**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* 1. **.Desain penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada AHASS Mojoagung. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan metode penelitian ekspansi (Explanatory Research), dengan pendekatan verivikatif. Dimana sebuah penelitian eksplanatori menurut Musri Singarimbun dalam Singarimbum dan Effendi (2006 : 5) merupakan tipe penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Jadi, tujuan dari penelitian eksplanatori ini adalah untuk menganalisis hubungan – hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Popolasi dan sampelnya adalah pelanggan AHASS Mojoagung itu sediri, skala pengukuran menggunakan skala Likert, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan agket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi mediasi, uji hipotesis dengan bantuan program WPLS 0.5.

* 1. **Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung di Jalan Raya Gambiran NO.258 Desa Gambiran, Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang. Kurang lebih 2 KM dari

34

Kabupaten Jombang. Sedangkan objek penelitian ini adalah para pelanggan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung. Penelitian ini akan dilakukan di AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung.

* 1. **Variabel penelitian dan Definisi Operasional**
     1. **Variabel Penelitian**

Variabel yang terlihat dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independent (X), dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (M), variabel loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel dependent.

* + 1. **Definisi Operasional**

1. **Variabel bebas (Independent Variabel)**

Variabel bebas adalah variabel yang dapat memengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas pelayanan yang diterima pelanggan AHASS Mojoagung selama ini. Yang dapat diukur dengan lima dimensi berikut, (Zeitham) dan Parasuraman, 1998 : 23) :

1. *Reliability* (keandalan)

Adalah kehandalan atau kemampuan karyawan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan segera, tepat waktu, ukuran, dan memuaskan.

1. *Responsiveness* (daya tanggap)

Adalah daya tanggap para staff yang terdiri dari kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan yang paling penting tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan.

1. *Assurance* (jaminan)

Adalah jaminan untuk memberikan kesopan santunan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff (bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian).

1. *Empathy* (perhatian)

Adalah perhatian yang diberikan secara tulus yang berupa kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi.

1. **Variabel Mediasi (penghubung)**

Variabel mediasi (M) adalah variabel yang mengintegrasi hubungan kausal variabel independent ke variabel dependent pada penelitian ini variabel mediasinya adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, mengacu pada definisi diatas kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan AHASS Mojoagung menyatakan perbandingan pelayanan yang diterima dengan hasil yang diharapkan selama ini.

1. **Variabel Terikat (Dependent Variable)**

Variable dependent atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas konsumen lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Mengacu dari definisi diatas, loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk bertahan serta selalu menyatakan hal yang positif terhadap AHASS Mojoagung.

* 1. **Kisi-kisi Instrumen**

Table 3.1 Kisi-kisi Instrumen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Dimensi | Butur Indikator |
| Kualitas Pelayanan (X)  (Parasuraman, 1998) | *Reliability* (Kehandalan) | 1. Para montir datang tepat waktu. 2. Para montir memberikan pelayanan sesuai dengan keluhan pelanggan. 3. Para montir memilikin sikap simpatik terhadap pelanggan. 4. Keakuratan montir dalam menggunakan peralatan kerja. |
|  | *Responsiveness* (Daya Tanggap) | 1. Kecepatan montir dalam merespon keluhan pelanggan. 2. Montir menyampaikan informasi pemeriksaan kendaraan dengan jelas. |
|  | *Assurance* (jaminan) | 1. Para montir mampu berkomunikasi secara baik dengan pelanggan. 2. pelangganpercaya terhadap kemampuan para montir. 3. Perasaan aman pelanggan ketika menggunakan jasa di AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung. 4. Para montir memiliki keahlian yang kopetensi dibidangnya. 5. Kesopanan montir dalam melayani pelanggan. |
|  | *Empathy* (Perhatian) | 1. Para montir mengetahui kebutuhan pelanggan. 2. AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung memiliki waktu pengoprasian yang efektif. |
|  | *Tangibles*  (Bukti Langsung) | 1. Fasilitas gedung AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung bersih. 2. Peralatan yang digunakan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung memadai. 3. Penampilan para montir rapi. |
| Kepuasan Pelanggan (M)  (Kotler, 2009) |  | 1. Biaya yang dibebankan pada konsumen terjangkau. 2. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung. 3. Produk yang diberikan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung sesuai dengan keinginan pelanggan. |
| Loyalitas Pelanggan (Y)  Griffin, 2003) |  | 1. Pelanggan melakukan service berualang secara teratur. 2. Pelanggan akan merekomendasikan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung kepada orang lain. 3. Pelanggan berkomitmen untuk tidak berpindah ke tempat service lain. |

