

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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 atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bengkel *service* motor Ahas UD. Siyata dikecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dimulai sejak bulan November 2014 sampai selesai.

B. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan penulis telah mengumpulkan berupa :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data ini adalah tentang tingkat kepuasan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga diperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian seperti masyarakat yang servis ataupun membeli suku cadang.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang penulis peroleh dari pihak perusahaan yang berupa laporan-laporan dari berbagai sumber perusahaan yang sudah diolah atau disusun dan ada kaitannya dengan penelitian, seperti data sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi 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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

C. Teknik pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik pengumpulan dengan cara :

- a. Wawancara, yaitu berupa tanya jawab secara langsung dengan pelanggan bengkel *servicemotor* Ahaa UD. Siyata di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan ataupun kinerja yang telah diberikan oleh bengkel.
- b. Quesioner, yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan khususnya pada responden yang merupakan pelanggan bengkel *servicemotor* Ahaa UD. Siyata di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel *servicemotor* Ahaa UD. Siyata di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu. Data populasi yang digunakan adalah total jumlah pengunjung bengkel *servicemotor* Ahaa UD. Siyata di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2016 yang berjumlah sebesar 5.390 orang. Oleh karena besarnya populasi yang ada maka tidak mungkin peneliti melakukan penelitian terhadap seluruh populasi, sehingga peneliti menggunakan sebagian saja dari populasi untuk dijadikan sample penelitian.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sample adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih sedangkan elemen-elemen itu sendiri adalah subjek dimana pengukurann itu dilakukan (Anwar Sanusi, 2011 : 87). Dalam pengambilan sample kita harus menggunakan teknik sampling. Dan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun cara penentuan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling* dimana anggota sampel yang diambil tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

- n : Jumlah Sampel
- N : Jumlah Populasi
- e : Batas toleransi kesalahan (Error Tolerance)

Diketahui :

$$N = 5.390$$

$$e^2 = 10\% : 0,1$$

$$n = \frac{5.390}{5.390(0,1)^2+1}$$

$$n = \frac{5.390}{54,9} = 98,17 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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 atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel diambil dari total populasi sebagai wakil dari total populasi. Dari penentuan sampel berdasarkan metode Slovin di atas, maka didapat jumlah sampel sebanyak 100 orang .

E. Skala pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2004 : 84).

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Menurut Umar (2004 : 69) skala *likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Sedangkan menurut Sugiono (2004 : 86) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk keperluan analisis ini, maka jawaban item dapat berupa kata-kata serta pemberian skor untuk setiap item pertanyaan.

Jawaban SS : Sangat setuju diberi skor lima (5)

Jawaban S : Setuju diberi skor empat (4)

Jawaban N : Netral diberi skor tiga (3)

Jawaban TS : Tidak setuju diberi skor dua (2)

Jawaban STS : Sangat tidak setuju diberi skor satu (1)

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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid atau shahih, maka perlu diuji dengan uji kolerasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Untuk item-item pertanyaan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrumen pertanyaan.

Menurut Masun yang dikutip oleh Sugiono (2004 : 124) bahwa jika didapat koefisien korelasi $> 0,3$ dan signifikan ($P < 0,05$), maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiono (2004 : 125) reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang.

Suatu instrumen sudah reliabel sebagai alat pengumpul data apabila memberikan hasil ukuran yang sama terhadap suatu gejala pada waktu yang berlainan. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach alpha* (α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika jika memberikan nilai cronbach alpha > 0.60 .

Hak Cipta Diindungi 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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji Normalitas

Merupakan alat uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Metode untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normalitas. Jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

G. Uji Asumsi Klasik

Agar dapat diperoleh nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik sebagai berikut (pengolahan data) dengan komputerisasi menggunakan program SPSS) :

a. Uji Autokolerasi

Autokolerasi merupakan kolerasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Uji autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat autokolerasi. Dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini keberadaan autokolerasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

$$d = \frac{\sum_{t=z}^{t=n} (e_1 - e_{t-1})}{\sum_{t=z}^{t=n} e_1^2}$$

keterangan :

- 1) Jika ada D-W dibawah -2 berarti terdapat autokolerasi positif.
- 2) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokolerasi.
- 3) Jika angka D-W diatas -2 berarti terdapat autokolerasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokolerasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < 2$ dimana du adalah batas atas dari nilai Durbin Watson yang terdapat pada tabel uji Durbin Watson. Sedangkan d merupakan nilai Durbin Watson dari perhitungan yang dilakukan. Model regresi tidak mengandung masalah autokolerasi jika kriteria $du < d < 2 - d$ terpenuhi.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah keadaan dimana variabel-variabel independent dalam persamaan regresi mempunyai kolerasi erat satu sama lainnya. Dengan tujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik harus terbatas dari multikolinearitas untuk setiap variabel independentnya atau yang tidak terjadi korelasi diantara variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

independent. Keberadaan multikolinearitas didasarkan pada *Tolerance and Inflation Faktor (VIF)*.

Formula Multikolinearitas :

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)} = \frac{1}{Tolerance}$$

1) Jika $VIF > 10$, terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas.

2) Jika $VIF < 10$, tidak terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan alat uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari residual pada suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut Hosmoskedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menguji heteroskedastisitas dapat diketahui dari nilai signifikan korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel independen dengan residualnya. Jika nilai signifikan lebih besar dari α (5%) maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

H. Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel terikat (Y) kepuasan pelanggan dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

variabel bebas (X) kualitas pelayanan, maka dalam penelitian ini regresinya sebagai berikut (Sugiono, 2004 : 211).

Keterangan :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + B_5 X_5 + e$$

Y : Variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan

a : Konstanta

$B_1 - B_4$: Koefisien regresi variabel ke – 1 sampai ke – 4

X_1 : *Reability*

X_2 : *Responsiviness*

X_3 : *Assurance*

X_4 : *Emphaty*

X_5 : *Tangibles*

e : Error

9. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Uji Hipotesis secara Parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{Hitung} dengan nilai t_{Tabel} . Apabila $t_{Hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikan (5%), maka secara parsial atau individual variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Rumus uji t_{Hitung} :

$$t = \frac{bi}{sbi}$$

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 atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Dimana :

b_i : koefisien regresi

sb_i : standar error koefisien regresi

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka :

- 1) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
- 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka :

- 1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

b. Uji F (Uji simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikan dibawah 0,05 (5%) maka secara bersama-sama (simultan) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Rumus yang dikemukakan oleh Sugiono (2004 : 190) untuk mengetahui nilai F_{hitung} , yaitu :

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(N-K-1)}$$

Dimana :

$F = F_{hitung}$ yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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 atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

R^2 = koefisien determinasi

n = Jumlah sample

k = Jumlah variabel bebas (*independent variabel*)

Kriteria Pengambilan Keputusan

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

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

Bila H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel-variabel bebas yang diuji mempunyai hubungan yang bermakna dengan variabel terikat.

c. Uji R^2 (uji koefisien determinasi)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.