

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Studi yang dikaji ialah riset jenis kuantitatif. Menurut (Sujarweni, 2019: 39) penelitian kuantitatif merupakan studi yang menggunakan prosedur statistik atau pengukuran untuk mencapai hasil penemuan. Penelitian kuantitatif terfokus terhadap dampak yang mempunyai karakter khusus, dalam pengumpulan data menggunakan instrument, melakukan penganalisisan data untuk selanjutnya diambil kesimpulan.

#### **3.2.Sifat Penelitian**

Studi yang dilakukan bersifat konotatif atau asosiatif di mana dilaksanakan demi melihat kemungkinan adanya keterkaitan sebab-akibat perihal dampak mutu pelayanan, tempat serta fasilitas terhadap keinginan tamu agar menginap pada Hotel Harris Waterfront. (Sujarweni, 2019: 49) berpandangan penelitian asosiatif ialah studi penelitian yang disusun demi mengidentifikasi pengaruh korelasi masing-masing variabel. Replikasi riset yang dilakukan yaitu dalam upaya mengulang penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Anwar & Putera, 2020: 40) namun dengan objek yang berbeda. Ini diterapkan untuk menahkikkan bahwasanya hasil yang didapatkan menghasilkan penjelasan yang lebih jernih dari interaksi antar variabel. Sehingga pada riset ini mejelaskan mengenai ada tidaknya pengaruh kualitas jasa, lokasi serta fasilitas terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Harris Waterfront.

### 3.2. Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.2.1. Lokasi Penelitian

Riset yang dikaji berlokasi di Hotel Harris Waterfront yang berada di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1, Marina, Tj. Riau Batam.

#### 3.3.2. Periode Penelitian

Periode penelitian ini diawali dari bulan Maret sampai Agustus 2021 yang di mulai dari pengajuan judul sampai penyerahan hasil penelitian.

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

| Keterangan       | Bulan |       |     |      |      |         |
|------------------|-------|-------|-----|------|------|---------|
|                  | Maret | April | Mei | Juni | Juli | Agustus |
| Pengajuan Judul  |       |       |     |      |      |         |
| BAB I            |       |       |     |      |      |         |
| BAB II           |       |       |     |      |      |         |
| BAB III          |       |       |     |      |      |         |
| Kuesioner        |       |       |     |      |      |         |
| Mengolah Data    |       |       |     |      |      |         |
| BAB IV           |       |       |     |      |      |         |
| BAB V            |       |       |     |      |      |         |
| Penyerahan Hasil |       |       |     |      |      |         |

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi ialah total menyeluruh di mana memiliki subjek maupun objek yang mempunyai karakter terbatas yang ditentukan dari peneliti dalam suatu wilayah (Sujarweni, 2019: 80). Dalam penelitian ini, populasi ialah semua tamu asal Indonesia yang melakukan penginapan di Hotel Harris Waterfront pada tahun 2020 sejumlah 12.581 orang.

### 3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel ialah bagian keseluruhan serta ciri-ciri populasi dalam riset yang diterapkan (Sujarweni, 2019: 81). Peneliti dalam studi ini melakukan penentuan sampel dengan memakai metode *probabilty sampling*. Yakni, cara pengumpulan sampel untuk memberikan peluang yang serupa terhadap semua populasi agar dijadikan sampel (Sujarweni, 2019: 85). Untuk menentukan siapa yang akan dijadikan sampel, peneliti menggunakan metode *probability simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa menghiraukan strata atau tingkatan yang ada dalam populasi tersebut (Sujarweni, 2019: 85).

