

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kausal. Penelitian kausal adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami hubungan sebab-akibat. Dengan menggunakan penelitian kausal, dapat ditentukan apakah variabel independen memengaruhi variabel dependen

Penelitian yang bersifat kausal juga berusaha menggali pengetahuan baru untuk mengetahui suatu permasalahan yang sedang atau dapat terjadi, penelitian ini berusaha untuk mengetahui dan memahami apakah yang di lakukan dan apakah telah dilaksanakan dengan konsisten pada bengkel KM Motor yang telah sesuai.

3.2 Objek penelitian, Unit analisis dan Lokasi penelitian

Objek penelitian

Obejk penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, indicator dalam kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan indicator kepuasan konsumen yaitu : Kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, kesediaan merekomendasikan, yang akan di lakukan di bengkel KM Motor akan di berikan ke konsumen dan bengkel KM Motor untuk menilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu individu, dimana target yang akan di teliti yaitu konsumen bengkel KM Motor yang dilakukan langsung oleh peneliti di bengkel KM Motor.

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bengkel KM Motor yang bertepatan di Jl, Baru Soleh Iskandar, kel Cibadak, kec Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat.

3.3 Jenis dan Sumber data Penelitian

Dalam penelitian ini jenis data yang diperoleh berupa data yang bersifat kuantitatif dan merupakan data primer dan sekunder, data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kusioner, data yang dikumpulkan berupa data skunder yang di peroleh dari Teknik pengumpulan data dari informasi yang meliputi sumber-sumber kepustakaan, penelitian terdahulu, dan literatur buku.

3.4 Oprasionalisasi Variabel

Menurut Nurdin et al., (2019), definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Oprasional variabel dibuat untuk

memudahkan pengumpulan data dan menghindarkan perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel. Adapun operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Table 3.1 Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Sekala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	1. Mekanik Berpenampilan rapih	Ordinal
		2. Memiliki peralatan yang lengkap untuk mendukung proses perawatan dan perbaikan motor	Ordinal
		3. ruang kerja untuk memperbaiki kendaraan selalu terjaga bersih	Ordinal
		4. posisi bengkel km motor yg strategis	Ordinal
		5. ruang tunggu yang nyaman,	Ordinal
	Keandalan	1. Keakuratan informasi dalam Indetifikasi masalah yang terjadi pada kendaraan konsumen	Ordinal
		2. mekanik melakukan perbaikan kendaraan konsumen dengan teliti.	Ordinal
		3. Bengkel memenuhi semua janji yang telah diberikan kepada pelanggan terkait layanan, atau garansi.	Ordinal
		4. Bengkel memiliki sistem pencatatan layanan dan suku cadang yang rapi untuk memastikan kelancaran operasional.	Ordinal
		5. janji waktu yang diberikan selalu tepat waktu dalam perbaikan.	Ordinal

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Sekala Pengukuran
Kualitas pelayanan	Daya Tanggap	1. mekanik cepat tanggap dalam identifikasi permasalahan yang di alami oleh konsumen	Ordinal
		2. mekanik merespon dengan baik, keluhan yang dialami oleh konsumen.	Ordinal
		3. mekanik memenuhi permintaan konsumen dalam proses perbaikan.	Ordinal
		4. mekanik memberikan perbaikan yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang terjadi .	Orinal
		5. Memberikan informasi yang baik ke konsumen tentang perbaikan yang akan dilakukan.	Ordinal
	Jaminan	1. Komunikasi antara mekanik kepada kosnumen dalam menanyakan permasalahan yang terjadi	Ordinal
		2. Mekanik memberikan kemampuan dalam memperbaiki sepeda motor.	Ordinal
		3. Bengkel km motor memberikan jaminan kemanan dalam hal perbaikan.	Ordinal
		4. Bengkel km motor memberikan kompensasi jika terjadi kesalahan atau kecerobohan mekanik.	Ordinla
		5. Bengkel km motor meberikan pelatihan kepada mekanik.	Ordinal
	Empaty	1. mekanik meberikan pengalaman perbaikan yang positif kepada konsumen,	Ordinal
		2. Memberikan pelayanan perbaikan sepeda motor kepada konsumen lama atau pun baru dengan memberikan pelayanan yang baik.	Ordinal
		3. Karyawan / mekanik dapat memenuhi keinginan konsumen dalam hal perbaikan dan waktu yang di tentukan.	Ordinal

