

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini mencakup dalam ruang lingkup pemasaran yang membahas mengenai pengaruh bauran pemasaran (strategi promosi dan harga) serta tingkat kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan konsumen.

Penelitian ini akan menggunakan kuesioner dalam mensurvey dengan metode tertutup. Responden akan menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Kurang Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Surakhman(2005), penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Sedangkan metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap keputusan manajerial dan ekonomi. Metode kuantitatif lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator. Setiap variabel yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dengan menggunakan simbol-simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter. Tujuan utama dari metodologi ini ialah menjelaskan suatu masalah tetapi menghasilkan generalisasi. Generalisasi adalah suatu kenyataan kebenaran yang terjadi dalam suatu realitas tentang suatu masalah yang di perkirakan akan berlaku pada suatu populasi tertentu.

Generalisasi dapat dihasilkan melalui suatu metode perkiraan atau metode estimasi yang umum berlaku didalam statistika induktif. Metode estimasi itu sendiri dilakukan berdasarkan pengukuran terhadap keadaan nyata yang lebih terbatas lingkupnya yang juga sering disebut “*sample*” dalam penelitian kuantitatif. Jadi, yang diukur dalam penelitian sebenarnya adalah bagian kecil dari populasi atau sering disebut “*data*”. Data adalah contoh nyata dari kenyataan yang dapat diprediksikan ke tingkat realitas dengan menggunakan metodologi kuantitatif tertentu. Penelitian kuantitatif mengadakan eksplorasi lebih lanjut serta menemukan fakta dan menguji teori-teori yang timbul.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukandi bengkel motor umum di kota Surakarta. Bengkel Motor Motoroli yang berada di Jl. Kapten Piere Tendean no 10, Nusukan, Banjarsari, Solo; Bengkel Perkasa Motor yang berada di Jl. A. Yani, no 152, Gilingan Solo; dan Bengkel Solo Motor yang berada di Jl. MH. Thamrin no 46, Manahan, Kerten, Laweyan, Surakarta. Ketiga bengkel ini memiliki strategi promosi, harga dan tingkat kualitas pelayanan yang berbeda baik dari segi kelengkapan *spare part* yang ditawarkan, kelengkapan alat pendukung pelayanan dan lain sebagainya.

3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang mengunjungi ketiga bengkel umum yang sudah ditunjuk di kota Surakarta, dari populasi tersebut masing-masing bengkel umum diambil 30-40 konsumen sebagai sampel dari masing-masing bengkel, sehingga jumlah keseluruhan sampel adalah 100 konsumen dari 3 bengkel umum di kota Surakarta. Sementara itu karakteristik dari minat kunjungan konsumen antara lain meliputi bauran pemasaran (strategi promosi dan harga) serta tingkat kualitas pelayanan.

Teknik pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel serta perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. *Simple Random Sampling*

Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2011).

b. *Sampling Purposive*

Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011). Teknik ini paling cocok digunakan untuk penelitian tentang kualitas pelayanan jasa, maka sampel sumber datanya adalah konsumen yang menggunakan jasa perawatan atau perbaikan motor di bengkel. Lokasi pengambilan sampel atau sebagai populasi memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Bengkel motor umum yang memiliki sistem manajemen yang modern (cara memberikan pelayanan dan penanganan terhadap keluhan konsumen, tata ruang yang beralur secara baik, dan kelengkapan suku cadang yang dimiliki).
2. Bengkel motor umum yang memiliki teknologi yang canggih seperti *scanner* motor, alat service injeksi, *Intelegent Digital Tacometer*, dan *injector cleane*.
3. Bengkel motor umum yang memiliki tingkat kestabilan dan berpotensi mengalami kemajuan dalam hal penjualan produk baik dalam bentuk jasa maupun suku cadang.

3.4. Teknik Pengambilan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti *interview*, kuesioner, observasi, perekaman dan kepustakaan merupakan data yang diperoleh dari pengumpulan langsung dilapangan (tidak menggunakan perantara), berupa opini subjek (orang), individual atau kelompok, hasil

observasi terhadap suatu benda (fisik) kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Sedangkan menurut Sutoyo (2012), Kuesioner atau angket merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. Kuesioner cocok apabila digunakan pada responden yang jumlahnya cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan. Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu observasi berpartisipatif dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, dan observasi nonpartisipatif adalah observasi dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. (Sugiyono, 2013).

c. Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

3.5. Validitas Data

3.5.1. Uji Kualitas Data

Pengujian data bertujuan untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan *valid* dan *reliable*, sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Pada penelitian di bidang ilmu sosial, umumnya variabel penelitiannya dirumuskan sebagai sebuah variabel laten atau *un-observed* (konstruk) yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung tetapi dibentuk melalui indikator – indikator yang diamati. Biasanya indikator – indikator tersebut diamati dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah Skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = ragu – ragu atau netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

Terdapat dua konsep dalam mengukur data, yaitu :

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi, 2006). Menurut Ghozali (2006) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu rangkaian kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.

Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, dapat dilihat dalam tampilan *output* Cronbach Alpha pada

kolom Correlated Item-Total Correlation. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang : disini objek penelitian akan disodori Pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah jawabannya sama atau tidak.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja : Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. *Software* SPSS menyediakan fasilitas ini dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan model analisis regresi berganda terikat dengan sejumlah asumsi dan harus memenuhi asumsi-asumsi klasik yang mendasari model tersebut. Pengujian asumsi yang harus dipenuhi agar Persamaan regresi dapat digunakan dengan baik (uji persyaratan analisis) sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual

memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Pengujian dilakukan dengan analisis grafik (*scatterplot*) yakni dengan melihat normal *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan membuat hipotesis:

Tolerance value < 0,10 atau *VIF* > 10: terjadi multikolinieritas.

Tolerance value > 0,10 atau *VIF* < 10: tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $t-1$ sebelumnya.

Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada penelitian ini menggunakan Uji Durbin–Watson (DW test). Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk

autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak ada variabel di antara variabel independen. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi :

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tdk ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tdk ada korelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tdk ada korelasi negative	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tdk ada autokorelasi positif atau negative	Tdk ditolak	$du < d < 4 - du$

Tabel 3.1 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

3.5.3. Uji F

Uji statistik pada F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol (HO) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol (Ghozali,2011).

3.5.4. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).Untuk

mendeteksi adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat hipotesis :

Jika nilai Signifikan variabel independen $< 0,05$ maka variabel bebas tersebut berpengaruh positif terhadap variabel terikat.

Jika nilai Signifikan variabel independen $>0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh positif terhadap variabel terikat.

3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (Uji R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

3.5.6. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data meliputi :

- a. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden.
- b. Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden.
- c. Menyajikan data setiap variabel yang diteliti.
- d. Melakukan Perhitungan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.
- e. Melakukan Perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.6.1. Macam Statistik untuk Analisis Data

- a. Statistik deskriptif : menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi.
- b. Statistik inferensial: menganalisis data berdasarkan sampel dengan maksud mengambil kesimpulan/generalisasi terhadap populasi.

3.6.2. Proses Analisis Data

a. *Editing*

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

b. *Coding*

Coding merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan kedalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

c. *Scoring*

Scoring adalah mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam kuantitatif. Dalam penentuan skor ini digunakan skala likter dengan lima kategori penilaian yaitu:

1. Skor 5 diberikan kepada jawaban sangat setuju
2. Skor 4 diberikan kepada jawaban setuju
3. Skor 3 diberikan kepada jawaban kurang setuju

4. Skor 2 diberikan kepada jawaban tidak setuju
5. Skor 1 diberikan kepada jawaban sangat tidak setuju

d. *Tabulating*

Tabulating yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses *tabulating* selesai dilakukan kemudian diolah dengan proses komputer SPSS 22.

Teknik analisis menggunakan SPSS (*statistica program for social science*) adalah suatu *software* komputer yang berfungsi menganalisis data pada lingkup terbatas, namun dalam pengembangannya *software* SPSS juga digunakan untuk melakukan analisis data statistik di berbagai bisnis keilmuan.

SPSS telah dikembangkan sejak tahun 1960 sebagai *software* statistik pada komputer *main frame* oleh Normal H. Nie, C. Hadlay dan Dale Bent di Stanford University. Seiring dengan perkembangan teknologi kebutuhan pengguna dan persaingan antara *software* membuat SPSS telah mengalami perkembangan baik dari segi utilitas antar muka dan juga penyesuaian sistem operasi, seiring perkembangan versi produk.

Penelitian menggunakan data kuantitatif, maka pembobotan dengan menggunakan skala likter menjadi 5 skala yaitu: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju untuk setiap jawaban responden pada masing-masing variabel yang diteliti. Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan akan dimulai berdasarkan bobot yang sudah ditentukan untuk pembobotan pertanyaan yang positif, penilaian sebagai berikut:

- a. Apabila jawaban sangat setuju nilai 5
- b. Apabila jawaban setuju nilai 4
- c. Apabila jawaban kurang setuju nilai 3
- d. Apabila jawaban tidak setuju nilai 2
- e. Apabila jawaban sangat tidak setuju nilai 1