### 3.4.3. Teknik Sampling

Adapun metode dalam menggunakan teknik *sampling* ini menerapkan formula *slovin* dengan kesalahan persentasi 10%.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

**Rumus 3.1 Slovin**

**Sumber :** (Sujarweni, 2019: 82)

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Prosentase kesalahan yang diinginkan

Berdasarkan rumus tersebut, pengaplikasian rumus *slovin* pada studi yang dikaji untuk mencari barometer sampel adalah:

$$n = \frac{12.581}{1 + (12.581)(0.10)^2}$$

$$n = \frac{12.581}{1 + (12.581)(0.01)}$$

$$n = \frac{12.581}{1 + 125,81}$$

$n = 99,2$ , dibulatkan menjadi 100.

Maka, total sampel pada studi ini berjumlah 100 responden dari pembulatan nilai hitung berdasarkan rumus diatas.

### **3.4. Sumber Data**

Studi yang dilakukan ini memakai sumber informasi internal karena peneliti mendapatkan data secara langsung dari Hotel Harris Waterfront. Sumber data internal merupakan data yang berasal dari bagian dalam perusahaan yang menggambarkan perusahaan tersebut (Sujarweni, 2019: 89).

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Teknik yang diaplikasikan pada tahapan penghimpunan informasi untuk memperoleh kumpulan data dari responden yang tergantung lingkungan penelitian (Sujarweni, 2019: 93). Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui:

#### 1. Observasi

Merupakan catatan secara terstruktur pada kasus yang diamati selama ini dari objek penelitian.

#### 2. Kuesioner

Merupakan metode pengumpulan informasi dari penyebaran pernyataan dan pertanyaan secara tertulis terhadap responden agar dijawab. Jawaban tersebut kemudian diberi skor menggunakan skala likert. Skala likert berfungsi sebagai

tolak ukur persepsi individu maupun kelompok terkait dengan fenomena social yang terjadi (Sujarweni, 2019: 104).

**Tabel 3. 2** Skala Likert

| <b>Keterangan</b> |                     | <b>Skor</b> |
|-------------------|---------------------|-------------|
| STS               | Sangat Tidak Setuju | 1           |
| TS                | Tidak Setuju        | 2           |
| R                 | Ragu-Ragu           | 3           |
| S                 | Setuju              | 4           |
| SS                | Sangat Setuju       | 5           |

**Sumber :** (Sujarweni, 2019: 104)

### **3.6. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian merupakan atribut suatu objek yang mempunyai variasi yang peneliti tetapkan dalam hal apa saja untuk dipelajari guna mendapatkan informasi yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan (Sujarweni, 2019: 74). Dalam operasional variabel, dijabarkan lebih awal menjadi pengertian yang jelas untuk digunakan sebagai tolak ukur dalam riset.

#### **3.6.1. Variabel Dependen**

Variabel dependen ialah fenomena yang yang terkena pengaruh maupun dampak dikarenakan adanya variabel independen (Sujarweni, 2019: 75). Keputusan menginap Keputusan merupakan variabel dependen pada penelitian ini (Y). Peneliti membatasi indikator keputusan menginap menurut (Suci et al., 2018: 414) di bawah ini:

1. Pengumpulan informasi
2. Penilaian alternatif
3. Introduksi keperluan
4. Keputusan menginap

5. Perilaku setelah menginap

### **3.6.2. Variabel Independen**

Menurut (Sujarweni, 2019: 75) variabel independen merupakan variabel yang merupakan variabel yang memberi pengaruh terhadap variabel dependen. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Lokasi ( $X_3$ ) merupakan variabel independen pada penelitian ini.

Terdapat limitas perihal indikator  $X_1$ . Berdasarkan opini (Indrasari, 2019: 66) sebagai berikut:

1. Afeksi
2. Bukti fisik
3. Tanggungan
4. Kecakapan
5. Responsif

Sedangkan batasan indikator untuk fasilitas ( $X_2$ ), menurut Tjiptono dalam (Taan et al., 2020: 55) yakni:

1. Kesan modern
2. Melayani seluruh bagian
3. Kesan profesional
4. Perhatian terhadap pelanggan

Batasan indikator untuk variabel lokasi ( $X_3$ ) menurut Hendra Fure dalam (Taan et al., 2020: 56) antara lain:

