

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menguji dugaan sementara atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan situasi terkini dan topik yang diteliti. Jenis penelitian ini umumnya dikaitkan dengan pendapat (individu, kelompok atau organisasi), peristiwa, atau tindakan. (Indriantoro & Supomo, 2018:25-26).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah replikasi, dimana penelitian ini telah dibuat sebelumnya pada hal yang berbeda. Hasil pencarian transkrip yang ditemukan berguna untuk mengonfirmasi atau meningkatkan hasil pencarian sebelumnya. (Indriantoro & Supomo, 2018:40)

#### **3.3 Lokasi dan Periode Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Harmoni Suites Hotel Batam yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Batam, Indonesia.

##### **3.3.2 Periode Penelitian**

Periode penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dijadwalkan mulai dari bulan Agustus 2021 hingga Januari 2022. Adapun tahapan pada penelitian ini

diawali dengan melakukan observasi sehingga peneliti menemukan permasalahan yang terjadi. Kemudian, peneliti melakukan penelitian berjalan selama lima bulan mulai dari awal pengajuan judul sampai penyelesaian skripsi. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun dan Bulan (2021)																			
		Agust				Sep				Oktober				Nov				Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Lapangan	■	■																		
2	Pengajuan Judul		■	■																	
3	Penyerahan Surat Izin Penelitian				■	■	■														
4	Pengambilan data					■	■	■													
5	Pendahuluan									■	■	■	■								
6	Tinjauan Pustaka													■	■	■					
7	Metodologi Penelitian														■	■	■	■	■		
8	Hasil Dan Pembahasan																	■	■	■	
9	Kesimpulan dan Saran																			■	■

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau hal yang mempunyai ciri-ciri tertentu (Indriantoro & Supomo, 2018:113). Populasi dalam penelitian ini

adalah seluruh pelanggan yang pernah menginap di Harmoni Suites Hotel Batam pada periode Maret 2021 hingga Agustus 2021 dengan total 442 Orang.

### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah *part* dari populasi yang meliputi sejumlah anggota yang dipilih dari populasi tersebut (Indriantoro & Supomo, 2018:250). Adapun jumlah total populasi yang menginap periode Maret 2021 – Agustus 2021 sebanyak 442 Orang.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut.

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

Dimana:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah seluruh populasi

$e$  = Toleransi *error* 8%

Maka jumlah sampel yang didapat berdasarkan rumus diatas adalah

$$n = \frac{442}{1 + 442 (0,05)^2} = 210$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel yang pada penelitian sebanyak 210 pelanggan.

### 3.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian, ada berbagai teknik

pengambilan sampel yang tersedia (Sugiyono, 2017:81). Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang dalam pemilihan sampel menggunakan beberapa syarat (Sugiyono, 2017:85). Adapun syarat dalam pengambilan sampel yaitu pernah melakukan reservasi penginapan di Harmoni Suites Hotel dan periode menginap diantara Maret 2021 – Agustus 2021.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Sugiyono (2017:193) mengatakan data primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer dengan teknik sebagai berikut:

##### **a. Kuesioner (angket)**

Kuesioner menurut Sugiyono (2017:142) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

##### **b. Interview (wawancara)**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti dalam pengumpulan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Sugiyono (2017:194) mengatakan bahwa wawancara tidak terstruktur yaitu pengumpulan

data dengan wawancara yang bebas, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap.

## 2. Data Sekunder.

Data ini merupakan data yang didapat secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, biasanya data sekunder ini didapat dari orang lain atau sebuah dokumen Sugiyono (2017:137). Dalam hal ini peneliti memperoleh data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian melalui sumber pustaka buku dan jurnal ilmiah terdahulu

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tulisan (Indriantoro & Supomo, 2018:147). Kemudian untuk instrument pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan kepada subjek penelitian secara tertulis.

Skala ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang fenomenal sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2017:159).

Jawaban setiap item instrument yang merupakan skala *likert* mempunyai gradasi dari positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata lain:

**Tabel 3. 2** Skala Likert

<b>Jawaban Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber:** Sugiyono, 2017

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu dua variabel bebas satu variabel terikat. Variabel bebas disini adalah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dan untuk variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Operasional variabel dibutuhkan untuk menentukan jenis indikator dan skala variabel yang terlibat dalam penelitian sehingga pengujian hipotesis dengan alat statistik dapat dilakukan dengan benar. Berikut adalah operasional variabel yang digunakan:

1. Fasilitas (X1)

Indikator yang digunakan yaitu kamar resik, teratur dan *cozy*, *lobby* yang nyaman, parkir yang memadai, lokasi yang strategis, mudah dijangkau serta dekat dengan fasilitas umum.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Indikator yang digunakan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator yang digunakan yaitu kinerja, harga dan ekspektasi.

### 3.8 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data terkumpul dari seluruh responden. Kegiatan analisis data adalah penyajian data untuk setiap variabel yang diselidiki, pelaksanaan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan pelaksanaan perhitungan untuk menguji hipotesis yang

diajukan (Sugiyono, 2017:232). Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis sebagai berikut.

### 3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik yang digunakan untuk menjelaskan atau meringkas informasi tentang sampel atau populasi pada dasarnya adalah proses konversi data survei ke dalam bentuk tabel, yang membuatnya lebih mudah untuk dipahami dan ditafsirkan.