* 1. **Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap pandapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka dalam penelitian ini jawaban diberi nilai 1 sampai dengan 5. Dimana jawaban untuk pernyataan diberi nilai sebagai berikut : (Sugiono : 2008)

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
   1. **Populasi dan Sample**
      1. **Populasi**

Menurut Sugiyono (2014 : 80), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapknan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan, menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 173), populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian.populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung yang melakukan service lebih dari 3 kali.

* + 1. **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi. Menurut (Arikunto S. , 2002) sempel adalah sebagian atau wakil dari sebuah populasi yang akan diteliti. Dengan mempertimbangkah bebrapa hal seprti, dana, waktu, tenaga, dan ketelitian dalam menganalisis datanya maka seorang peneliti yang dilakukan ini membutuhkan sebuah sampel.

Jumlah SampelPopulasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Maka dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut (Arikunto S. , 2002) yaitu:

Keterangan :

N = Ukuran Sampel

Za/2 = Nilai standar daftar luarnormal standar bagaimana

tingkat kepercayaa (a) 95%.

E = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan

mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%.

n = 96

dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan sebesar 96 yang kemudian akan dibulatkan menjadi 100 responden.

* 1. **Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data**

**3.7.1 Jenis Data**

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan metode penelitian yang telah dirancang sesuai dengan variabel yang akan diteliti agar dapat hasil yang akurat. Pembahasan yang dilakukan dengan mengunakan metode penelitian mencakup jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa melakukan wawancara secara langsung dari suatu obyek.

1. Data Sekunder

Sumber data penelitian menyangkut AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan bukti yang tealah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum dengan kata lain, peneliti mengumpulkan data dengan cara berkunjung ke AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung.

**3.7.2. Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini terdapat dua cara yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan data seperti : wawancara dan angket. Berikut penjabaran dari kedua cara tersebut :

1. **Wawancara**

dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hamper sama dengan kuesioner. Namun disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi, Sulistyo-Basuki (2006 : 173).

1. **Angket**

Angket dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014 : 142). Angket diberikan kepada pelanggan AHASS 07617 Anyar Motor II Mojoagung.

* 1. **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**
     1. **Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menujukkan tingkah-tingkah atau kesalahan suatu instrumen (Suharsimi, 2008), suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengetahui apakah instrumen yang telah disusun memiliki validitas atau tidak, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan *contruct validity*, yaitu konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrumen mengukur contruct sesuai dengan apa yang diharapkan.

Skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sarwono, 2008), penentuan validitas didasarkan atas perbandingan nilai korelasi, produk moment (r tabel) lebih besar dibandingkan dengan (r tabel) pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item tersebut valid.