1. Lokasi mudah dijangkau
2. Memiliki tempat cukup luas

3. Lingkungan sekitar yang nyaman
4. Ketersediaan lahan parkir

**Tabel 3. 3** Operasional Variabel

| No | Variabel                             | Definisi Variabel  | Indikator   | Skala  |
|----|--------------------------------------|--|---|--------|
| 1  | Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) | Pelayanan yang berkualitas yaitu kebutuhan dan keinginan konsumen mampu terpenuhi secara tepat dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen tersebut.<br>(Indrasari, 2019: 61) | 1. Bukti Fisik<br>2. Empati<br>3. Kehandalan<br>4. Cepat Tanggap<br>5. Jaminan  | Likert |
| 2  | Fasilitas (X <sub>2</sub> )          | Fasilitas merupakan sarana yang bersifat memudahkan konsumen untuk melakukan kegiatannya. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan,  | 1. Kesan modern<br>2. Melayani seluruh bagian<br>3. Kesan profesional<br>4. Perhatian terhadap pelanggan                          | Likert |
| 3  | Lokasi (X <sub>3</sub> )             | Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha dijalankan dimana semakin baik lokasi tersebut maka dapat mempengaruhi keuntungan yang didapatkan.<br>(Suci et al., 2018: 411)                   | 1. Lokasi mudah dijangkau<br>2. Mempunyai lahan yang luas<br>3. Kenyamanan di lingkungan sekitar<br>4. Ketersediaan lahan parkir. | Likert |
| 4  | Keputusan Menginap (Y)               | Keputusan konsumen untuk menginap adalah suatu hasil dari pertimbangan konsumen untuk menentukan pilihan yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhannya.<br>(Stefanie, 2018: 106)       | 1. Introduksi keperluan<br>2. Penghimpunan data<br>3. Keputusan menginap<br>4. Penilaian opsional<br>5. Sikap setelah menginap    | Likert |

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.8. Metode Analisis Data

Berdasarkan (Sugiyono, 2017: 232) analisa data merupakan aktivitas untuk mengklasifikasikan informasi sesuai dengan variabel, membuat tabulasi data untuk setiap variabel, melakukan perhitungan untuk mendapatkan jawaban dalam rumusan masalah. Kemudian menghitung dalam pengujian hipotesis yang telah dikemukakan menggunakan suatu metode.

#### 3.8.1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan opini (Sujarweni, 2019: 122) analisis deskriptif dipakai dalam menyediakan deskripsi perihal segala ciri-ciri informasi yang diperoleh dari suatu sampel dan diolah pervariabel. Pada riset yang dikaji ini, peneliti memakai *software* SPSS versi26 sebagai alat bantu dalam memperoleh gambaran informasi narasumber pada masing-masing variabel beban dan terikat.

Hasil jawaban yang telah peneliti terima lewat hasil angket, peneliti kemudian mendeskripsikannya dengan mengaplikasikan formula rentang skala dalam melihat hasil jawaban informan tersebut. Dalam melihat rentang rasio memakai cara di bawah:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3. 1** Rentang Skala

**Sumber:** (Umar, 2016: 91)

Penjelasan:

RS = Rentang rasio

n = Total Responden

m = Total opsional respon



Sehingga pengukuran rasio dalam riset yang dilaksanakan berdasarkan rumus tersebut yaitu:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$

Berdasarkan akumulasi yang sudah ditetapkan berdasarkan respon informan akan dikategorikan berdasarkan sesuai klasifikasidibawah ini.

