

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan Used car Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa. Adapun rencana pelaksanaan penelitian selama 2 bulan yaitu bulan Februari sampai Maret 2024.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang akan disebarakan kepada responden merupakan daftar pertanyaan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Jenis pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan tertutup.

2. Wawancara (*interview*) menurut Esterberg dan Sugiyono (2019) wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
3. Observasi (pengamatan) menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam dan responden.
4. Dokumentasi menurut Sugiyono (2017) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa monumental dari seseorang. Hasil wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian.

Pertanyaan tertutup adalah daftar pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disediakan Prasetyo & Jannah (2016). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2017)

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data yang meliputi :
 - a. Data kuantitatif, merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka. Dalam bentuk angka ini maka data kuantitatif dapat diproses menggunakan rumus matematika atau dapat juga dianalisis dengan sistem statistik.
 - b. Data kualitatif, merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara.

2. Sumber Data yang meliputi :

- a. Data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara oleh narasumber atau informan pada objek atau lokasi penelitian.
- b. Data sekunder, merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari buku, catatan, bukti yang telah ada, dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada perusahaan used car Suriani yang berjumlah 99 orang selama periode Maret per 31 2024.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel karena jumlah populasi relatif kecil sehingga dapat ditetapkan sebagai sampel.

F. Uji Instrumen Penelitian

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS for Windows, setelah semua data-data dalam penelitian ini terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data terdiri dari :

1. Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang akan dijadikan sampel dengan cara menganalisis dan menyajikan data kuantitatif. Pengukuran yang dilakukan dalam analisis ini yaitu nilai minimum, maksimum rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Pengukuran yang dilihat dari statistik deskriptif meliputi nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum Ghazali (2013). Maksimum dan minimum digunakan untuk mengetahui jumlah atribut paling banyak dan paling sedikit yang diungkapkan di Used car Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa. Mean digunakan untuk menghitung rata-rata variabel yang dianalisis. Standar deviasi adalah angka yang menggambarkan sebaran data terhadap nilai rata-rata.

2. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, maka kesediaan dan ketelitian dari para responden untuk menjawab setiap pertanyaan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Suatu jawaban sangat ditentukan oleh alat ukur yang ditentukan. Untuk itu, dalam melakukan uji kualitas data atas data primer ini peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Pengujian kualitas data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, maka kesediaan dan ketelitian dari para responden untuk menjawab setiap pertanyaan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Keabsahan suatu jawaban sangat ditentukan oleh alat ukur yang ditentukan. Untuk itu, dalam melakukan uji kualitas data atas data primer ini peneliti melakukan uji validitas dan uji reabilitas.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk diinginkan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang tidak baik akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk melihat jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang realibel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Reliabilitas adalah alat ukur yang mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Variabel-variabel tersebut dikatakan *cronbach alpha* nya memiliki nilai besar 0,60 yang handal yaitu hasil pengukuran relatif koefisien jika dilakukan pengukuran ulang. Uji realibilitas ini bertujuan untuk melihat konsistensi alat ukur (Ghozali, 2009).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Ghozali (2019) uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Penelitian yang menggunakan metode yang lebih handal untuk menguji data mempunyai distribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat *Normal Probability Plot*. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal, untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik (Ghozali, 2019).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diperlukan untuk mengetahui adanya tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara suatu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Selain itu, deteksi terhadap multikolinieritas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel terhadap variabel dependen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dilakukan menghitung nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari tiap-tiap variabel independen. Nilai VIF kurang dari 10 menunjukkan bahwa korelasi antar variabel independen masih bisa ditolerir (Ghozali, 2019).

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu observasi ke observasi lain.

Heteroskedastisitas menggambarkan nilai hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada satu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot model*. Analisis pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2019).

d. Uji Hipotesis

1. Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel tergantung atau dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen. Model persamaannya dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y	= Kepuasan Pelanggan
X ₁	= Tangible
X ₂	= Reliability
X ₃	= Responsibility
X ₄	= Assurance
X ₅	= Emphaty
α	= Konstanta

$$\begin{aligned} b_1 - b_5 &= \text{Koefisien regresi} \\ &= \text{Error} \end{aligned}$$

Linearitas hanya dapat diterapkan pada regresi berganda karena memiliki variabel independen lebih dari satu, suatu model regresi berganda dikatakan linear jika memenuhi syarat-syarat linearitas, seperti normalitas data (baik secara individu maupun model), bebas dari asumsi klasik statistik multikolineritas, heteroskedasitas. Model regresi linear berganda dikatakan model yang baik jika memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik.

2. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Ghozali (2019), koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai *R Square* (R^2) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu keahlian profesional, kualitas pekerjaan, dukungan pimpinan dan lingkup pekerjaan terhadap efektivitas audit internal. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan R^2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Dalam pengujian hipotesis kedua koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R-Square*. Kelemahan mendasar penggunaan R^2 adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R-Square* pada saat mengevaluasi model regresi linear berganda.

3. Uji Statistik F

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen (X) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2019).

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%, jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara bersama-sama seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, dapat juga dengan melihat nilai probabilitas. Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 (untuk tingkat signifikan = 5%), maka variabel independen secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

4. Uji Statistik t

Ghozali (2019) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen.

Uji t berdasarkan nilai signifikansi :

- 1) Jika nilai Sig < 0,005 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai Sig > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

G. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Untuk mengetahui makna variabel dalam penelitian ini, dikemukakan defenisi variabel dan indikator variabel sebagai berikut :

Menurut Zoethami, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2016)

1. *Tangible* (Bukti Fisik) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputeransi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dimensinya adalah:
 - a. Perusahaan didukung sarana yang memadai
 - b. Tempat parkir yang memadai
 - c. Penampilan karyawan yang rapi
2. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, dimensinya adalah :
 - a. Pelayanan sesuai yang dijanjikan
 - b. Perhatian karyawan terhadap pengunjung
 - c. Cepat memberi respon
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap konsumen, dimensinya adalah :
 - a. Karyawan cepat melayani pelanggan
 - b. Karyawan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan
 - c. Pelanggan tidak lama menunggu
4. *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan dan keandalan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dimensinya adalah :
 - a. Seluruh transaksi dijamin keamanan dan kepuasan pelanggan
 - b. Seluruh pelanggan diberikan garansi
 - c. Terjadi keakraban dengan karyawan

5. *Emphaty* (Empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. dimensinya :
- a. Karyawan melayani dengan ramah dan senyum
 - b. Perhatian terhadap keluhan
 - c. Karywan sangat familiar dan kekeluargaan