Tabel 3.2 Validitas Instrument

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | Dimensi | Item | *Correlation* | *P value* |
| Kualitas  Pelayanan  X | X.1 | Reliability  (Kehandalan) | X.1.1 | 0,956 | Valid |
| X.1.2 | 0,892 | Valid |
| X.1.3 | 0,839 | Valid |
| X.1.4 | 0,956 | Valid |
| Responsiveness  (Daya Tanggap) | X.2.1 | 0,899 | Valid |
| X.2.2 | 0,905 | Valid |
| Assurance  (Jaminan) | X.3.1 | 0,940 | Valid |
| X.3.2 | 0,932 | Valid |
| X.3.3 | 0,840 | Valid |
| X.3.4 | 0,940 | Valid |
| X.3.5 | 0,932 | Valid |
| Empathy  (Perhatian) | X.4.1 | 0,870 | Valid |
| X.4.2 | 0,898 | Valid |
| Tangibles  (Bukti Langsung) | X.5.1 | 0,964 | Valid |
| X.5.2 | 0,862 | Valid |
| X.5.3 | 0,964 | Valid |
| Kepuasan  Pelanggan  M | M |  | M.1 | 0,894 | Valid |
| M.2 | 0,835 | Valid |
| M.3 | 0,916 | Valid |
| Loyalitas  Pelanggan  Y | Y |  | Y.1 | 0,914 | Valid |
| Y.2 | 0,909 | Valid |
| Y.3 | 0,890 | Valid |

* + 1. **Uji Reliabilitas**

Merupakan instrumen pengukuran data dan data yang dihasilkan disebut *reliable* atau terpercaya apabila instrumen itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran (Ferdinand, 2014:218). Reliabilitas menunjukkan bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2002:154).

Untuk mengetahui suatu alat ukur itu reliabel dapat diuji dengan menggunakan rumus Alpha. Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach’s alpha*> 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliable, sebaliknya *cronbach’s alpha*< 60% (0,60) maka variable tersebut dikatan tidak reliable. Peneliti menggunakan teknik*cronbachalpha* dengan rumus sebagai berikut:

Dimana :

rn = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pernyataan

∑αb2 = jumlah varian butir

a2t = varian total

uji reliabilitas (kehandalan) adalah tingakt kebebasan variable random errors sehingga memberikan hasil yang konsisten. Uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (reliabel). Suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaknsanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relaitf sama, maksudnya ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa pengukuran.

Tabel 3.3 Reliabilitas Instrument

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Cronbach’s alpha*** | **Kriteria** |
| X.1 | 0.948 | Reliabel |
| X.2 | 0,881 | Reliabel |
| X.3 | 0,960 | Reliabel |
| X.4 | 0,850 | Reliabel |
| X.5 | 0,947 | Reliabel |
| M | 0,906 | Reliabel |
| Y | 0,923 | Reliabel |

* 1. **Teknik Analisis Data**
     1. **Analisis Deskriptif**

Iqbal Hasan (2001) menyatakan bahwa statistik deskriptif merupakan bagian statistika yang menjelaskan bagaiman cara pengumpulan dan menyajikan data agar sederhana untuk dipahami dan dimengerti. Statistika deskriptif berhubungan dengan suatu hal menguraikan dan menyajikan keterangan-keterangan tentang sebuah data atau kejadian yang terjadi. Statistika deskriptif berfungsi menerangkan gejala, kejadian, atau persoalan. Kesimpulan yang dapat diperoleh pada statistika deskriptif (jika ada) hanya ditampilkan pada kumpulan data yang ada*.*

Analisa deskriptif terdapat beberapa item terdiri dari 5 item pertanyaan dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut :

**Range =**

=

= 0,8

Sehingga interpretasi range skor sebagai berikut:

1. 1,0 – 1,8 = Buruk sekali
2. > 1,8 – 2,6 = Buruk
3. >2,66 – 3,4 = Cukup
4. >3,4 – 4,2 = Baik
5. >4,2 – 5,0 = Sangat Baik

Sumber: (Sudjana,2005)

* + 1. **Analisis SEM *(Structural Equation Modeling)***

*Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah, yaitu analisis faktor yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri, serta model persamaan simultan *(Simultan Equation Modeling)* yang dikembangkan di ekonometrika (Ghozali, 2008). SEM mampu menjelaskan keterkaitan variabel secara kompleks dan serta efek langsung maupun tidak langsung dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lainnya (Mustafa R., 2012). Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan Warp-PLS.

