

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan berdasarkan data dan fakta yang valid (sahih, benar, tepat) dan reliabel (dapat diandalkan atau dapat dipercaya) tentang sejauh mana hubungan antara kepuasan pelanggan dengan *word of mouth* pada warga RW 04 Desa Bantarjaya pengguna sepeda motor merek Honda.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RW 04 Desa Bantarjaya, Kabupaten Bogor. Tempat ini dipilih karena survei awal menunjukkan bahwa banyak warga RW 04 Desa Bantarjaya pengguna sepeda motor merek Honda yang merasa tidak puas dengan sepeda motornya dan berniat untuk beralih ke merek sepeda motor pesaing Honda.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung selama dua bulan, mulai dari bulan April sampai dengan Juni 2014. Waktu tersebut merupakan waktu yang paling efektif untuk melakukan penelitian. Sebab pada waktu tersebut, peneliti tidak sedang menjalani perkuliahan dan dapat lebih memfokuskan diri pada kegiatan penelitian

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”¹¹⁵. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Metode survei adalah :

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), peneliti melakukan pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes dan wawancara terstruktur¹¹⁶.

Pendekatan korelasional digunakan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol X sebagai variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*word of mouth*) diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

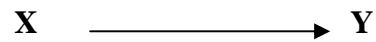
2. Konstelasi Hubungan antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X (Kepuasan Pelanggan) dengan variabel Y (*Word*

¹¹⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung:Alfabeta.2010).p.3

¹¹⁶*Ibid.*, p. 12

of Mouth). Maka konstelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

Variabel Bebas (X) : Kepuasan Pelanggan

Variabel Terikat (Y) : *Word of Mouth*

\longrightarrow : Arah Hubungan

D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹¹⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 04 Desa Bantarjaya pengguna sepeda motor matic merek Honda tahun 2009 ke atas sebanyak 45 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi¹¹⁸. Sampel pada penelitian ini adalah warga yang memiliki sepeda motor matic merek Honda tahun 2009 ke atas. Sampel tersebut saat ini terdiri dari tiga RT, yaitu RT 01, RT 02, dan RT 03. Berdasarkan tabel penentuan sampel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5%, dari jumlah 45 orang tersebut, sampel yang harus diambil sebanyak 40 orang.

¹¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2007), p. 90

¹¹⁸ *Ibid.*, p. 91

Tabel III. 1**Warga RW 04 yang Menggunakan Sepeda Motor Matic Merek Honda**

RT	Jumlah Warga (Kepala Keluarga)	Responden	Sampel
RT 01	73	17	$17/45 \times 40 = 15$
RT 02	65	13	$13/45 \times 40 = 11$
RT 03	75	15	$15/45 \times 40 = 14$
Jumlah	213	45	40

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik acak secara proporsional (*proportional random sampling*). Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa seluruh populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik yang dapat dianggap homogen. Selain itu, dengan teknik tersebut maka seluruh populasi yang peneliti teliti memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dengan cara melakukan undian dari seluruh populasi terjangkau yang ada.

E. Teknik Pengumpulan Data**1. Word of Mouth****a. Definisi Konseptual**

Word of mouth adalah komunikasi personal secara lisan mengenai produk ataupun perusahaan, tetapi tidak satupun dari mereka merupakan sumber pemasaran dan tidak memiliki kepentingan pribadi.

b. Definisi Operasional

Word of mouth memiliki dimensi, yang meliputi *frequency* (*frekuensi*) dengan indikator pembicaraan dan pemberian rekomendasi. Selanjutnya, *number of contact* memiliki indikator keterikatan hubungan dan jumlah orang yang terlibat. Detail meliputi indikator jumlah informasi dan kejelasan informasi. *Praise* (pujian) meliputi indikator rasa bangga dan semangat.

Word of mouth diukur dengan kuesioner skala Likert sebanyak 31 pernyataan yang mengacu pada indikator- indikator *word of mouth*.

c. Kisi-kisi Instrumen

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator- indikator dari *word of mouth*, yang terdapat pada tabel III. 1 sebagai berikut :

Tabel III. 2
Kisi – kisi Instrumen *Word of Mouth*

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Frequency</i> (Frekuensi)	a. Pembicaraan	1,7,13	3,9		1,7,12	3,9
	b. Rekomendasi	2,6	8		2,6	8
<i>Number of contact</i> (anggapan hubungan)	a. Keterikatan Hubungan	18,22,28	16,3	16	16,19,23	25
	b. Jumlah orang yang terlibat	10,17	4,12		10,15	4,11
<i>Detail</i> (rincian)	a. Jumlah informasi	25,31	5,11	11	21,26	5
	b. Kejelasan Informasi	20,27		20	22	
<i>Praise</i> (pujian)	a. Rasa bangga	14,21	19,29		13,18	17,24
	b. Semangat	23,26,15	24	23,26	14	20

