

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari Bulan Mei sampai Oktober 2020. Lokasi penelitian pada *Workshop* PT. Indomobil Trada Nasional Nissan Datsun Yasmin Bogor yang beralamat di Jalan KH. Raden, Jl. KH. R Abdullah Bin Nuh, RT 02/RW03, Curugmekar, Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16113.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, Sugiyono (2017:2). Adapun dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Rumusan masalah dalam penelitian ini bersifat asosiatif dimana menurut Sugiyono (2017:36) rumusan masalah asosiatif adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan untuk hubungannya digunakan hubungan kausal yaitu hubungan sebab akibat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017:80). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen bengkel (*workshop*) Nissan Datsun Yasmin Bogor yang sudah melakukan servis atau perbaikan kendaraan di bengkel (*workshop*) Nissan Datsun Yasmin Bogor. Berdasarkan hasil wawancara oleh Kepala Bengkel Nissan Datsun Yasmin Bogor, jumlah rata-rata pelanggan yang datang setiap harinya yakni 20 orang. Dengan data terhitung di sistem sebanyak 30.675 pelanggan dari tahun 2014 sampai tahun 2019.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi, menurut Sugiyono (2017:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi dan untuk menghitung ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e=0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 30.675 pelanggan, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{30.675}{1+30.675 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{30.675}{307,75} = 99,67 = 100$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,67 sampel, tetapi dalam penelitian ini peneliti menyebar kuesioner kepada 100 responden.

D. Operasional Variabel

Operasional variabel pada penelitian ini dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut.

Operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Pelayanan Terintegrasi (Handoyo Widi Nugroho, 2011:67)	Pelayanan Terintegrasi adalah suatu kegiatan untuk menunjukkan keselarasan atau keterpaduan dalam hal tujuan, fokus, dan arah strategik serta manfaat yang dapat diberikan oleh perusahaan untuk menghubungkan rangkaian proses yang ada di antara unit-unit departemen dengan baik secara fungsional.	1. Menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, serta relevan terhadap semua komponen. 2. Menciptakan nilai-nilai yang mempengaruhi tingkat pengulangan pembelian produk atau jasa.	Likert
2.	<i>Service Recovery</i> (Tjiptono, 2014:481)	<i>Service recovery</i> adalah sebagai tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam menangani atau mengkompensasi reaksi negatif pelanggan terhadap kegagalan jasa.	1. Respon 2. Tindakan 3. Informasi 4. Kompensasi	Likert
3.	<i>Price Discount</i> (Astuti, 2011:87)	Potongan harga (<i>price discount</i>) adalah pengurangan harga produk dari harga normal dalam periode tertentu.	1. Kemenarikan program potongan harga 2. Ketepatan program potongan harga dalam mempengaruhi untuk membeli 3. Frekuensi program potongan harga	Likert
4.	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana	1. Kesesuaian harapan	Likert

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	(Tjiptono: 2014: 353)	alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan.	2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	

E. Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode pengumpulan data yang bersifat data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sumber penelitian primer diperoleh oleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian Sangadji dan Sopiah (2013:301-302). Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengumpulkan berbagai data sekunder yang berasal dari internet dan lembaga terkait dalam penelitian ini sebagai data penunjang.

Dalam pengumpulan data yang akan dianalisa, peneliti menggunakan data metode pengumpulan data, yaitu:

1. Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang biasanya dilakukan dengan cara pengumpulan data serta informasi yang dibutuhkan sebagai landasan teori dengan cara membaca literatur, buku-buku manajemen dan sumber-sumber lain untuk menunjang penyusunan skripsi ini.
2. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang biasanya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2017:199).

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:102) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data dan instrumen yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada observasi dan wawancara.

Kuesioner adalah peneliti menyebarkan angket yang berupa pertanyaan kepada responden. Menurut Sugiyono (2010:274) “menjelaskan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Kuesioner akan diberikan kepada pelanggan *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor yang telah ditetapkan menjadi responden (Lampiran 1). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dari hasil penelitian yang sedikit diberi modifikasi oleh peneliti: Kuesioner pelayanan terintegrasi mengadopsi dari penelitian Oktavia (2018), *service recovery* mengadopsi dari penelitian Nurul Istiqomah (2019), *price discount* mengadopsi dari penelitian Shinta Srimenda (2019), dan kepuasan pelanggan mengadopsi dari penelitian Anggi Angling (2017) untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pengisian

kuesioner maka distribusi kuesioner dilakukan kepada 100 responden. Untuk menentukan skor pilihan jawaban peneliti menggunakan skala *Likert*.

