

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, peneliti yang menentukan hasil yang dilaksanakan telah berhasil atau tidak.

Dalam Metode penelitian ini yaitu asosiatif dan deskriptif, penelitian yang bersifat mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau variabel lebih (Pantilu et al. 2018: 3726). Penelitian ini yaitu regresi linear berganda dilakukan oleh peneliti untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah sifat studi replikasi yang mana sifat penelitian ini dilakukan dengan mengangkat variabel, indicator, objek penelitian serta alat analisis yang sama dengan penelitian sebelumnya.

#### **3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

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

Penelitian ini dilakukan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur, beralamat di JL.Usman Harun Tanjungbatu Kundur

### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan September 2021 hingga sampai 2022

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Sep 2021	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan Bab I						
3	Penyusunan Bab II						
4	Penyusunan Bab III						
5	Penyusun Kuesioner						
6	Penyebaran Luasan Kuesioner						
7	Pengolahan Data						
8	Penyusunan Bab IV dan Bab V						
9	Penyelesaian Skripsi						

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menginap di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur pada bulan Maret 2021 sampai bulan Agustus 2021 sebanyak 198 pelanggan.

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Penelitian ini memakai rumus slovin untuk mencari jumlah sampel, tingkat kesalahan umumnya digunakan 5% atau 0,05. Dengan jumlah populasi sebanyak 198 pelanggan.

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

**Sumber:** (Aswad et al. 2018: 81)

Keterangan:

$n$  = jumlah elemen/anggota sampel

$N$  = jumlah elemen/anggota populasi

$E$  = Error level (tingkat kesalahan)

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

$$n = \frac{198}{1 + 198(0,05)^2}$$

$$n = \frac{198}{1.495}$$

$$n = 132.44$$

Dengan hasil kakulasi diatas, maka sampel yang diperoleh adalah 132 responden.

### 3.4.3 Teknik Sampling

penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan *accidental sampling*. Dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, tetapi orang atau objek yang diambil dapat diyakini sebagai sumber data (Imansyah & Irawan 2017: 331).

### 3.5 Sumber Data

Sumber data terdapat dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primernya dari sebaran kuesioner pada pelanggan Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur. Sedangkan data sekundernya berkaitan dengan data perusahaan.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini melalui kuesioner berupa tanggapan dari responden, semua tanggapan yang dipakai untuk pertanyaan skala *Likert*. Skala likert dipakai guna mengukur anggapan sekelompok orang terkait fenomena social (Sugiyono 2019: 152).

**Tabel 3.2** Skala Likert

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
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

#### 3.7.1 Variabel Independen

Variabel Independennya yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

Kualitas Pelayanan (X1) dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Maydiana 2019: 446). Sedangkan Fasilitas (X2) dapat diartikan sarana penunjang termasuk semua barang serta jenis perlengkapan, peralatan maupun pelayanan yang memiliki fungsi utama sebagai pelengkap suatu pekerjaan (Gunartik & Nainggolan 2019: 31).

### 3.7.2 Variabel Dependen

Dikatakan variabel dependennya sebab variabelnya ini dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 3.3** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Syaifullah & Mira 2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisiknya</li> <li>2. Keandalannya</li> <li>3. Ketanggapannya</li> <li>4. Jaminannya</li> <li>5. Berempati</li> </ol>	Likert
<b>Fasilitas (X2)</b>	Fasilitas adalah sarana penunjang termasuk semua barang serta jenis perlengkapan, peralatan maupun pelayanan yang memiliki fungsi utama sebagai pelengkap suatu pekerjaan serta menjadi atribut utama untuk melaksanakan (Gunartik & Nainggolan 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan spasialnya.</li> <li>2. Perencanaan ruang</li> <li>3. Lengkapnya perabotannya</li> <li>4. Tata cahaya</li> <li>5. Pewarnaan</li> <li>6. Pesan secara grafis</li> </ol>	Likert
<b>Kepuasan</b>	Kepuasan pelanggan ialah	1. Kinerja	Likert

<b>Pelanggan (Y)</b>	respon senang atau kecewanya yang muncul karena perbandingan kemampuan yang dipersepsikan dari hasil terhadap harapan yang mereka inginkan (Aswad et al. 2018)	2. Harga 3. Ekspektasi	
----------------------	--	---------------------------	--

**Sumber :** Peneliti, 2021

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisa Deskriptif

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).

#### 3.8.2 Uji Kualitas Data

##### 3.8.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Irfan 2019: 85). Data dapat dinyatakan valid jika pernyataan bisa membuktikan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut. Rumus untuk mencari nilai korelasi ialah 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: 272)

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden

$\sum Xi$  = skor item

$\sum Yi$  = skor total

### **3.8.2.2 Uji Realibilitas**

Uji reliabilitas ini untuk mengukur nilai yang dikatakan reliable, jika nilai cronbach alpha  $> 0.60$ . Suatu variabel dikatakan reliabel jika menghasilkan nilai cronbach alpha  $> 0.60$  (Erianto 2020: 85).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual distribusi normal (Maryati & Husda 2020: 22). Dalam menguji data normalitas ini menggunakan Kolmogorov-smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-smirnov  $> 0,05$  maka asumsi normalitas terpenuhi (Hariyono 2017: 73).

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas ini untuk mengetahui dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas atau tidak. Untuk menemukan ada tidaknya multikolinieritas ialah jika  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas (Maryati & Husda 2020: 22).

#### **3.8.3.3 Uji Heteroskadatisitas**

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi Spearman dengan ketentuan jika signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat heteroskedastisitas dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat heteroskedastisitas dalam regresi (Hariyono 2017: 74).

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menelusuri peningkatan dan penurunan variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independennya sebagai faktor prediktor dimanipulasi (Sugiyono 2019: 307).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

#### Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sugiyono 2019: 308)

Y =Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien regresi

X1 =Kualitas Pelayanan

X2 =Fasilitas

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi $R^2$

Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas atau tidak mempengaruhi, apabila  $R^2$  mendekati 1 maka variabel independen mempengaruhi atau memberikan hampir



semua informasi yang dibutuhkan (Tanamal 2017: 127).

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji T

Jika dalam uji data ini diterima atau tidaknya suatu data. Apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, Apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (Maryati & Husda 2020: 22). Rumus untuk hitung uji  $t$  adalah :

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

**Rumus 3.4 Uji T**

**Sumber :** (Sugiyono 2019: 275)

Keterangan:

R = koefisien

$R^2$  = koefisien determinasi

N = banyaknya sampel

#### 3.9.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel: Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (Maryati & Husda 2020: 22).

Rumus uji  $f$  yakni:

$$\frac{R^2/k}{(1 - R^2/(n - k - 1))} \quad \text{Rumus 3.5 Uji F}$$

**Sumber :** (Sugiyono 2019: 284)

Keterangan:

- R = Koefisien korelasi ganda  
k = Jumlah variabel independen  
n = Jumlah anggota sampel