Selanjutnya dari item – item pernyataan tersebut dilakukan penilaian yang terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban yang diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sebagai berikut :

Tabel III. 3

Skala penilaian instrumen word of mouth

Alternatif Jawaban	Item (+)	Item (-)
SS : Sangat Setuju	5	1
S : Setuju	4	2
RR : Ragu-Ragu	3	3
TS : Tidak Setuju	2	4
STS : Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen *Word of Mouth*

Proses pengembangan instrumen ini dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model Skala Likert sebanyak 31 butir yang mengacu pada model indikator-indikator variabel *word of mouth* seperti terlihat pada tabel III.2 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel *word of mouth*.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel *word of mouth* sebagaimana tercantum pada tabel III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan

kepada 30 orang pengguna sepeda motor matic merek Honda di RW 11 Desa Bantarjaya.

Proses validasi ialah menganalisa data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum xi.xt}{\sqrt{(\sum xi^2)(\sum xt^2)}} \quad 119$$

Keterangan:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

xi^2 = Jumlah kuadrat deviasi skor xi

xt^2 = Jumlah kuadrat deviasi skor xt

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0.361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan valid. Namun jika ternyata $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid (drop) dan tidak digunakan. Berdasarkan uji validitas instrumen penelitian sebanyak 31 butir pernyataan, diperoleh pernyataan valid sebanyak 26 butir.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas, kemudian dimasukkan ke dalam rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right) \quad 120$$

¹¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), p. 130

¹²⁰ *Ibid.*, p. 349

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reliabilitas tes

k = Cacah butir

S_i^2 = Varians skor butir

S_t^2 = Varians skor total

Berdasarkan uji reliabilitas terhadap butir pernyataan valid, diperoleh angka r_{ii} sebesar 0,918, angka tersebut berada dalam kategori (0,800- 1,000) sehingga memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah sikap dan respon pelanggan terhadap kinerja produk dengan membandingkan dengan harapannya.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan mencerminkan dimensi kinerja (indikator :kecepatan, konsumsi bahan bakar, dan kenyamanan mengendarai), fitur (indikator: kelengkapan kendaraan dan atribut kendaraan), keandalan (indikator: ketahanan mesin serta kualitas mesin), kesesuaian dengan spesifikasi (standar keamanan dan kemudahan penggunaan), kemampuan memberikan pelayanan (indikator: kecepatan menangani keluhan, keandalan pelayanan, kenyamanan pelayanan), estetika (indikator:

bentuk fisik dan warna), dan kualitas yang dipersepsikan (indikator : harga, merek, dan citra perusahaan).

Kepuasan pelanggan diukur dengan kuesioner skala Likert sebanyak 40 pernyataan yang mengacu pada indikator- indikator kepuasan pelanggan.

c. Kisi-kisi Instrumen

Sama halnya dengan kisi-kisi instrumen pada variabel X, kisi-kisi instrumen variabel Y (kepuasan pelanggan) di bawah ini disajikan untuk memberikan informasi dan penjabaran sejauh mana instrumen penelitian mencerminkan indikator-indikator dari kepuasan pelanggan yang diambil dari karakteristik yang bersumber pada penyusunan deskripsi teoretis.

Kisi-kisi instrumen variabel Y dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 4

Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen

Dimensi	Indikator	No Butir				
		Uji Coba		Drop	Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
Kinerja	a. Kecepatan	17,27			14,24	
	b. Konsumsi bahan Bakar	4,23	30		4,20	27
	c. Kenyamanan mengendarai	2	15		2	13
Fitur	a. Kelengkapan Kendaraan	9,36			8,30	
	b. Atribut kendaraan	12	20		10	17
Keandalan	a. Ketahanan mesin	25,34		34	22	
	b. Kualitas mesin	10	32	32	9	

Kesesuaian dengan spesifikasi	a. Standar keamanan	1,14	35		1,12	29
	b. Kemudahan penggunaan	8	16	16	7	
Kemampuan memberikan pelayanan	a. Kecepatan	22,29			19,26	
	menangani keluhan					
	b. Keandalan Pelayanan	24,39	7	7	21,32	
	c. Kenyamanan Pelayanan	3,21	26		3,18	23
Estetika	a. Bentuk fisik	5,33	40		5,28	33
	b. Warna	18,38			15,31	
Kualitas yang dipersepsikan	a. Harga	6	19		6	16
	b. Merek	11,13	28	11	11	25
	c. Citra Perusahaan	31,37		31,37		

Selanjutnya dari item – item pernyataan tersebut dilakukan penilaian yang terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban yang diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sebagai berikut:

Tabel III. 5

Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan

Alternatif Jawaban	Item (+)	Item (-)
SS : Sangat Setuju	5	1
S : Setuju	4	2
RR : Ragu-Ragu	3	3
TS : Tidak Setuju	2	4
STS : Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen ini dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model Skala Likert sebanyak 40 butir yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan seperti terlihat pada tabel III.4 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel III.4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 orang pengguna sepeda motor matic merek Honda di RW 11 Desa Bantarjaya.