Pengukuran variabel dilakukan dengan skala likert sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

G. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat yang digunakan untuk menjawab pertanyaan instrumen apakah mampu mengukur apa yang hendak diukur atau dengan kata lain tingkat kemampuan suatu instrumen untuk dapat mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut, Teguh Wahyono (2012:185). Instrumen dikatakan valid jika korelasi dari item-item kuesioner kuat dengan tingkat kesalahan 5%, dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pengujian pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 20.

Rumus yang digunakan yaitu rumus *product moment* dari pearson.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

N = Jumlah subyek / responden

X = Skor butir

Y = Skor total

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y

Syarat tersebut yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor untuk instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Cronbach Alpha*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_i = koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*

K = jumlah item soal

$\sum s_i^2$ = jumlah varians skor tiap item

S_t^2 = varians total

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila *Cronbach Alpha* >0,60 menurut Nunnally dalam Sugiyono (2013:42).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dan dalam model tidak mengandung multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik dilakukan hanya pada analisis regresi linear.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan grafik *Normal Probability Plot Of Regression Standardized Residual* untuk menguji normalitas data. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya maka pola data menunjukkan distribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar menjauhi dari garis diagonal atau grafik histogramnya maka pola data menunjukkan tidak berdistribusi normal dan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear diantara variabel independen dalam model regresi. Selain itu deteksi Multikolinearitas juga bertujuan untuk

menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Gozali dalam Hayati (2017:26) uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi tinggi dengan variabel independen dan variabel dependen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dimana *tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika nilai toleransi $> 0,10$ nilai VIF $< 10,0$ tidak ada multikolinearitas yang terjadi.

Untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dengan cara, antara lain:

- 1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari $< 10,00$ maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas. Jadi $VIF = 1/Tolerance$ jika $VIF = 10$ Maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$.
Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013:139) menyatakan uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang

lain. Ketika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, inilah yang disebut dengan heteroskedastisitas. Adapun cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID yang dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu antara keduanya dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi dan sumbu X adalah residul. Dengan dasar analisis:

- 1) Jika terdapat pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemenangan distribusi), menurut Ghozali (2013:9). Adapun analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai minimum, nilai maksimum, mean (nilai rata-rata).

5. Analisis Korelasi

Koefisien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Jika koefisien positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka

nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai variabel yang berhubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antar kedua variabel, dapat dilihat dari kategori sebagai berikut.

Tabel 3
Tabel Nilai Koefisien Korelasi

Kategori	Nilai
Sangat Rendah	0,00-0,19
Rendah	0,20-0,39
Sedang	0,40-0,59
Kuat	0,60-0,79
Sangat Kuat	0,80-1,00

Sumber: Sugiyono (2013:231)

6. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (pelayanan terintegrasi, *service recovery*, dan *price discount*) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta dari keputusan regresi

b_1 = Koefisien regresi dari variabel X_1

b_2 = Koefisien regresi dari variabel X_2

b_3	= Koefisien regresi dari variabel X_3
X_1	= Variabel Pelayanan Terintegrasi
X_2	= Variabel <i>Service Recovery</i>
X_3	= Variabel <i>Price Discount</i>
e	= <i>error</i> / variabel pengganggu

7. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya pelayanan terintegrasi, *service recovery*, dan *price discount* terhadap kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan analisis regresi berganda dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis dengan langkah-langkah dan asumsi sebagai berikut:

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, menurut Ghazali (2013:98). Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, distribusi f dengan kebebasan ($df_1 = k-1$, $df_2 = n-k-1$). Dengan kriteria pengujian:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$. H_0 diterima H_1 ditolak yang artinya variabel bebas secara bersamaan tidak berpengaruh secara signifikan dengan variabel terikat.

- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$. H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel bebas secara bersamaan berpengaruh secara signifikan dengan variabel terikat.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, menurut Ghazali (2013:98). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas (pelayanan terintegrasi, *service recovery* dan *price discount*) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) berpengaruh secara parsial atau terpisah. Dengan tingkat signifikan (α) 5% dari $df = n - k$ diperoleh nilai t_{tabel} , kemudian nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{hitung} yang diperoleh. Dengan membandingkan kedua nilai t tersebut, maka akan diketahui pengaruhnya untuk dapat diterima atau ditolaknya hipotesis. Kriteria pengujian yaitu:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$. H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $< 0,05$. H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Fungsi dari koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai (R^2) yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas menurut Sanusi dalam Yogi (2018:53). Maka digunakan perhitungan Koefisien Determinasi (Kd), yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Seberapa besar perubahan variabel Y yang
dipengaruhi variabel X

r^2 = kuadrat koefisien korelasi ganda.

Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* pada tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.