Variabel penelitian	Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
Kualitas Layanan	Empaty	4. mekanik memahami kekhawatiran konsumen dalam masalah yang terjadi di kendaraan roda 2	Ordinal
		5. Mekanik dapat memberikan penjelasan tentang kerusakan yang terjadi.	Ordinal
Kepuasan konsumen	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan yang di berikan oleh mekanik sesuai dengan yang diharapkan konsumen.	Ordinal
		2. Seberapa jauh layanan yang diberikan sesuai dengan janji atau promosi yang ditawarkan sebelumnya dan sesuai dengan yang diharapkan.	Ordinal
		3. Memberikan solusi yang efektif dan sesuai harapan terhadap masalah yang konsumen hadapi.	Ordinal
		4. Mekanik memberikan penjelasan tentang layanan yang akan dilakukan setelah perbaikan, seperti pembersihan setelah servis, sesuai harapan pelanggan.	Ordinal
		5. Kualitas suku cadang yang di gunakan berkualitas baik sehingga memenuhi harapan konsumen.	Ordinal
	Minat berkunjung Kembali	1. Berminat untuk berkunjung Kembali karena pelayanan yang memuaskan.	Ordinal
		2. Berminat berkunjung Kembali karena fasilitas pengunjung yang memadai.	Ordinal
		3. Pengalaman anda selama kunjungan sebelumnya mempengaruhi keinginan anda untuk Kembali.	Ordinal
		4. Tingkat kebersihan ruang tunggu mempengaruhi minat berkunjung Kembali.	Ordinal

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Sekala Pengukuran
Kepuasan Konsumen	Minat Berkunjung Kembali	5. Komunikasi anda dengan staf dan mekanik dapat mempengaruhi anda untuk berkunjung Kembali	Ordinal
	Kesediaan Merekomendasikan	1. Menyarankan teman atau kerabat untuk memperbaiki kendaraan anda di bengkel km motor.	Ordinal
		2. Hasil yang di berikan oleh bengkel km motor dapat memuaskan konsumen sehingga anda dapat memberikan rekomendasi ke teman atau kerabat anda	Ordinal
		3. Ulasan dari orang lain dapat mempengaruhi keputusan Anda untuk memperbaiki kendaraan di bengkel km motor.	Ordinal
		4. Mekanik selalu memberikan tanggung jawab yang penuh dalam perbaikan, sehingga anda mau merekomendasikan bengkel km motor kepada keluarga atau sodara anda.	Ordinal
		5. kepuasan anda dengan hasil yang diberikan membuat anda mau merekomendasikan ke sodara atau teman anda.	Ordinal

3.5 Metode Penarikan Sampel

Method pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *methode non probability* sampling. Menurut Sugiyono (2019) *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Adapun Teknik yang digunakan adalah Teknik *Accidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2019) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Jumlah responden dalam penelitian ini di tentukan dengan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = error/niali ketelitian yang di inginkan sebesar (10%)

Pada metode penarikan sampel menggunakan jumlah populasi konsumen service bengkel KM Motor 2023, adapun jumlah konsumen yang service pada tahun 2023 yaitu dapat dilihat di bawah ini:

Table 3.2 kunjungan konsumen bengkel KM Motor Pada tahun 2023

Bulan	Jumlah konsumen Bengkel KM Motor
Januari	140
Februari	195
Maret	263
April	271
Mei	279
Juni	223
Juli	231
Agustus	215
September	209
Oktober	197
November	183
Desember	167
Jumlah	2.573
Total	214

Sumber : Data sekunder, Bengkel KM Motor (Januari 2023)

populasi dari jumlah sampel yang service di bengkel KM Motor pada tahun 2023 dalam kurun waktu satu tahun adalah :

$$N = 214$$

$$e = 0,1 (10\%)$$

$$n = \frac{214}{1+214(0,1)^2}$$

$$n = 68 \text{ di bulatkan menjadi } 70$$

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pegumpulan data dilakukan dengan beberapa cara :

Primer : Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber utama untuk tujuan penelitian tertentu. Data ini biasanya diperoleh melalui proses pengumpulan langsung seperti:

- Observasi langsung dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kegiatan bengkel KM Motor.
- Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai kepuasan

konsumen di bengkel KM Motor. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal, yang kemudian diubah menjadi skala Likert.