1. Rendah =  $X < M - SD$
2. Sedang =  $M - SD \leq X < M + SD$
3. Tinggi =  $X \geq M + SD$

#### 3.8.1.1. Uji Validitas Data

Validitas adalah tingkat keakuratan antara data yang benar-benar ditemukan dalam suatu topik penelitian dan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2017:509). Validitas suatu item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau hubungan dari total item (skor total), dan perhitungannya mengaitkan skor item dengan skor total item dari hasil perhitungan dan dibatasi oleh koefisien korelasi yang digunakan. Diperoleh untuk mengetahui valid tidaknya suatu item untuk mengukur tingkat validitas item data tersebut dan cocok tidaknya untuk digunakan.

**Rumus:** *Pearson Product Moment*

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi

$X$  = skor butir

$Y$  = skor total butir

$N$  = jumlah sampel

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) dinyatakan tidak valid.

### 3.8.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:354), Uji reliabilitas dibuat untuk melihat seberapa konsisten hasilnya jika dua atau lebih pengukuran dilakukan dengan menggunakan alat ukur yang sama. Pengukuran reliabilitas menggunakan uji *statistic cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dinyatakan reliabilitas jika memberikan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ . Untuk mencari besarnya angka reliabelitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut.

**Rumus:** *Cronbach's Alpha*

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian pada butiran

$\sigma_1^2$  = Varian total

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai reliabilitas  $\geq 0,6$  maka pernyataan diterima.
2. Jika nilai reliabelitas  $\leq 0,6$  maka pernyataan tidak diterima.

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinearitasan dari suatu data, data berdistribusi normal atau tidak. Uji asumsiklasik terdiri dari, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:160). Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal yaitu menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilakukan dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, jika nilai signifikansi  $\geq 5\%$  dapat disimpulkan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

#### 3.8.2.2 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan seperangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini juga pra

syarat penggunaan analisis regresi dan korelasi. Apabila nilai signifikan dibawah 0,05 artinya data tersebut tidak berdistribusi normal, namun apabila nilai signifikan diatas atau samadengan 0,05 artinya data berdistribusi normal.

### 3.8.2.3 Uji Multikolonearitas

Uji multikolonieritas merupakan uji sederhana yang digunakan untuk mengidentifikasi korelasi antar variabel independen. Dua ukuran paling umum untuk menguji multikolonieritas adalah nilai *tolerance* dan kebalikannya yaitu nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$  mengindikasikan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016:134). *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* dijadikan untuk pengambilan keputusan.

1. Apabila VIF tidak  $> 10$  dan nilai *Tolerance* tidak  $< 0,1$  maka dikatakan terbebas dari multikolenisaritas.
2. Apabila  $VIF > 10$  dan nilai *Tolerance*  $< 0.1$  maka dikatakan terjadi multikoleniaritas.

### 3.8.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual antar pengamatan. Pengujian heterokedastisitas menggunakan uji Glejser yang digunakan untuk meregres nilai absolut residual dengan variabel independen (Ghozali, 2016:134). Kriteria pengujian heterokedastisitas.

1. Jika hasil probabilitasnya memiliki nilai signifikan  $>$  nilai  $\alpha$

0,05, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2. Jika hasil probabilitasnya memiliki nilai signifikan  $<$  nilai  $\alpha$  0,05, maka terjadi heterokedastisitas.

### 3.8.3 Uji Pengaruh

#### 3.8.3.1 Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**Rumus:** Regresi linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

b1 = Koefisien fasilitas

X1 = Fasilitas

b2 = Koefisien kualitas pelayanan

X2 = Kualitas Pelayanan

e = *Error*

### 3.8.3.2 Uji Determinan (R<sup>2</sup>)

Analisis ini digunakan sebagai ukuran kemampuan model untuk menjelaskan varians dari variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan varians dari banyak variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti bahwa variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel terikat. (Ghozali, 2016:95).

### 3.8.3.3 Uji Parsial (T-Test)

Menurut Ghozali (2016:171) Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menguji tingkat kesignifikansian dari masing-masing variabel bebas. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Kriteria pengujian adalah jika hasil dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  akan ditolak. Jika hasil dari  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

T-test ini merupakan hasil pengujian tingkat signifikansi koefisien yang didapat dari nilai koefisien regresi dibagi dengan kesalahan bakunya. Hal ini dirumuskan sebagai berikut:

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

**Rumus:** Uji T-test

Keterangan:

n = jumlah sampel

$r$  =  $r$  hitung

#### 3.8.3.4 Uji Simultan (F-Test)

Uji signifikansi simultan (statistik F) untuk mengetahui apakah variabel independen atau bebas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016:171). Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis 3 (H3). Hasil *F-test* ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA (*Analysis of Varians*). Adapun rumus yang digunakan untuk menguji variabel secara simultan sebagai berikut:

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

**Rumus:** Uji *F-Test*

Keterangan:

$R^2$  = efek total variabel x

$n$  = jumlah total ukuran sampel

$k$  = jumlah variabel x

Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis secara parsial yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Kriteria pengujian yang digunakan:

1. Jika  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel maka  $H_1$  diterima. Jika  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel maka  $H_0$  ditolak.