

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan yaitu *explanatory research* dimana penelitian ini bersifat menerangkan adanya hubungan melalui variabel penelitian dengan cara menguji hipotesis beserta penjabarannya lebih berisi deskripsi namun pada dasarnya lebih fokus kepada hubungan variabel antara satu dengan yang lain agar dapat menyimpulkan seberapa besar pengaruhnya antara variabel bebas dengan variabel yang terikat. Kemudian pendekatan yang dipakai yaitu kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak dan data yang dikumpulkan memakai alat penelitian serta data statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Ivan Tanaka & Darmawan, 2021:633).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini bersifat replikasi yaitu dengan menggabungkan mulai dari objek penelitiannya, kemudian kepada indikator, alat analisisnya beserta variabel yang sama dengan penelitian terdahulu (Widyaningrum, 2020:3). Perbedaan yang ada pada penelitian ini yaitu ada pada objek penelitian dan juga kurun waktu dalam melakukan penelitian ini. Oleh karenanya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang ada pada Hotel Hans Inn Jln Komplek Nagoya Newtown Blok A No. 1,2,3 Batam, kemudian untuk objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu apakah ada pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian sesuai dengan tabel yang ada dibawah ini, perinciannya sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Keterangan	September 2021	Oktober 2021	November 2021	Desember 2021	Januari 2022	Februari 2022
Pengajuan Judul						
Bimbingan Skripsi						
Perumusan Penelitian						
Metodologi Penelitian						
Penyebaran Kuesioner						
Olah Data						
Perancangan Laporan Akhir						
Sidang Skripsi						

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang dipelajari peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulannya (Putu & Yuesti, 2019:39). Agar optimal penjelasan dari penelitian yang dilakukan maka peneliti mendapatkan informasi yang bersumber dari bukti yang dapat diyakini dan bisa diandalkan. Kemudian untuk populasi pada penelitian Hans Inn Batam diambil dari total jumlah tamu pada tahun 2021 sejumlah 5.780.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Putu & Yuesti, 2019:39). Apabila populasi besar dan juga jauh peneliti tidak dapat sepenuhnya menggunakan populasi tersebut karena pada dasarnya ada batasan dalam dana, waktu, serta tenaga yang perlu dalam mengambil sampel dari semua populasi tersebut. Dalam penarikannya, jumlah sampel yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu memerlukan rumus Isaac and Michael sebagai berikut :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Rumus 3.1 Rumus Isaac and Michael

Sumber: (Nelwan *et al.*, 2019:5152)

Keterangan :

s : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

λ^2 : Chi kuadrat, dengan dk=1, taraf kesalahan 1%,5%,10%. (10%=2,706)

d : Perbedaan bias 0,05

P: Peluang benar (0,5)

Q: Peluang salah (0,5)

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$s = \frac{2,706 \cdot 5768 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(5768-1) + 2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$s = \frac{3902,052}{15,094} = 258,516$$

Berdasarkan penelitian ini jumlah populasi responden yang ada pada tahun 2021 sebanyak 5.768 orang. Toleransi kelonggaran adalah 10%. Maka sampel didapatkan perhitungan sejumlah 258 orang yang akan dijadikan sebagai responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik yang dilakukan dalam pengambilan sample ini yaitu menggunakan *accidental sampling* yang termasuk dalam *non-probabilistic sampling*, dimana teknik ini lebih kepada sampel yang kebetulan, jadi siapapun yang bertemu dengan peneliti, baik sudah pernah atau sedang menggunakan jasa hotel bisa dijadikan sampel dalam populasi tersebut.

3.5 Sumber Data

Sumber data peneliti memakai data berikut ini :

1. Data primer, dimana data didapatkan melalui responden yang dapat berupa penilaian maupun respon yang berhubungan dengan variabel yang akan

diteliti. Sumbernya disebarkan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk kemudian di isi sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Informasi yang didapatkan lalu kemudian dibuatkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada tamu menggunakan skala *likert*.

2. Data sekunder, dimana data didapatkan melalui bahasan referensi seperti data internal hotel, buku, jurnal yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu tahap utama yang perlu didalam melakukan suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data agar bisa diolah. Jika tidak ada teknik ini, tentu saja peneliti tidak bisa memenuhi standar yang telah ditetapkan. Instrumen penelitian data yang dikumpulkan ini dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan cara seperti yang dikemukakan dibawah ini:

