indikator harapan dan kinerja yang diteliti dalam penelitian disini adalah sebagai berikut:
- Fasilitas pendukung pelayanan bengkel
- Yang dimaksud dengan fasilitas pendukung pelayanan bengkel adalah sarana pendukung yang disediakan oleh bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang bertujuan untuk memuaskan konsumen.

➤ Kelengkapan peralatan bengkel

Yang dimaksud dengan kelengkapan peralatan bengkel adalah peralatan yang dimiliki oleh bengkel sebagai penunjang pelayanan kepada konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

➤ Kenyamanan pelanggan

Yang dimaksud dengan kenyamanan pelanggan adalah kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan selama pelayanan jasa bengkel tersebut berlangsung.

➤ Kebersihan bengkel

Yang dimaksud dengan kebersihan bengkel adalah ruangan yang dimiliki oleh bengkel baik itu ruang tunggu bagi pelanggan maupun ruang dimana mekanik bekerja tersebut terjaga kebersihannya.

➤ Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan adalah waktu dalam pengerjaan pelayanan yang dilakukan oleh bengkel yang tidak bertele-tele yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan.

➤ Tanggap terhadap keluhan

Yang dimaksud dengan tanggap terhadap keluhan adalah pihak bengkel harus menanggapi setiap keluhan dari pelanggan yang komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel.

➤ **Kecakapan pegawai**

Yang dimaksud dengan kecakapan pegawai adalah dalam melakukan atau melaksanakan pekerjaannya pegawai tersebut cakap sehingga pekerjaan yang diberikan kepadanya dapat selesai sesuai waktunya.

➤ **Pengetahuan mekanik**

Yang dimaksud dengan pengetahuan mekanik adalah seberapa jauh mekanik tersebut menguasai masalah yang berhubungan dengan mesin kendaraan dalam hal ini yang bermerk Honda.

➤ **Kemampuan mekanik dalam menjalankan tugasnya**

Yang dimaksud dengan kemampuan mekanik menjalankan tugasnya adalah tugas yang yang diberikan kepada mekanik tersebut dapat atau mampu ia kerjakan dengan baik.

➤ **Keramahan atau kesopanan pegawai**

Yang dimaksud dengan keramahan atau kesopanan pegawai adalah saat melayani pelanggan pegawai-pegawai pada bengkel tersebut berlaku sopan dan ramah sehingga pelanggan akan merasa senang dan puas menggunakan pelayanan dari bengkel.

Sedangkan untuk pengukuran karakteristik yang dijadikan dasar pengelompokkan meliputi: gender, umur responden, pendapatan tiap bulan, tingkat pendidikan responden, dan pekerjaan responden.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang harus ada dan diperoleh langsung dari perusahaan yang diteliti yang terdiri dari data tentang fasilitas pendukung pelayanan bengkel, kenyamanan pelanggan, kelengkapan peralatan bengkel, kecakapan pegawai, kebersihan bengkel, ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, pengetahuan mekanik, kemampuan mekanik menjalankan tugasnya, keramahan dan kesopanan pegawai, dan tanggap terhadap keluhan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan secara sistematis kepada sejumlah konsumen atau pelanggan di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang diambil sebagai sampel pada populasi yang telah ditentukan.

Adapun bentuk data pertanyaan adalah sebagai berikut:

Bagian I:

Terdiri dari pertanyaan tentang karakteristik responden, terdiri dari: gender, usia responden, pendapatan tiap bulan, tingkat pendidikan, serta pekerjaan responden. Kelompok pertanyaan diatas disajikan dalam angket tertutup. Sehingga responden cukup memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dengan cara menyilang jawaban yang sesuai dengan keadaannya.

Bagian II:

Berisi tentang daftar pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut harapan responden tentang pelayanan bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang mencakup fasilitas pendukung pelayanan bengkel, kelengkapan peralatan bengkel, kenyamanan pelanggan, kebersihan bengkel, ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan, kecakapan pegawai, pengetahuan mekanik, kemampuan mekanik menjalankan tugasnya, keramahan dan kesopanan pegawai. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis harapan konsumen dalam menggunakan jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

Bagian III:

Pertanyaan menyangkut penilaian responden atas kinerja pelayanan bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang diterimanya. Adapun indikator-indikator untuk menilai harapan responden yang meliputi: fasilitas pendukung pelayanan bengkel, kelengkapan peralatan bengkel, kenyamanan pelanggan, kebersihan bengkel, ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan, kecakapan pegawai, pengetahuan mekanik, kemampuan mekanik menjalankan tugasnya, keramahan dan kesopanan pegawai. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis kinerja karyawan bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang sesuai dengan harapan konsumen dalam menggunakan jasa bengkel PT.

Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta sehingga dapat diketahui tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bengkel tersebut.

Kelompok pertanyaan diatas disajikan dalam angket tertutup sehingga responden cukup memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dengan cara menyilang jawaban sesuai dengan penilaian mereka atas harapan dan kinerja pelayanan pada bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Adalah kumpulan seluruh unsur yang ditentukan sebelum tahap seleksi sampel dimulai. Populasi yang akan diteliti adalah semua orang konsumen atau pelanggan yang melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motor dengan merk Honda di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi. Sampel yang akan diteliti adalah semua konsumen yang pernah menggunakan pelayanan jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

Sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Menurut Guilford (1987:125), dimana semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya responden sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat. Karena itu, dalam penelitian ini akan diambil sebanyak 100 orang pelanggan dengan alasan pengambilan sampel sebanyak 100 orang pelanggan karena adanya keterbatasan waktu dan biaya. Metode sampling yang akan dipakai, menggunakan *incidental sampling*, yaitu teknik sampling yang dijadikan anggota sampel adalah konsumen yang kebetulan dijumpai ditempat tertentu. Maksudnya bahwa diambil dari konsumen yang kebetulan ditemui dibengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan-keterangan dan penjas-penjas tentang obyek yang dibahas. Keterangan-keterangan dan penjas-penjas ini berupa presentasi tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan kepuasan konsumen yang berdasar permasalahan yang terjadi.

3.5.2 Analisis Statistik

Dalam penelitian ini digunakan analisis statistik yaitu **Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon** untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

Adapun langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 : Tidak ada perbedaan rata-rata harapan dan kinerja
 H_1 : Terdapat perbedaan rata-rata harapan dan kinerja
- 2) Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$
 - H_0 diterima atau H_1 ditolak, jika Probabilitas α hitung $> 0,05$
 - H_0 ditolak atau H_1 diterima, jika Probabilitas α hitung $< 0,05$
- 3) Menghitung Probabilitas (p) baik untuk Wilcoxon.
- 4) Mengambil keputusan dengan menggunakan prosedur 2 dan 3 dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan kepuasan atau ketidakpuasan kelompok menurut karakteristik konsumen yang di uji, maka digunakan teknik **Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis**.

Adapun langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen
 H_1 = Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen.
- 2) Menentukan taraf signifikansi (α) 0,05 dengan d.k = k-1
 - H_0 diterima atau H_1 ditolak, jika Probabilitas α hitung > 0,05
 - H_0 ditolak atau H_1 ditolak, jika Probabilitas α hitung < 0,05
- 3) Menghitung probabilitas (p) baik untuk Kruskal-Wallis.
- 4) Mengambil keputusan dengan menggunakan prosedur 2 dan 3 dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

