

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Desain penelitian yang dipakai ialah pendekatan kuantitatif, dimana seorang peneliti menentukan berhasil tidaknya penelitian yang telah dilaksanakann. Bagi peneliti, desain penelitian sebagai petunjuk didalam menjalankan proses seperti pengumpulan data, penetapan data, koleksi, serta analisisnya (Ridha 2017: 63).

Metodenya didalam penelitian ini yakni deskriptif dan asosiatif, dengan menelusuri hubungannya ataupun dua pengaruhnya atau lebih variabelnya. Jika metodenya didalam kuantitatifnya merupakan bentuk data penelitian yang berbentuk angka (Pantilu et al. 2018: 3276). Penelitian ini yakni analisa regresi linear berganda yang dilakukan peneliti agar dapat menelusuri pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanannya terhadap kepuasan pelanggannya pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian didalam objek penelitian ini ialah yang pertama memperoleh hasil yang akan di lakukan penelitian terhadap objek serta variabel yang akan diangkat untuk memperoleh hasil yang di teliti, guna penelitian yang bersifat orisinil. Yang artinya sifat penelitian yang diterapkan adalah suatu riset orisinil sebagai mengangkat variabel, indikator pada objek penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya. Maka penelitian ini bisa dipakai sebagai referensi terhadap peneliti yang hendak melaksanakan penelitian pada objek yang sama.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

1.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitiannya dilaksanakan pada Wisma Berlian Kunder yang akan dilakukan sebagai tempat penelitian guna mengelolah data yang diperlukan. Adapun penelitian berlokasi di Tg. Batu Kota, Kecamatan Kunder, Kabupaten Karimun, Kepri. Wisma Berlian Kunder bergerak di bidang akomodasi atau penginapan umum.

1.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu sekitar 6 bulan yang dilaksanakan mulai bulan Maret-Agustus 2021.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ags 2021
Latar Belakang						
Perumusan Masalah						
Studi Kepustakaan						
Metodologi Penelitian						
Penyebarluasan Kuesioner						
Pengumpulan Kuesioner						
Olah Data						
Penyelesaian Skripsi						

Sumber : Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Kewilayahan yang umumnya mencakup objek berkualitas serta berkarateristik khusus yang sudah diputuskan peneliti supaya bisa dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulannya. Populasi penelitiannya diperoleh dari pemberian Manajer Wisma Berlian Tanjung Batu Kota yakni jumlah pelanggan yang sering mengunjungi atau menginap dari Juli 2020 hingga Desember 2020 sebanyak 801 pelanggan .

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Dengan populasi sebanyak 810 pelanggan terhitung enam bulan terakhir dari bulan Oktober 2020 hingga Maret 2021. Tingkat kesalahan saat penarikan sampel yang ditetapkan yakni 5% hingga perolehan yang didapatkan yakni 810 responden memenuhi jumlah Slovin yang ditetapkan serta tingkatan error makin kecil. Peneliti memakai rumus slovin guan mencari jumlah sampel dengan ketentuan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

$$n = \frac{810}{1 + 810 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{810}{3,025}$$

$$= 264,79$$

$$= 265 \text{ sampel}$$

3.4.3 Teknik Sampling

Penelitiannya ini memakai *Non Probability Sampling* dengan *Sampling Accidental*. *Sampling Accidental* yakni sebuah cara pengumpulan sampel berdasar kebetulan, yakni siapapun yang kebetulan bertemu peneliti bisa dijadikan sampel. Teknik penentuannya tergantung pada mudahnya mengakses subjek misalnya mensurvei pelanggan di mall atau orang yang lewat di jalan. Biasanya disebutkan sebagai *convenience*, dikarenakan mudahnya peneliti di dalam melangsungkan dan berkaitan dengan subjeknya. Peneliti hampir tidaklah berkewenangan di dalam memilih elemen sampel, dan dilangsungkan berdasar pendekatan dan bukanlah perwakilan (Sugiyono 2017: 85).

3.5 Sumber Data

Ada 2 jenis sumber data (Sugiyono 2019: 213) yaitu :

1. Data Primer

Data primernya bersumber dari sebaran kuesioner pada pelanggan Wisma Berlian Tanjung Batu Kota.

2. Data Sekunder

Data sekundernya bersumber dari pihak Manajer Wisma Berlian Tanjung Batu Kota melalui data yang berkaitan dengan persentase keluhan pelanggan.

3.5.1 Interview (wawancara)

Teknik pengumpulan data jika penulias ingin menelusuri terkait responden lebih banyak serta sedikitnya responden. Teknik pengumpulan data berupa laporan tentang diri.

3.5.2 Kuesioner

Teknik pengumpulannya dengan cara memerikan pertanyaan pada responden untuk diperolehnya sebuah jawaban. Kuesioner yakni teknik yang efisien jika peneliti paham variabel dan harapan responden. Kueisioner ini dipakaijika responden banyak dan tersebar luas.