1. Kuesioner

Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang diberikan dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pertanyaan baik ditulis secara langsung ditujukan kepada responden untuk dijawabnya (Putu and Yuesti, 2019:65). Berdasarkan pemaparan diatas ini menjelaskan bahwa kuesioner ini merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat secara tertulis maupun secara *online* dan jenis kuesioner ini lebih tertutup karena responden hanya perlu memberikan tanda pada jawaban yang sesuai dengan persepsi konsumen tersebut. Dalam kuesioner ini pengumpulan data

memakai skala *likert*. Skalanya dipakai untuk mengukur mulai dari persepsi, pendapat, maupun sekelompok tentang kenyataan yang terjadi dalam lingkungan (Putu and Yuesti, 2019:50). Responden diberikan pilihan untuk menjawab alternatifnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Putu and Yuesti, 2019)

2. Observasi

Observasi adalah suatu pemilihan, pengubahan, pencatatan serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan suatu perusahaan. Berdasarkan keterlibatannya, pengamatan dapat dibagi menjadi 2 yaitu observasi partisipan dimana pengamat terlibat dalam kegiatan yang diteliti dan observasi non partisipan dimana pengamat ada diluar subjek peneliti dan tidak ikut dalam kegiatan yang dilakukan (Putu & Yuesti, 2019:66).

3. Studi kepustakaan

Studi ini berhubungan dengan data yang dikumpulkan melalui berbagai sumber ataupun teori yang berhubungan dengan masalah penelitian, yang

dapat berupa, buku, jurnal, literature yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3.7 Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen (bebas) yaitu suatu variabel yang memengaruhi, menjelaskan, dan menerangkan variabel lainnya (Putu & Yuesti, 2019). Variabel independen di penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X1)
2. Fasilitas (X2)

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang diberikan keterangan oleh variabel yang lain yang ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel bebas

1. Kepuasan Konsumen (X3)

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan diartikan seperti penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terhadap benefit ataupun keunggulan yang ia terima secara keseluruhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati 	Skala Likert

Tabel 3.3 Lanjutan

Fasilitas (X2)	Fasilitas ialah sarana prasarana yang penting dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan, dan kenyamanan bagi konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar tidur dengan segala perlengkapannya 2. Restoran dengan pendukungnya 3. Fasilitas tambahan 4. Adanya ballroom untuk acara tertentu 5. Tersedia tempat parkir untuk pengunjung 	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Skala Likert

3.8 Metode Analisis Data

Penelitian yang dilakukan yaitu kuantitatif, dimana teknik analisis data memakai statistik deskriptif yang mana data yang diberikan kemudian disatukan dan diolah untuk menganalisa terlebih dulu agar dapat dijadikan sebagai patokan untuk pengambilan keputusan. Tujuan yang dilakukan dalam menganalisis data ini yaitu agar dapat merepresentasikan dan memberikan kesimpulan secara keseluruhan atas data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analisis pendekatan deskriptif yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini yaitu usaha kesadaran dalam memberikan suatu jawaban kepada permasalahan yang dihadapi agar dapat informasi yang dalam terhadap fenomena yang diteliti dengan pendekatan kuantitatif. Ini dapat dikategorikan statistik deskriptif dengan cara yaitu penyajian data dalam bentuk table, grafik, diagram, perhitungan persentase, modus, dan lain-lain. Analisis yang akan dilakukan ini dengan bantuan aplikasi statistik yaitu SPSS versi 25. Dengan adanya sistem ini, beberapa pengujian terhadap data yang dikumpulkan untuk mendapatkan deskripsi uraian hubungan pengaruh antar variabel dalam penelitian ini. Perolehan rentang skala dapat ditentukan dengan rumus berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{5} \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

$$RS = \frac{258(5-1)}{5} = 206$$

Kontribusi terhadap hasil yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.4 Rentang Skala Penelitian

No	Rentang Skala	Penilaian
1	258-464	Sangat Tidak Baik
2	465-670	Tidak Baik
3	671-876	Cukup
4	877-1082	Baik
5	1083-1288	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2021

3.8.2 Uji Kualitas Data

Dalam sebuah penelitian yang diperlukan yaitu kualitas data agar dapat mengukur validnya atau besarnya ukuran dari data tersebut sehingga dapat menghasilkan data yang dapat diandalkan. Sebelum berlanjut ke tahap uji yang lain, data perlu diuji validitas dan keandalan terlebih dulu.

3.8.2.1 Uji Validitas

Validitas yaitu tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Kualitas data dapat dikatakan valid apabila instrument yang digunakan sudah tepat dengan yang diukur. Adanya item ini bisa berupa suatu pernyataan maupun pertanyaan yang akan diberikan untuk konsumen dalam mengisi kuesioner agar dapat mengungkapkan suatu gambaran. Pengujian ini memakai metode Korelasi Pearson. Besarnya korelasi nilai koefisien dapat diperoleh dengan rumus *Pearson Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Korelasi Product Moment

Sumber: (Hamid *et al.*, 2019:30)

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien dari correlation

i: Skor item

x: Skor total dari x

n: Jumlah dari banyaknya subjek

Sumber: (Susiana & Realize, 2020)