**Tabel 3. 4** Kategori Rentang Skala

| No | Rentang Kategori Skor | Kriteria          |
|----|-----------------------|-------------------|
| 1  | 100 – 180             | Sangat Tidak Baik |
| 2  | 181 – 261             | Tidak Baik        |
| 3  | 262 -342              | Cukup Baik        |
| 4  | 343 – 423             | Baik              |
| 5  | 424 – 504             | Sangat Baik       |

**Sumber :** Peneliti, 2021

### 3.8.2.Uji Kualitas Data

#### 3.8.2.1.Uji Validitas

Tes ini diimplementasikan dalam upaya melihat layak tidaknya suatu argumen maupun pernyataan dalam menjelaskan suatu variabel dengan kondisi empiris di lapangan (Sujarweni, 2019: 108). Pembuktian valid tidaknya suatu kuesioner dapat dilihat dari jumlah koefisien sebagaimana di bawah:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3. 2** Korelasi *Product Moment*

**Sumber :** (Sujarweni, 2019: 108)

Keterangan :

r = koefisien dari correlation

n = Jumlah banyaknya subjek

y = skor item

x = skor keseluruhan dari x

Hasil dari  $r_{hitung}$  selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  dimana  $df = n - 2$  untuk mengetahui apakah data yang diterima dikatakan valid atau tidak, kriterianya (Sujarweni, 2019: 108) :

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka dikatakan valid serta memperlihatkan hubungan yang signifikan.
2. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka dikatakan tidak valid dan tidak memperlihatkan hubungan yang signifikan.

### 3.8.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian jenis ini ialah patokan stabilitas informan saat memberikan jawaban dari pertanyaan maupun pernyataan dalam suatu kuesioner untuk masing-masing variabel (Sujarweni, 2019: 110). Untuk mencari reliabilitas suatu data pada riset berikut memakai metode *Cronbach Alpha* dengan kriteria apabila nilai Alpha lebih besar 0,60 maka reliabel. Berikut adalah rumus yang digunakan:

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

**Rumus 3. 3 Cronbach's Alpha**

**Sumber :** (Sujarweni, 2019: 110)

Keterangan :

r = Reliabilitas instrumen

$k$  = Total daftar pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Total variasi butir pertanyaan

$\sigma_b^2$  = Total varians

### 3.8.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.3.1. Uji Normalitas

Tes ini diimplementasikan dalam menakar data apakah berdistribusi normal atau sebaliknya dalam suatu penelitian (Priyatno, 2016: 97). Pengukuran uji ini menerapkan cara :

##### 1. Grafik p-plot

Data dalam variabel tersebar normal ketika titik-titik yang dihasilkan merapat dan mengikuti garis diagonal dalam grafik p-plot (Priyatno, 2016: 98).

##### 2. Histogram

Data dikatakan berdistribusi normal apabila grafik histogram berbentuk bel yang dilebarkan hingga tak terhingga di bagian sisi kanan maupun kiri. (Priyatno, 2016: 98).

##### 3. Kolomogorov-Smirnov

Data tersebar normal apabila nilai *Asymp.* signifikannya melebihi 0,05 dan tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05 (Priyatno, 2016: 99).

#### 3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Tes ini diterapkan dalam menguji adanya model regresi pada informasi dari studi apakah korelasi antar variabel terjadi atau tidak (Sujarweni, 2019: 158).

Agar menunjukkan multikolinearitas pada riset ini, peneliti menggunakan metode

VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan ketentuan jika VIF >10 dengan *tolerance* <0,1, maka dalam data penelitian mengalami gejala multikolinearitas (Sujarweni, 2019: 159).

### 3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Tes ini diaplikasikan dalam melihat hasil uji residual yang tidak mempunyai versi yang serupa (Sujarweni, 2019: 159). Jika tidak ada indikator heteroskedastisitas dalam informasi, maka jenis regresi dianggap bagus Untuk melihat ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, peneliti menggunakan cara :

#### 1. Gambar *Scatterplot*

Apabila titik-titik data menyebar dan meluas diatas, dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul, dan tidak memformulasikan suatu protipe yang bergelombang, maka gejala heteroskedastisitas pada studi tidak terjadi. (Sujarweni, 2019:160).

