

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Obyek penelitian

Obyek yang akan diteliti oleh penulis adalah atribut dan kepuasan pelanggan Honda Brio Satya produksi PT Honda Prospect Motor yang beralamat di Jalan Gaya Motor I sunter II, Jakarta Utara 14330, Indonesia. Sedangkan subyek penelitian ini adalah para konsumen Honda Brio Satya di Jakarta.

#### B. Metode Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2006:172), studi deskriptif dapat berbentuk sederhana atau kompleks yang dapat dilakukan bervariasi. Penelitian deskriptif sederhana berfokus pada pertanyaan atau pernyataan hipotesis yaitu peneliti bertanya tentang (atau sesuatu tentang) negara, ukuran, bentuk, distribusi, atau keberadaan dari suatu variabel.

#### C. Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, variabel-variabel yang akan penulis teliti terdiri dari 2 jenis, yaitu:

##### 1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terkait *dependent*. Variabel bebas (*independent variable*) yang digunakan adalah Atribut Produk yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap pembelian Honda Brio Satya yang diproduksi oleh PT. Honda Prospect Motor.





2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat (*dependent*) atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah variabel kepuasan konsumen (Y)

**Tabel 3.1**  
**Variabel Operasional**

Variabel	Dimensi	Butir Pertanyaan		SKALA
Variabel Atribut atribut (X)	Kualitas	1. kinerja	a. Honda Brio Satya	INTERVAL
	Produk (X1)	( <i>performance</i> )  Honda Brio Satya	a. Honda Brio Satya memiliki mesin yang bagus  b. Honda Brio Satya didukung dengan <i>Handling</i> yang baik  c. Honda Brio Satya mengkonsumsi bahan bakar dengan irit	
		2. kesesuaian spesifikasi dengan yang dialami Honda Brio Satya		
		3. Daya tahan dari Honda Brio Satya baik		
		4. Honda Brio Satya memiliki konsistensi dalam pemakaian sehari-		

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p><b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>		<p>hari</p> <p>5. Anda memiliki persepsi kualitas yang baik terhadap Honda Brio Satya</p>	
	<p>Fitur Produk (X2)</p>	<p>1. Kelengkapan fitur Honda Brio Satya</p> <p>2. Fitur Honda Brio Satya berarti (berfungsi) bagi anda</p>	<p>INTERVAL</p>
	<p>Desain Produk (X3)</p>	<p>1. Daya tarik desain eksterior secara keseluruhan</p> <p>2. Daya tarik desain interior secara keseluruhan</p>	<p>INTERVAL</p>
<p>Keputusan Konsumen (Y)</p>		<p>1. Saya merasa puas dengan Honda Brio Satya</p> <p>2. Saya sudah memberikan rekomendasi yang positif kepada pihak lain mengenai produk Honda Brio Satya</p>	<p>INTERVAL</p>

## B. Teknik pengumpulan data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama, dari individu hasil wawancara atau pengisian kuisioner. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para



konsumen Honda Brio Satya. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijadikan informasi yang berguna bagi penelitian. Penggunaan kuisioner ini dianggap cocok karena jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang cukup luas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### **c. Teknik pengambilan sampel.**

#### **1. Unsur sampel**

Dalam penelitian ini penulis telah menetapkan bahwa sampel yang akan diambil adalah para konsumen yang pernah membeli dan menggunakan Honda Brio Satya.

#### **2. Ukuran sampel**

Besarnya sampel berguna untuk mendapatkan sampel dengan tingkat kepercayaan dan error atau alat tertentu. Menurut *American Marketing Association (AMA)*, banyaknya sampel yang akan digunakan dalam penelitian agar diperoleh sampel yang *valid* disesuaikan dengan tingkat kepercayaan dan *error* (Dunka, 2002:103).

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 100 orang yang berdomisili di daerah DKI Jakarta.