Proses validasi ialah menganalisa data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum xi.xt}{\sqrt{(\sum xi^2)(\sum xt^2)}}^{121}$$

Keterangan:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

xi^2 = Jumlah kuadrat deviasi skor xi

xt^2 = Jumlah kuadrat deviasi skor xt

¹²¹ *Ibid.*, p. 130

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0.361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan valid. Namun jika ternyata $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid (drop) dan tidak digunakan. Berdasarkan uji validitas instrumen penelitian sebanyak 40 butir pernyataan, diperoleh pernyataan valid sebanyak 33 butir.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus uji reliabilitas, kemudian dimasukkan ke dalam rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)^{122}$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien reliabilitas tes

k = Cacah butir

Si^2 = Varians skor butir

St^2 = Varians skor total

Berdasarkan uji reliabilitas terhadap 33 butir pernyataan valid, diperoleh angka r_{ii} sebesar 0,927. Angka tersebut berada dalam kategori (0,800- 1,000) sehingga memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mencari Persamaan Regresi

¹²² *Ibid.*, p. 349

Mencari persamaan regresi dengan rumus:

$$= a + bX^{123}$$

Dimana Koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2} \quad 124$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Dimana:

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

$$y^2 = Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$xy = XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}$$

Keterangan:

= Persamaan regresi

a = Konstanta

b = Koefisien arah regresi

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X (Y-)

¹²³ Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung :PT Tarsito, 2001), p. 312

¹²⁴ *Ibid*, p. 315

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji Liliefors, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $L_{hitung} < L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

Tolak H_0 jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas Regresi

Uji linieritas regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh merupakan bentuk linear atau tidak linier.

Dengan hipotesis statistika:

H_0 : $Y = a + bX$

H_1 : $Y \neq a + bX$

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka persamaan regresi dinyatakan linier.

Untuk mengetahui keberartian dan linearitas persamaan regresi di atas digunakan tabel ANAVA pada tabel III.5 berikut ini:¹²⁵

Tabel III.5

DAFTAR ANALISIS VARIANS

UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN LINEARITAS REGRESI

Sumber Varians	Bebas (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-Rata Jumlah Kuadrat (RJK)	Fhitung (Fo)	Ftabel (Ft)
Total (T)	N	$\sum Y^2$	-	-	-
Regresi (a)	L	$\frac{(\sum Y)^2}{n}$	-	-	-
Regresi (b/a)	L	b(xy)	$\frac{JK(b)}{db(b)}$	$\frac{RJK(b) \cdot l}{RJK(s) \cdot s}$	Fo > Ft Maka regresi berarti
Sisa (s)	n - 2	JK(T) - JK(a) - JK(b/a)	$\frac{JK(s)}{db(s)}$	-	-
Tuna Cocok (TC)	k - 2	JK(s) - JK(G)	$\frac{JK(TC)}{db(TC)}$	$\frac{RJK(TC) \cdot n \cdot s}{RJK(G) \cdot G}$	Fo < Ft Maka regresi linier

¹²⁵ *Ibid.*, p. 332

Galat (G)	n- k	$\frac{JK(G)}{db(G)} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}}{n - k}$	$\frac{JK(G)}{db(G)}$	-	-
-----------	------	---	-----------------------	---	---

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti

ns) persamaan regresi linier/*not signific*

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak berarti, dengan kriteria pengujian bahwa regresi sangat berarti apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Dengan hipotesis statistik :

$$H_0: =0$$

$$H_1: 0$$

Kriteria Pengujian :

Regresi dinyatakan positif signifikan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel X terhadap variabel Y (besar kecilnya pengaruh antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus r_{xy} *Product Moment* dan Karl Pearson, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Dimana:

r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan

x = Jumlah skor dalam sebaran X

y = Jumlah skor dalam sebaran Y

c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)

Untuk mengetahui keberartian pengaruh antara kedua variabel digunakan uji-t, dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}} \text{ }^{126}$$

Dimana:

T_{hitung} = Skor signifikan koefisien korelasi

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment

n = banyaknya sampel/data

Hipotesis statistik:

Ho : 0

Hi : > 0

Dengan kriteria pengujian:

Koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Koefisien korelasi dilakukan pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (dk) = n-2.

d. Perhitungan Koefisien Determinasi

¹²⁶*Ibid.*, p. 377

Selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi (penentu) yaitu untuk mengetahui persentase besarnya variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \text{ }^{127}$$

Dimana :

KD = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

¹²⁷Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*(Bandung : Alfabeta, 2007), p.231