#### 2. Uji *Glejser*

Uji Park Glejser dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai absolut residual pada setiap variabel independennya. Jika nilai probabilitas memiliki nilai signifikansi >0,05, maka penelitian tanpa memiliki tanda gejala heteroskedastisitas (Sujarweni, 2019: 226).

### 3.8.4. Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1. Uji Regresi Linear Berganda

Analisa linier berganda dipakai dalam mengidentifikasi terdapat atau tidak suatu pengaruh dua atau variabel terikat. Disamping hal tersebut, analisis regresi

juga dipakai uji menguji kebenaran praduga yang telah ditawarkan pada riset.

(Sujarweni, 2019: 160). Model dari analisa berganda adalah di bawah ini:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

**Rumus 3. 4** Analisis Linear Berganda

**Sumber:** (Sujarweni, 2019: 160)

Eksplanasi

|  |                      |                                     |
|--|----------------------|-------------------------------------|
| Y  | = Keputusan Menginap | X <sub>1</sub> = Kualitas pelayanan |
| a  | = Kontanta           | X <sub>2</sub> = Fasilitas          |
| b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> | = Koefisien          | X <sub>3</sub> = Lokasi             |
| e  | = standar error      |                                     |

### 3.8.4.2. Uji Determinan (R<sup>2</sup>)

Peneliti menggunakan uji R<sup>2</sup> untuk mengetahui seberapa besar suatu profit transformasi pada variabel dependen (Y) yang diakibatkan variabel independen (X). Berdasarkan pandangan (Sujarweni 2019: 228) makin besar nilai R<sup>2</sup> maka akan besar pula kontribusi persentase transformasi variabel dependen yang dikarenakan oleh variabel independen. Namun apabila R<sup>2</sup> semakin rendah, maka kontribusi persentase semakin kecil pula. Pengaruh dari variabel bebas dapat dilihat dari nilai R<sup>2</sup> sebagai model regresi.

## 3.9. Uji Hipotesis

### 3.9.2. Uji T (Parsial)

Uji T menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependennya (Sujarweni, 2019: 229).

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Rumus 3. 5** Thitung

**Sumber :** (Sujarweni, 2019: 229)

t = nilai  $t_{hitung}$

$r^2$  = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

n = banyak anggota sampel

Pengujian pada uji t ini menggunakan langkah-langkah (Sujarweni, 2019: 229) :

1. Tentukan dahulu  $H_0$  serta  $H_a$

Hipotesis 1

$H_{01}$  : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menginap.

$H_{a1}$  : Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menginap.

Hipotesis 2

$H_{02}$  : Fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menginap.

$H_{a2}$  : Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menginap.

Hipotesis 3

$H_{03}$  : Lokasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap.

$H_{a3}$  : Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menginap.

## 2. Ketentuan kesimpulan

Ha ditolak serta H0 diterima ketika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai sig lebih kecil daripada 0,05.

Ho diterima dan Ha ditolak ketika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $>0,05$ .

### 3.9.3. Uji F (Simultan)

Tes ini dipakai dalam upaya mengidentifikasi pengaruh seluruh variabel independen terhadap dependen secara simultan (Sujarweni, 2019: 228). Tabel ANOVA pada output SPSS menunjukkan hasil dari uji F, atau dapat dihitung memakai rumus :

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{1-R^2}}{\frac{1-R^2}{(n-k-1)}}$$

**Rumus 3. 6** Fhitung

**Sumber :** (Sujarweni, 2019: 228)

Keterangan :

R<sup>2</sup> = Dampak jumlah variabel x

k = total variabel x

n = jumlah takaran sampel

Menurut (Sujarweni, 2019: 228) tahap-tahap untuk pengujiannya yaitu:

#### 1. Menentukan rumus Ha serta H0

Hipotesis 4:

H<sub>0</sub> = Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap secara simultan

$H_a$  = Kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menginap.

## 2. Penentuan konklusi

Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_o$  diterima,  $H_a$  ditolak.