#### **3. Cara penentuan sampel**

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Dalam penggunaan *non probability sampling* ini, kepercayaan, pengetahuan dan pengalaman seseorang sering kali dijadikan pertimbangan untuk menentukan anggota populasi yang akan dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian tidak semua anggota populasi yang akan dijadikan sebagai sampel dan tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel.



Pendekatan yang digunakan adalah *judgment sampling* atau sampling

C pertimbangan yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis telah menetapkan bahwa sampel yang akan di ambil adalah para konsumen yang pernah menggunakan Honda Brio Satya dengan menggunakan bantuan komunitas forum Honda Brio Satya.

## D. Teknik Analisis Data

### 1. Skor Rata-Rata

Mean adalah jumlah nilai yang diamati dalam distribusi dibagi dengan jumlah pengamatan. Rumus rata-rata hitung adalah :

$$\bar{x} = \frac{\sum fi.xi}{\sum fi}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  : Rata-rata hitung (mean)

$fi$ : Frekuensi ke-i

$xi$ : Data ke-i

### 2. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya penulis menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Bobot alternatif responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, yang menggambarkan posisi dari yang paling positif. Untuk itu perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



$$R_s = \frac{m-n}{b}$$

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dimana:  $R_s$  = Rentang skala

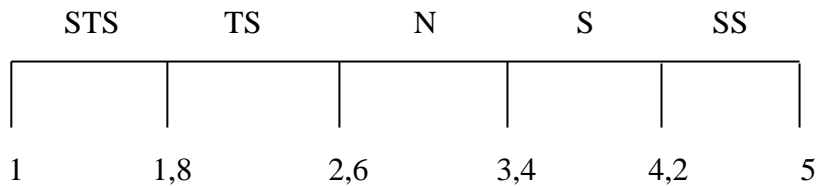
$m$  = skala tertinggi

$n$  = skala terendah

$b$  = banyaknya kriteria pilihan

jadi rentang skala untuk setiap kategori jawaban:

$$\text{rentang skala} = (5-1) : 5 = 0,8$$



3. Uji validitas kuisisioner

Uji validitas menurut Ghazali (2013: 52), digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Husein Umar (2002:103), uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik yang dapat dilakukan secara manual atau dengan dukungan komputer, misalnya dengan bantuan SPSS.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r = Korelasi *product moment*

n = Banyaknya pasangan pengamatan

ΣX = Jumlah pengamatan variable X

ΣY = Jumlah pengamatan variable Y

Uji Korelasi dilakukan dengan membandingkan r yang didapat dengan *r- pearson product moment* pada tabel, dilihat dari n = jumlah responden dengan α=5% atau pada tingkat kepercayaan 95%, Maka r-tabel (0,05; 30) = 0,361. Jika r-hitung > r-tabel maka butir pertanyaan yang diteliti dianggap valid, sebaliknya jika r-hitung < r-tabel maka butir pertanyaan tidak valid.

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Ghozali (2013: 47), adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sedangkan menurut Husein Umar (2002:113), Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Rumus uji reabilitas ( Alfa ) ini adalah :

$$r_{ij} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$



- Dimana:
- $r_{ij}$  = reabilitas instrumen
  - $k$  = banyaknya butir pertanyaan
  - $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir
  - $\sigma t^2$  = varian total

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Rumus varian untuk sampel:

$$S^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n-1}$$

- Dimana :
- $S^2$  = Varian
  - $n$  = Jumlah responden
  - $x$  = Nilai skor yang dipilih

5. Frekuensi Relatif

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Untuk menghitung data dari profil responden atau dalam hal ini para konsumen Honda Brio Satya. Cara perhitungannya adalah dengan menggunakan rumus frekuensi relatif sebagai berikut:

$$P = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

- Dimana:
- $P$  = persentase dari respnden yang memiliki kategori tertentu
  - $fi$  =Banyaknya responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu



$\sum fi$  = Jumlah total responden

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013: 160), tujuan dari uji normalitas adalah menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah distribusi data terdistribusi normal atau jauh dari kriteria normal. Jika data tidak terdistribusi normal maka metode statistik parameter tidak bisa digunakan, dan untuk inferensi (perkiraan, peramalan, pengambilan keputusan, dan sebagainya) digunakan metode statistik non parametrik. Uji normalitas dapat diuji dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Pengambilan keputusan :