3.5.3 Observasi

Jika wawancaranya dan kuesionernya berinteraksi dengan individu lainnya secara langsung maka berbeda dengan obsevasi yang tak terbatasnya pada orang, namun dengan objek lainnya.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik analisa data dengan langkah menjabarkan peroleh kuesioner berupa tanggapan responden yang nantinya didistribusikan pada pelanggan Wisma Berlian Tanjung Batu Kota dengan memakai bantuan Skala Likert. Skala likert dipakai guna mengukur anggapan sekelompok orang terkait fenomena sosial (Sugiyono 2019: 152). Untuk menjawab keperluan kuantitatif, jawaban bisa diberikan skor:

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2019 : 153)

3.7 Definisi Operasional Variabel

Suatu konsep yang dijadikan operasional yang mana mempermudah didalam melangsungkan penelitian guna melakukan penelitian berikutnya. Variabel operasional berkaitan dengan proses pengukuran variabel tersebut, yang mana sebuah kelengkapan ataupun sifatnya ataupun penilaiannya atas obyek ataupun aktivitas yang bervariasi yang sudah diputuskan peneliti guna dipelajari lebih lanjut lalu disimpulkan. Menetapkan variabel secara operasional menjadikan hal yang begitu krusial didalam penelitian dikarenakan tujuannya yakni memberikan kredibilitas pada metode serta memastikannya reproduktifitas dari hasil sebuah studi (Ridha 2017: 63).

3.7.1 Variabel Independen

Disebut variabel bebas sebab memunculkan variabel *depeden* (Ridha 2017: 66). Variabel independennya yakni fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Fasilitas (X1) diartikan sebagai penyediaan peralatan berbentuk nayta dengan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang akan melangsungkan kegiatan atau aktivitasnya, dan kebutuhan serta keinginan pelanggan pun bisa terpenuhi selama memakai jasa (Pantilu etal. 2018: 3725).

Sedangkan kualitas pelayanan (X2) ditetapkan atas kemampuan perusahaan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan yang relevan dengan harapan seorang pelanggan, kualitas pelayanan yakni sebuah perilaku yang memberikan manfaat demi mewujudkan perubahan sesuai harapan konsumen sehingga pelayanan memberi nilai yang berguna bagi konsumen (Aswad et al. 2018: 79).

3.7.2 Variabel Dependen

Dikatakan variabel dependennya dikarenakan variabelnya ini dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Variabel dependennya yakni kepuasan pelanggan (Y).

Secara keseluruhan bisa diamati dari tabel 3.1:

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	Penyediaan peralatan berbentuk nyata dengan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang akan melaksanakan kegiatan atau aktivitasnya, dan kebutuhan serta keinginan pelanggan pun bisa terpenuhi selama memakai jasa.	Perencanaan spasial Perencanaan ruang Lengkapannya perabotan Tata cahaya dan warna Pesan grafis Unsur pendukung	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Sikap yang memberikan manfaat dengan cara mewujudkan hal yang diharapkan konsumen yang mana bisa memberi nilai tersendiri.	Bukti fisik Kehandalan Ketanggapan Jaminan Empati	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Dipengaruhi situasi-situasi perasaan hati ketika konsumen mengonsumsi, yang mana suasana hati seseorang akan memperkuat kepuasan dari konsumen.	Kinerja Harga Ekspektasi	Likert

Sumber : Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Penelitian ini dibutuhkan beberapa penganalisaan datanya dan interpretasinya yang bertujuan didalam merespon pernyataan penelitiannya didalam berekspresi terhadap kejadian sosial tertentu (Razak, 2018: 8). Penelitian statistiknya disaat pengujian analisa mencakup:

3.8.1 Statistik deskriptif

Metode yang berkenaan dengan mengumpulkan serta menyajikan sebuah gugusan data hingga memberikan informasi yang bermanfaat. pendefinisian menjadikan statistik deskriptif dan statistik inferensial dilangsungkan berdasar kegiatannya. Untuk menganalisa data yang sudah dikumpulkan dengan menyimpulkan sesuatu yang umum. Statistik deskriptif bisa dipergunakan jika peneliti hanya menginginkan pendeskripsian data sampel, dan tidak ingin menyimpulkan yang berlakunya populasi dimana sampel itu diperoleh (Sugiyono 2019: 226–227).