- c. Wawancara bertujuan untuk menggali pendapat konsumen tentang kualitas layanan, kecepatan perbaikan, harga, serta kepuasan mereka terhadap hasil kerja bengkel.

Adapun sekala digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen pada bengkel KM Motor yaitu tabel sekala liker, menurut Sugiyono (2019) skala likert yaitu sekala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial biasanya sekala diajukan atau terdiri 5 atau 7.

Table 3.3 Sekala Likert

Bobot	Sekala Likert Kualitas pelayanan	Sekala likert Kepuasan konsumen
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Setuju (TS)	Tidak Puas (TP)
3	Kurang Setuju (KS)	Kurang Puas (KP)
4	Setuju (S)	Puas (P)
5	Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas (SP)

Sumber : Sugiyono (2019)

- d. Sekunder Pengumpulan data sekunder yang dilakukan secara manual dengan memperbanyak buku, literatur, atau laporan dari bengkel KM Motor dan mengumpulkan data dengan mengunduh informasi dari media massa cetak atau website resmi.

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas dan uji Reliabilitas

1. Uji validitas

Sugiyono, (2019) menyatakan uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau setidaknya suatu kuesioner dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

r_{xy} = koefisien korelasi (r-hitung)

$\sum x$ = skor butir kualitas pelayanan

$\sum y$ = skor butir kepuasan konsumen

$\sum xy$ = hasil perkalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Sumber : Sugiyono (2019)

2. Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Variabel dinyatakan reliabilitas dengan kriteria berikut:

- a. Jika nilai Cornbach's Alpha > 0,6 maka reliabel
- b. Jika nilai Cornbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cornbach's Alpha > dari 0,6.

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Dimana :

r = Koefesien *reliability instrument* (*cronbachalfa*)

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Total varians butir

$\sum \sigma t^2$ = Total varians

Table 3.4 tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,49	Reliabilitas Rendah
0.50 – 0,69	Reliabilitas Sedang
0,70 – 0,89	Reliabilitas tinggi
0,90 – 1,00	Reliabilitas sempurna

Sumber : Sugiyono 2018

3.8 Metode Analisis

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakter konsumen yang menggunakan jasa bengkel KM Motor kota Bogor. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menggambarkan serinci mungkin dari data yang diperoleh. Semua hasil data yang diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan jawaban yang sama kemudian hasil akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dicari total tanggapan responden dengan rumus :

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor total}}{\text{Skor tertinggi tanggapan responden}} \times 100\%$$

Sumber : Sugiyono (2019)

Adapun Langkah – Langkah penelitian tanggapan responden sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak populasi}}$$

Dimana :

Rentang = 100% tertinggi – 20% terendah

Rentang = 80%

Kelas = 5 sesuai dengan pertanyaan yang ada di skala likert, maka interval dalam tanggapan reponden yang tertinggi yaitu 5 dengan

interval 100% dan 1 terendah interval 20%

Interval = $\frac{80}{5} = 16\%$

Sehingga kriteria tanggapan responden dapat di gambarkan dalam tabel di bawah ini :

Table 3.5 tanggapan responden

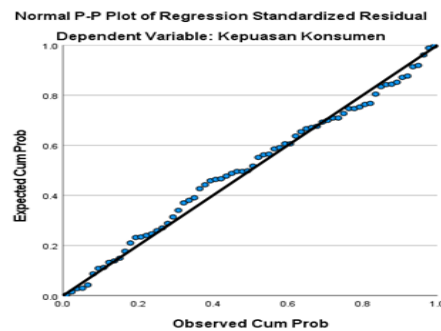
Interval	Keterangan Kualitas pelayanan	Keterangan Kepuasann Konsumen
20 – 35	Sangat tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
36 – 51	Tidak Setuju	Tidak Puas
52 – 67	Kurang Setuju	Kurang Puas
68 – 83	Setuju	Puas
84 – 99	Sangat Setuju	Sanagat Puas