* + 1. **Uji Outer Model**

Analisis WarpPls, validitas diukur dengan menggunakan dua instrumen, yaitu *Convergent Validity* dapat dilihat dari kolerasi antara skor indikator dengan skor variabelnya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh outer loading dimensi variabel memiliki nilai loading > 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergent (Chin, 1995).Indkator dikatakan reliabel jika baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai relevansi prediktif, sedangkan nilai Q-square kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memilii relevansi prediktif.

Model pengukuran atau outer model menyangkut pengujian validitas dan reabilitas instrumer penelitian.

* *Convergent validity*

Korelasi antara skor indikator reflektif dengan skor variabel latennya. Untuk hal ini loading 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup, pada jumlah indikator per variabel laten tidakbesar, berkisar antara 3 sampai 7 indikator.

* *Discriminant validity*

Pengukuran indikator refleksif berdasarkan cross loading dengan variabel latennya. Bilamana nilai cross loading setiap indikator pada variabel bersangkutan terbesar dibandingkan dengan cross loading pada variabel laten lainnya maka dikatakan valid. Metode lain dengan membandingkan nilai *square root of avarege variance extracted* (AVE) setiap variabel laten dengan korelasi antar variabel laten lainnya dalam model, jika *square root of avarege variance extracted* (AVE) variabel laten lebih besar dari korelasi dengan seluruh variabel laten lainnya maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik. Direkomendasikan nilai pengukuran lebih besar dari 0.50 dan di pandang valid.

* C*omposite reliability (pc)*

Kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki realiabilitas komposit yang baik jika memiliki *composite reliability* ≥ 0.7, walaupun bukan merupakan standart absolut.

* A*lpha Cronbach*

Kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik jika memiliki koefisien alfa ≥ 0.6

* + 1. **Goodness of Fit (Inner Model)**

Uji Goodness of Fit atau uji kelayakan model digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai-nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana Ho ditolak). Sebaliknya perhitungan statistik disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana Ho di terima.

Inner model (inner relation, structural model, atau substantive theory) menggunakan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Model structural dinilai dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q square untuk relevansi prediktif, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh substantif variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Q-square digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai relevansi prediktif, sedangkan nilai Q-square kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediktif.

* + 1. **Uji Hipotesis**

Dalam pengujian hipotesis degan analisis regresi mediasi yaitu dengan menggunakan program WarpPLS. Hipotesis ini diuji pada tingkat signifikan 0,05 (tingkat keyakinan 95%).Mengetahui pengambilan keputusan uji hipotesa, maka dilakukan dengan cara membandingkan tingkat signifikan dan alpha (0,05%), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila signifikan < 0,05 berarti Ho ditolak dan Ha diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
2. Apabila signifikan > 0,05 berarti Ho diterima dan Ha ditolak, jadi variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
   * 1. **Uji Determinasi**

Koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk melihat kemampuan variabel independent dalam menerangkan variabel dependent dan proporsi variasi dari variabel-variabel independennya. Jika, R yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukan semakin besar maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independent terhadap variabel dependent semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel dependennya.

Penggaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi tersebut digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Supranto (2001) sebagai berikut :

Tabel 3.4 Pedoman interpetasi koefisien determinasi

|  |  |
| --- | --- |
| **Pernyataan** | **Keterangan** |
| 4% | Pengaruh rendah sekali |
| 5%-16% | Pengaruh rendah |
| 17%-49% | Pengaruh cukup |
| 50%-80% | Pengaruh tinggi |
| >80% | Pengaruh tinggi sekali |

* + 1. **Uji Mediasi**

Menurut (Baron, R. M. and Kenny, D. A., 1986) suatu variabel disebut variabel mediasi jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Adanya *Partial Mediation* menunjukkan bahwa M bukan satu-satunya pemediasi hubungan X terhadap Y namun terdapat faktor pemediasi lain. Sedangkan *Full Mediation* menujukkan bahwa M memediasi sepenuhnya hubungan antara X terhadap Y.