Pengujian yang dilakukan dalam validitas ini yaitu (Hamid *et al.*, 2019:30) bila r hitung > r tabel maka berarti data tersebut dikatakan signifikan yang berarti valid

dan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka berarti data tersebut tidak signifikan atau tidak valid dan tidak dapat disertai dalam pengujian hipotesis penelitian.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai dalam mengetahui keseimbangan dalam alat ukur yang digunakan dalam kuesioner apakah didapatkan hasil ukuran yang sama jika dilakukan kembali (Hamid *et al.*, 2019:29). Tidak dipungkiri bahwa pengukuran yang dilakukan berulang dapat memberikan hasil yang berbeda. Pengujian reliabilitas hanya layak dilakukan terhadap kumpulan item-item yang telah dianalisis dan diuji. Penelitian ini penulis mengukur dengan skala rentangan seperti skala Likert (1-5) dan memakai metode Cronbach's Alpha (α) dimana jika nilai koefisien reliabilitas diatas 0,6 maka reliabilitas diterima atau dapat dipercaya. Untuk mendapatkan nilai tingkat reliabilitas dimensi pembentuk variabel laten, digunakan rumus:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \quad \text{Rumus 3.3 Metode Alpha Cronbach}$$

α = Koefisien reliabilitas

k = Total item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$ = Item pada jumlah varian butir

s_t^2 = Total varian

Sumber: (Hamid *et al.*, 2019:30)

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan tahap uji awal suatu perangkat maupun instrument yang diperlukan didalam mengumpulkan data, kemudian data tersebut diproses lebih lanjut untuk mengetahui kedekatan antar variabel X dan Y.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu pengujian yang dipakai dalam suatu tujuan untuk mengetahui penyebaran data yang diberikan sebuah kelompok apakah sudah terdistribusi dengan normal atau tidak normal (Hamid *et al.*, 2019:71). Metode yang digunakan adalah grafik histogram yaitu jika titik-titik ada di sekitar garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa residual menyebar normal. Selanjutnya kurva histogram, model memenuhi asumsi normalitas jika bentuk urva simetris atau tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Dengan uji kolmogorov, normalitas dipenuhi jika hasil uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikansi (α) tertentu $\alpha = 0.05$. Sebaliknya, jika hasil uji signifikan maka normalitas tidak terpenuhi. Jika signifikansi yang diperoleh $> \alpha$, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien antara variabel bebas (Hamid *et al.*, 2019:105). Karakteristiknya yaitu apabila nilai VIF < 10 maka tidak terdapat mutikolinearitas diantara variabel independen. Dan sebaliknya, jika nilai VIF

seluruhnya > 10 , ini dikatakan mengandung multikolinieritas. Jika *Tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk mengetahui model yang digunakan apakah mempunyai kesamaan atau tidak kesamaan varian dari residual dari pengamatan yang satu ke lainnya. Apabila varian residual satu pengamatan ke pengamatan lain menetap, ini dikatakan homoskedastisitas apabila berbeda dikatakan heteroskedastisitas (Christian & Nugroho, 2020). Metode yang digunakan yaitu dengan *scatter plot*, untuk mengetahuinya ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

1. Jika pola tersebut seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang bergelombang atau menyempit maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas, titik menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu y maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mehami adanya pengaruh secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Zahrotun, 2019:16). Yang harus dijelaskan yaitu bagaimana bentuk hubungan yang meliputi variabel bebas dan variabel terikat, nilai estimasi atau nilai yang diharapkan dari setiap variabel independen dapat diketahui oleh

variabel dependen jika terjadi kondisi apa pun. Berikut adalah rumus persamaan regresi linear berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X_1 & X_2 = Variabel independen

a = Konstanta

b_1 & b_2 = Koefisien Regresi

Sumber: (Zahrotun, 2019)

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R^2) yang dipakai dalam mengukur keahlian model untuk mengetahui total persentasi pemberian pengaruh variabel bebas dalam model secara serentak memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas atau dengan kata lain ingin menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen (Purwanto, 2019:63). Besarnya koefisien korelasi berkisar antara +1 s/d -1 . Jika (R^2) nilainya besar atau mendekati satu, dapat dinyatakan yaitu kemampun dalam menjelaskan variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Ini berarti bahwa uji yang dipakai semakin kuat dalam menjelaskan pengaruh kedua variabel tersebut.

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan dalam menganalisa adanya signifikansi hubungan antar masing-masing variabel dimana variabel ini benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) secara parsial (Zahrotun, 2019:25). Kriterianya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang diberikan probabilitas signifikan < 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel independen
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang diberikan probabilitas signifikan > 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.9.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam uji F ini, dipakai untuk memahami apa saja yang menjadi tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel independen yang diteliti (Zahrotun, 2019:23). Kriterianya yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $signya < 0,05$.