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Untuk mengukur kevalidan data (Purwa & Ardani, 2017: 209). Data dinyatakan valid jika pernyataan bisa membuktikan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut. Rumus mencari nilai korelasi yaitu rumus *Pearson Product Moment* (Sugiyono 2019: 272) yakni :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Rumus 3.2

PPM

Sumber : (Sugiyono, 2019 : 273)

Keterangan :

 r_{xy} = koefisien korelasi n = jumlah responden $\sum x_i$ = skor item $\sum y_i$ = skor total

Kisaran nilai koefisien validitas yakni +1,00 sampai -100. Nilai +1,00 membuktikan bahwa nilai tersebut secara langsung bernilai sama relatif. Jika koefisien nilai validitas 0, maka tidak ada hubungan antara item dengan total. Makin tingginya nilai koefisiennya disuatu item, maka makin baik pula item tersebut.

3.8.2.2 Uji Realibitas

Pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan melalui konsistensi internal, yakni menelusuri instrument cukup sekali, lalu menelusuri perolehan yang didapatkan dengan memakai teknik tertentu. Perolehan penganalisaan dipergunakan menduga reliabilitas instrumennya. Sudaryono (2019: 368) suatu instrumennya reliabel jika *Alphanya* > 0.60 maka diakui reliabel. Untuk mengukur indikator dari variabel. Untuk mengukur uji realibitas, peneliti memakai program SPSS 26 yakni *statistic cronbach's alpha* (α) yang realibel jika *cronbach's alpha* > 0,60 (Moha & Loindong 2016: 579).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Lakukanlah pengujian normalitasnya agar bisa membuat kesimpulan data dari populasi yang terdistribusi normal ataupun tidak. Baiknya model regresi bila terdistribusi normal. Residu terdistribusi normal pastinya menyerupai kurva, yang bila digambarkan berbentuk kurva akan seperti lonceng. Pengaplikasian *Histogram*, serta Kolmogorov-Smirnov untuk pengujian normalitas lainnya. Jika tergolong normal bila $\text{Signya} > 0.05$. Untuk mengamati tingkatan normalnya data didalam model penelitian. Hasil tersebut bisa memakai *Kolmogrov Smirnov* (Handoko, 2017: 68–72). Residual bisa berdistribusi normal jika signifikansinya $> 0,05$.

3.8.3.2 Uji Multikolineritas

Menelusuri model regresinya membangun kaitan antara variabel independen atau tidak. Pengujian ini mengaplikasikan *Examination of partial correclation*. Untuk menguji ditemui adanya kaitan antar variabel bebas atau tidak. Baiknya model yakni tidak berkolerasi antar variabel bebas (Batam, 2020: 22). Menelusuri ada tidaknya multikolineritas jika $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,10$ (Nurcahayo & Riskayanto, 2018: 18).

3.8.3.3 Uji Heteroskadatisitas

Untuk mengetahui variabel pengganggu dari variabel bebas berkolerasi atau tidak. Penelitian ini memakai metode uji koefisien korelasi *Rank Spearman* dalam arti mengkolerasikannya dengan hasil regresi dengan keseluruhan variabel bebas (Krisnahadi, 2018: 52). Terdapat ketentuan saat melakukan uji heteroskadasitias *Rank Spearman* (Hariyono, 2017: 74) yakni:

1. Jika signifikansinya $< 0,05$ terdapat gejala heteroskadatisitas.
2. Jika signifikansinya $> 0,05$ tidak terdapat gelaja heteroskadatisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menelusuri kenaikan dan penurunan variabel depeden, jika dua/lebih variabel independennya sebagai faktor prediktor dimanipulasi (Sugiyono 2019:307–8).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3.3 Regersi Linear Berganda

Sumber : (Sugiyono, 2019: 308)

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Konstanta

b_1b_2 : koefisien regresi

X_1 : Fasilitas

X_2 : Kualitas Pelayanan

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengukur jauhnya kapasitas dimodel untuk memperjelas keragaman variabel terikatnya. Koefisien kepastian berada pada kisaran 0 dan 1. Nilai R^2 menandakan sedikitnya kapasitas variabel bebasnya didalam mengklarifikasi variabel terikatnya sangatlah terbatas dan mempengaruhi, jika R^2 adalah mendekati 1, variabel dependen mempengaruhi semua data yang diberikan. (Tanamal, 2017: 127).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

Umumnya memaparkan jauhnya pengaruh variabel independen secara individu saat menjelaskan variasi variabel dependennya. Kriteria didalam penentuannya yakni jika t hitung $> t$ tabel dan Sig. $< 0,05$. Rumus untuk hitung uji t adalah :

Rumus 3.4 Uji T

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

Sumber : (Sugiyono, 2019: 275)

Keterangan :

R = koefisien

R^2 = koefisien determinasi

N = banyaknya sampel

3.9.2 Uji F

Untuk mengujikan keseluruhan variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Putra & Afandi, 2018: 547). Kriterianya yakni jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig. < 0,05$ disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Rumus uji f yakni:

Rumus 3.5 Uji F

$$\frac{R^2/k}{(1 - R^2/(n - k - 1))}$$

Sumber : (Sugiyono, 2019: 284)

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