Jika probabilitas > 0,05 maka Ho diterima

b. Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013: 110), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau sebelumnya. Biasanya terjadi pada data *time series*. Kesalahan yang terjadi pada t-1 diharapkan tidak terjadi lagi pada periode t. Pengujian dilihat dalam

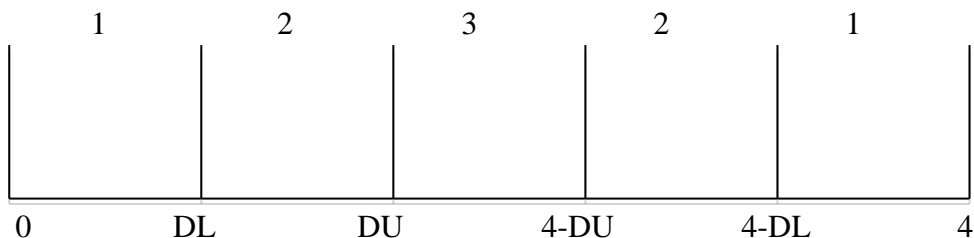




SPSS pada tabel *model summary* kolom Durbin Watson. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi autokorelasi.

Autokorelasi adalah kondisi dimana terjadi korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu atau ruang. Auto korelasi dideteksi dengan menggunakan percobaan Durbin Watson. Nilai Durbin Watson ( $d$ ) berkisar antara 0 sampai 4. Apabila nilai  $d$  semakin mendekati nol, maka dapat diasumsikan terjadi autokorelasi positif. Sedangkan bila  $d$  semakin mendekati 4 semakin besar bukti adanya autokorelasi negatif. Nilai  $d = 2$  dan sekitarnya diasumsikan tidak ada autokorelasi positif maupun negatif.

Berikut ini adalah gambar yang menjadi pedoman untuk menentukan terjadinya autokorelasi atau tidak.



Keterangan:

- 1 = Daerah terjadinya autokorelasi
  - 2 = Daerah tidak ada kesimpulan
  - 3 = Daerah tidak terjadinya autokorelasi
- dL = Batas bawah  
dU = Batas atas

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139), uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heterokedastisitas.

Uji glesjer dilakukan dengan cara menregresikan nilai absolut residual terhadap variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. *Rule of thumb* yang digunakan adalah bila nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel atau nilai probabilitas < 0,05 berarti terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya nilai t hitung lebih kecil dibandingkan dengan t tabel atau nilai probabilitas > 0,05 berarti tidak heteroskedastisitas.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Model Regresi Sederhana

Model regresi untuk menguji atribut produk terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

$$y = a + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

Dimana:

y = Kepuasan konsumen terhadap atribut produk Honda Brio Satya

a = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Atribut produk

$\varepsilon$  = Residu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur tingkat ketepatan atau kecocokan dari regresi linear berganda, merupakan persentase sumbangan variabel X terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama, besarnya persentase sumbangan ini disebut koefisien determinasi berganda dengan simbol  $R^2$ . Dalam penelitian ini digunakan adjusted R square, hal ini dikarenakan adjusted R square merupakan hasil penyesuaian R square terhadap tingkat kebebasan dari persamaan prediksi. Adjusted R square akan melindungi dari kenaikan bias atau kesalahan karena kenaikan dan jumlah variabel independen serta kenaikan dari jumlah sampel.

b. Uji F Statistik

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji F dengan membandingkan antara nilai F tabel dengan nilai f hitung. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan antara nilai F tabel dengan nilai F hitung sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

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

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

c. Uji t Statistik

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat signifikansi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

dari nilai  $t$  ( $t$  value). Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan antara nilai  $t$  tabel dengan  $t$  hitung sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

$t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

$t$  hitung  $\geq$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