1. Uji Asumsi Klasik

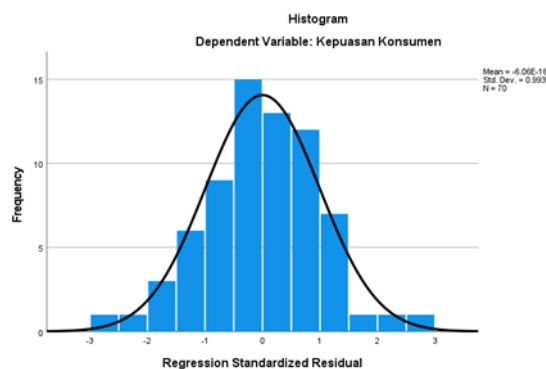
menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) adalah uji persyaratan yang dipergunakan untuk uji regresi yang apabila hasilnya memenuhi asumsi maka akan memberikan hasil koefisien regresi yang linear, tidak bias, dan juga konsisten. Sebaliknya apabila hasil uji asumsi klasik tidak memenuhi kriteria asumsi maka model regresi yang diuji akan menjadi sulit untuk diinterpretasikan karna memberikan makna bias. Maka dari itu tujuan dengan menguji asumsi kelasik untuk meneliti data apakah memenuhi syarat untu bisa di teliti secara lanjut. Alat yang di gunakan dalam uji asumsi kelasi: Uji normalitas dan uji leabilitas

1. Uji normalitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) menafsirkan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal dalam model regresi adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Untuk memastikan asumsi bahwa variabel tersebut berdistribusi normal dilakukan melalui pendekatan alat ukur perhitungan residual variabel dependen.



Gambar 3.1
Hasil Uji Normalitas Probability Plot



Gambar 3.2
Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram

Berdasarkan output SPSS di atas, histogram residual data sudah mengikuti kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Sedangkan pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data juga sudah membentuk garis lurus. Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual diuji kembali dengan menggunakan uji non grafik *Kolmogorov – Smirnov Test*.

Menurut Gozali (2018), dasar pengambilan keputusan uji normalitas *Kolmogorov – Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

b. Jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)* 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

2. Uji Linieritas

Menurut Ghazali (2018) menyatakan bahwa “uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak”. Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel penelitian memiliki hubungan linier atau tidak. Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan test for linearity dengan menggunakan SPSS 27.0 for Windows. Jika nilai Sig. (*deviation from linearity*) > 0.05 mengindikasikan hubungan linier antara dua variabel, jika sebaliknya nilai Sig. (*deviation from linearity*) < 0,05 menyiratkan hubungan nonlinier antara dua variabel. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi pearson atau regresi linier. Pengujian pada SPSS versi 25 sebagai berikut :

1. Jika nilai (*Deviation for Linearity*) signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier
2. Jika nilai (*Deviation for Linearity*) signifikansi < 0,05; maka dapat disimpulkan dua variabel dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linier (Priyatno, 2017).

2. Analisis Koefisien Korelasi Spearman

Korelasi Spearman rho adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel ketika datanya berskala ordinal atau rasio/interval, tetapi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dalam uji ini, nilai korelasi dihitung berdasarkan peringkat yang diberikan pada data, bukan nilai aktual. Koefisien ini mengukur eratnya hubungan antara variabel, berdasarkan peringkat yang sesuai dengan pengamatan masing-masing variabel. Selain itu, uji ini juga termasuk dalam kategori statistik non-parametrik, cocok untuk menganalisis hubungan antara dua subjek dengan sumber data dari subjek yang berbeda.

Rumus analisis koefisien korelasi spearman sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Disini :

n = jumlah titik data dari dua variabel

d^2 = Perbedaan dalam peringkat elemen ke-'ith

Untuk menentukan tingkat kekuatan hubungan antar variable, dapat berpedoman pada nilai koefisien korelasi pada pedoman tabel dibawah ini :

Tabel 3.6 Klasifikasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

3. Uji Signifikansi Hubungan

Untuk mengetahui hubungan secara persial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dengan menggunakan perhitungan statistik yaitu dengan rumus:

$$Z_{hitung} = rs\sqrt{n - 2}$$

Langkah-Langkah Pengujian :

1. Menentukan formula hipotesis :

$H_o : \rho = 0$ Artinya tidak terdapat Hubungan antara kualits pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel km motor

$H_o : \rho \neq 0$ Artinya terdapat Hubungan antara kualits pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel km motor

2. Taraf nyata yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%.
3. Rumus uji :

$$Z_{hitung} = rs\sqrt{n - 2}$$

4. Kriteria

Kriteria pengambilan kepuasan untuk hipotesis yang dilannjutkan :

- a. Jika $z_{hitung} > z_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $z_{hitung} > z_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak