

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yang meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara langsung kepada pimpinan bengkel KMBKW2 dan meminta konsumen bengkel KMBKW2 untuk mengisi kuesioner dan data sekunder diperoleh dari dokumen yang dimiliki bengkel KMBKW2.

3.2 Sumber Data

1.) Data Primer

Adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber ataupun dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai saranamendapatkan informasi ataupun data dari Bengkel KMBKW2.

2.) Data Sekunder

Adalah data pendukung dan pelengkap untuk memperkuat data pokok. Berupa buku, majalah, dan internet yang berkaitan dengan penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1.) Angket

Yaitu menyebarkan sejumlah pertanyaan yang telah di persiapkan oleh penulis kepada konsumen Bengkel KMBKW2.

2.) Observasi

Adalah teknik pengumpul data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

3.4 Uji Instrumen Penelitian

1). Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuisisioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung > r tabel.

2). Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur yang berupa kuesioner mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

3.5 Uji Asumsi Klasik

1) Tes Normalitas

Variabel dependen dan independen sama-sama mempunyai distribusi normal dan tidak normal, dan uji lital normal berupaya untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dalam model regresi. Normalitas internal dipenuhi oleh model regresi linier terbalik. Pengujian menggunakan rumus Kolmogrov-Smirnov dalam spss dengan sebesar 0,1 (10%). Apabila hasil pengujian normalitas lebih daria=0,1>0,1) maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

3.6 Uji Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur derajat hubungan dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dimanavariabel bebas (X) adalah Komunikasi Interpersonal Karyawan, Sedangkan variabel (Y) adalah kepuasan konsumen. Variabel bebas adalah variabel yang nila-nilanya tidak bergantung pada variabel lainnya. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang nila-nilanyabergantung pada variabel lainnya:

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = regresi

a = konstanta

b = koefisien regresi

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

3.7 Uji Hipotesis

1). Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Tujuan pengujian adalah untuk mengetahui pengaruh langsung masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hipotesis statistik yang dikemukakan oleh penelitian ini :

H_0 : Tingkat komunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

H_a : Tingkat komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

Pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.8 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin besar kontribusi variabel independen terhadap penjelasan perilaku variabel dependen maka semakin tinggi nilai koefisien determinasi alkali.

3.9 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya. Kemudian hasil data itu akan dimasukkan ke dalam rekapitulasi yang memuat pertanyaan – pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner atau daftar pertanyaan cukup terperinci dan lengkap. Keterangan yang diperoleh dengan mengisi daftar pertanyaan dapat dilihat dari segi siapa yang mengisi daftar pertanyaan tersebut.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dari pertanyaan itu masing-masing diberi skor, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 (lima)
2. Setuju (S) dengan skor 4 (empat)
3. Cukup Setuju (CS) 3 (tiga)
4. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
5. SangatTidak Setuju (STS) dengan skor 1 (satu)

Analisis kuantitatif adalah jenis data yang biasanya dinyatakan dengan satu angka, baik yang diperoleh dari sumber aslinya maupun diperoleh melalui hasil pengukuran statistik dengan menggunakan teknik statistik yang telah dilakukan sebelumnya. Statistika sendiri merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data dalam bentuk angka. Kemudian menarik kesimpulan atas data tersebut, dimana data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik atau gambar.

3.10 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu satu bulan di Bengkel Kmbkw2 Kupang Nusa Tenggara Timur pada bulan Juli 2023.

3.11 Populasi dan Sampel

3.11.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang pimpinan, 3 orang karyawan dan konsumen bengkel Kmbkw2 pada tahun 2022 sebanyak 695 orang.

3.11.2 Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Cara menentukan sampel dari suatu populasi sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N: jumlah populasi

e :*Error level*, (tingkat kesalahan)catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

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

$$n = \frac{695}{1+(695 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{695}{1+(695 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{695}{7,95}$$

$$n = 87.42 \text{ dibulatkan } 87$$

Jadi berdasarkan perhitungan dari jumlah populasi 695 maka diambil sampel sebanyak 87 orang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Accidental Sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel

secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

3.12 Variabel Penelitian

Berikut ini adalah variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini:

3.12.1 Variabel bebas (X) : Komunikasi Interpersonal

- a. Keterbukaan
- b. Empati (*emphaty*)
- c. Sikap positif

3.12.2 Variabel terikat (Y): kepuasan konsumen

- a. Kesesuain harapan jasa
- b. Kesiapan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain
- c. Minat untuk berkunjung kembali

3.13 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian untuk mengetahui model regresi berganda dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa servis sepeda motor terhadap loyalitas konsumen pada bengkel Kmbkw2 adalah sebagai berikut:

1. Membuat kuisisioner yang berisi pertanyaan yang terkait dengan penelitian
2. Menyebarkan kuisisioner yang telah di buat sebanyak 10 kepada responden
3. Pengumpulan data dari pengisian kuisisioner dan menguji kelayakan kuisisioner dengan melakukan uji validitas dan uji reabilitas
4. Menyebarkan kembali kuisisioner kepada 87 konsumen bengkel Kmbkw2

5. Pengumpulan data dari pengisian kuisioner oleh 87 konsumen bengkel Kmbkw2
6. Melakukan uji asumsi klasik dan uji signifikan parameter
7. Mendapatkan model regresi linear sederhana
8. Interpretasi model terbaik