

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1.1. Lokasi Penelitian

Penelitian Ini Dilaksanakan Pada Bengkel Motor Jaya Mandiri Yang Berlokasi Dijalan Megatkudu No. 25 Desa Pelantai Kecamatan Merbau Kepulauan Meranti.

#### 1.2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2004)	Tangible (X <sub>1</sub> )	1. Bengkel menggunakan fasilitas lengkap 2. Bengkel menyediakan suku cadangan yang lengkap 3. Karyawan bengkel berpenampilan rapi dan professional 4. Bengkel menggunakan peralatan modern dan terbaru	Ordinal
	Reliability (X <sub>2</sub> )	1. Bengkel memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan 2. Bengkel memberikan pelayanan sesuai permintaan 3. Bengkel	Ordinal

		<p>memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan</p> <p>4. Bengkel meminimalisir kesalahan dalam pelayanan</p> <p>5. Karyawan bengkel bekerja secara professional</p>	
	<p>Responsiveness (X<sub>3</sub>)</p>	<p>1. Bengkel selalu memberikan informasi kepada konsumen</p> <p>2. Bengkel memberikan pelayanan untuk mengingatkan konsumen</p> <p>3. Bengkel memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan membantu</p> <p>4. Bengkel selalu siap dan tanggap respon konsumen</p>	Ordinal
	<p>Assurance (X<sub>4</sub>)</p>	<p>1. Karyawan bengkel mempunyai pengetahuan yang memadai</p> <p>2. Karyawan bengkel menanamkan kepercayaan kepada konsumen</p> <p>3. Bengkel membuat konsumen merasa aman atas transaksi mereka</p>	Ordinal

		4. Karyawan bengkel melayani dengan sopan	
	Empathy (X5)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian individual kepada konsumen</li> <li>2. Karyawan peduli terhadap konsumen</li> <li>3. Memberikan pelayanan terbaik pada konsumen sampai mengena didalam hati</li> <li>4. Karyawan memahami kebutuhan konsumen</li> <li>5. Bengkel memberikan pelayanan yang nyaman kepada konsumen</li> </ol>	Ordinal
<p>Kepuasan konsumen Merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler at al,1996) (Y)</p>	<p>Kepuasan konsumen sesuai dengan harapan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel</li> <li>2. Senang dengan pelayanan diberikan bengkel</li> <li>3. Pelayanan dibengkel sesuai dengan harapan</li> <li>4. Merasa uang yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan bengkel</li> </ol>	Ordinal

### 1.3. Populasi dan sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2004), 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. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada dikalangan bengkel motor jaya mandiri yang telah melakukan pemakaian jasa dibengkel motor jaya mandiri.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi dan Roscoe dalam Sugiyono (1999) menyatakan bahwa dalam penelitian yang akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi misalnya) maka jumlah konsumen sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen bengkel motor yang berjumlah 2.899 orang. Ada pun karena keterbatasan waktu dan biaya, maka dipilih sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus solvin.

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

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

e= batas toleransi kesalahan (0,1) atau 100%

$$n = \frac{2.899}{1 + 2.899(0,1)^2}$$

$$= 2.899 / 29,99$$

$$= 96,665 \text{ dibulatkan menjadi } 97.$$

Sehingga didapatkan adalah 97 orang pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu konsumen bengkel motor jaya mandiri yang melakukan service motor dan bisa dijadikan sampel.

#### 1.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penelitian langsung dari sumber pertama (Suliyanto,2011). Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari kuesioner yang ditunjukkan kepada konsumen bengkel motor jaya mandiri desa pelantai.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data-data yang penulis peroleh dari buku-buku, laporan, jurnal, dan lain sebagainya yang tentunya terkait dengan penelitian ini, diantara profil BENGKEL MOTOR JAYA MANDIRI DESA PELANTAI KECAMATAN MERBAU KEPULAUAN MERANTI.

**1.5. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengambilan data yang dilakukan adalah dengan cara:

1. Koesioner

Maksudnya bahwa data dihimpun dengan jalan membuat sejumlah daftar pertanyaan berbentuk angket, dan kemudian menyebarkan angket tersebut kepada seluruh responden agar diisi berdasarkan intruksi yang telah dituliskan pada angket tersebut.

2. Wawancara

Yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung, baik kepada konsumen maupun pihak pengelola usaha yang dijadikan objek penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik pengambilan data yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis yang berisi tentang bengkel motor jaya mandiri desa pelantai kecamatan merbau kepulauan meranti.

## 1.6. Teknik Analisis Data

Sehubungan dengan masalah diatas berdasarkan hipotesis yang dikumpulkan untuk menganalisis data penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu metode menganalisis yang dilakukan dengan mentabulasi data-data yang ada kedalam angka-angka, antara lain :

### a. Uji validitas dan reabilitas

#### 1. Validitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keahlian suatu instrument –instrumen yang saling memiliki validitas tinggi. Instrument dikatakan Sahih apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud (Suharsimi A.,1998:144). Nilai korelasi (  $r$  ) dibandingkan dengan 0,3 jika korelasi (  $r$  ) lebih besar dari 0,3, maka pertanyaan yang dibuat dikategorikan valid.

#### 2. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih (Masri S dan Sofian E., 1989:122). kriteria uji reabilitas instrumen menggunakan batas 0,6 jika cronbach alpha lebih besar 0,6 maka pertanyaan dinyatakan reliable.

### **b. Menentukan Regresi Linear Berganda**

Dengan mempergunakan analisis regresi linear berganda dengan rumus:

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

### **c. Menentukan Koefisien Korelasi (R)**

Untuk melihat kuat atau lemahnya pengaruh kualitas pelayanan bengkel motor jaya mandiri desa pelantai terhadap konsumen digunakan korelasi.

### **d. Menentukan Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependent.

### **e. Uji – F**

Uji – F digunakan untuk menguji pelayanan jasa bengkel secara simultan atau secara bersama-sama yang diukur dengan variabel tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan konsumen pada bengkel motor jaya mandiri.

Adapun rumus untuk menghitung  $F_{hitung}$  dalam uji F adalah :

$$F = \frac{R^2}{(1 - R^2) \frac{n - k - 1}{k}}$$

Keterangan:

R = koefisien regresi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen



**f. Uji -t (korelasi personal)**

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait secara individual ( persial ) dan untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat dengan mengukur hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dengan asuransi variabel bebas lainnya bersifat tetap.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau