

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan banyak angka sebagai penggambaran data yang diperoleh untuk menjawab hipotesa yang ditarik. Penelitian ini juga merupakan penelitian korelasi yang berarti penelitian ini bertujuan untuk mencari tau hubungan antar variabel hingga menunjukkan besaran pengaruh antar variabel (Arimbi dan Heryenzus 2019). Penelitian ini mencari hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah replikasi yang artinya menggunakan variabel-variabel yang telah dipergunakan di penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya tersebut selanjutnya dijadikan referensi dalam penelitian ini. Perbedaan mendasar dari penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yang digunakan yaitu The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam yang beralamat di Jl. Central Raya No.8, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau sebagai lokasi penelitian.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama 4 (empat) bulan dengan pembagian kegiatan sebagai berikut.

Tabel 3. 1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Oct 2021				Nov 2021				Des 2021				Jan 2022			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■	■														
2	Pencarian data awal			■	■												
3	Penyusunan penelitian					■	■										
4	Pembuatan kuesioner							■	■								
5	Penyebaran dan pengumpulan data									■	■	■	■				
6	Pengelolaan Data													■	■		
7	Saran dan Kesimpulan															■	■

Sumber: Peneliti (2021)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tamu The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam di tahun 2020 sebanyak 4.003 orang.

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel merupakan sebagian besar dari jumlah populasi. Untuk menentukan besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan menggunakan presentase nilai toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga didapatlah rumus sebagai berikut (Msi dan Evyanto 2021).

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

Rumus 3. 1. Rumus Slovin

Sumber: (Msi dan Evyanto 2021)

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Taraf kesalahan 10% atau 0,10

Perhitungannya menjadi:

$$n = \frac{4003}{1 + (4003)(0.10)^2}$$

$$n = \frac{4003}{1 + (4003)(0.01)}$$

$$n = \frac{4003}{1 + 40,03}$$

$n = 97,56$, dibulatkan menjadi 100.

Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan jumlah sampel sebesar 97,56 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4.3. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dengan metode *convenience sampling*. Metode pengambilan sampel ini didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang cocok menjadi responden dan kebetulan ditemui oleh peneliti (Msi dan Evyanto 2021).

3.5 Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden. Data ini didapatkan langsung dari lapangan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (Sujarweni 2019: 89). Data kuesioner tersebut kemudian diolah dengan menggunakan SPSS sehingga ditemukan jawaban dari masalah yang diteliti..

3.5.2. Data Sekunder

Data ini dapatkan dari membaca literature-literatur terkait variabel yang diteliti seperti jurnal, dan buku (Sujarweni 2019: 89).

3.6 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

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

Sumber : (Sujarweni, 2019: 104)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

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.

3.7.1. Variabel Independen

Menurut (Sujarweni, 2019: 75) variabel independen merupakan variabel yang merupakan variabel yang memberi pengaruh terhadap variabel dependen. Variabel independen atau bebas dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kesuksesan perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan sehingga menjadi keunggulan perusahaan dari pesaingnya, dengan indikator sebagai berikut:

- a. Bukti fisik
- b. Realibilitas
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

2. Fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus dimiliki terlebih dahulu oleh perusahaan sebelum menawarkan produk dan jasa ke konsumen, dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pertimbangan/ perancangan spasial
- b. Perencanaan ruangan
- c. Perengkapan/ perabotan
- d. Tata cahaya

- e. Warna
 - f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
3. Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan adalah rasa senang yang dirasakan sebagai respon atau akibat dari apa yang telah dirasakan dari penggunaan produk atau jasa, dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kinerja
- b. Harga
- c. Ekspektasi

3.7.2. Variabel Dependen

Variabel dependen ialah fenomena yang yang terkena pengaruh maupun dampak dikarenakan adanya variabel independen (Sujarweni, 2019: 75). Variabel dependen atau terikat merupakan variabel tujuan dari variabel bebas, yang dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan.

1. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan perasaan mendalam atau komitmen pelanggan dikarenakan adanya rasa puas, dengan indikator sebagai berikut.

- a. Pelanggan telah melakukan pembelian terhadap produk dan jasa secara terus menerus
- b. Pelanggan telah menggunakan seluruh jenis produk dan jasa yang ditawarkan.
- c. Pelanggan mau merekomendasikan produk lain kepada orang lain.
- d. Tidak tertarik akan penawaran yang dilakukan oleh perusahaan pesaing.

3.8 Metode Analisis Data

Kuesioner yang didapatkan akan diteliti menggunakan SPSS dan akan dianalisis menggunakan beberapa teknik yaitu.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017) dalam (Msi dan Evyanto 2021), analisis deskriptif adalah pengujian terhadap gambaran sampel atau responden. Hasil jawaban yang telah peneliti dapatkan dari hasil angket, selanjutnya dideskripsikan dengan menghitung menggunakan rumus rentang skala yaitu :

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

Sumber: (Umar 2020: 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 klasifikasi dibawah ini.

Tabel 3. 3Kategori 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

Uji validitas adalah teknik yang digunakan untuk menguji validasi instrument masing-masing item pertanyaan. Yang dimana jika diuji maka $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan tidak valid namun jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument valid dengan tingkat uji signifikansi 0,05. Adapun rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut (Riyani et al., 2017: 63):

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Rumus 3. 3. Rumus Validitas

Sumber: (Riyani et al., 2017: 63)

Dimana keterangannya:

r = Koefisien Korelas

n = Jumlah Sample

X = Skor tiap butir

Y = Skor Total

3.8.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan hasil kuesioner yang didapatkan tidak eror atau baik. Peneliti menggunakan *Alpha Cronbach's* sebagai metode penilaian realibilitas. Jika hasil didapatkan lebih besar dari 0,60 maka instrument dinyatakan reliable. Ghozali (2018:45) memberikan rumus reliabilitas sebagai berikut

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Rumus 3. 4. Rumus Reliabilitas

Sumber: (Ghozali, 2018: 45)

Dimana keterangannya

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat tingkat kuesioner yang cantumkan dalam variabel memiliki distribusi yang normal dari hasil jawaban yang akan diberikan oleh responden. Normalitas data data juga harus terpenuhi dalam penelitian untuk mendapat hasil regresi yang baik. Peneliti menggunakan ketentuan yaitu kurva histogram dan diagram normal p-plot. Jika kurva histogram berbentuk seperti gunung atau lonceng maka data berdistribusi normal, jika dengan diagram normal p-plot jika titik-titik mengikuti garis diagonal maka data berdistribusi normal (Sri Yangto, 2020: 181). Selain itu terdapat juga rumusan *kolmogrov-smirnov test* dengan tingkatan eror sebesar 5%. Kolmogrov-smirnov test akan didapatkan dari menggunakan SPSS. Uji Normalitas dianggap normal jika Jika signifikansi $> 0,05$ data terdistribusi dengan baik (normal) namun jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi dengan baik (tidak normal) (Sujarweni 2019). normal p-plot jika titik-titik mengikuti garis diagonal maka data berdistribusi normal.

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik jika tidak ditemukannya korelasi antara variabel bebas, sehingga kita perlu melakukan multikolinearitas untuk melihat sebesar besar korelasi antar variabel bebas. Biasanya korelasi terjadi di variabel bebas karena kuesioner antar variabel mirip atau kosinernya dummy atau tidak akurat. Toleransi yang diberikan dalam uji multikolinearitas adalah sebesar 10% yang artinya jika

VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi namun jika VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi (Sujarweni 2019: 158).

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah ada ketidaksamaan atau penyimpangan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Dengan melihat grafik scatterplot jika grafik *scatterplot* membentuk pola tertentu yang sistematis maka data terjadi gejala heteroskedastisitas, sedangkan jika grafik *scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu yang sistematis maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas (Fifana, 2021: 1433).

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dikarenakan variabel X sebagai variabel bebas menggunakan 3 unsur yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap Y yaitu loyalitas pelanggan (Msi dan Evyanto 2021). Untuk mendapatkan teknik analisis linier berganda, maka rumusnya adalah:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Rumus 3. 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Dimana dengan keterangan :

Y = Loyalitas pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Fasilitas

X3 = Kepuasan Pelanggan

e = *error*

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi R^2 disebut juga uji kelayakan model nilai koefisien determinasi = 0 (nol) atau 1 (satu). Jika nilai R^2 yang kecil atau mendekati 0 (nol) maka dapat ditarik kesimpulan variabel independen terbatas menjelaskan variabel dependen. Dan jika nilai R^2 lebih tinggi atau mendekati 1 (satu) maka semakin bebas variabel independen menjelaskan variabel dependen (Sujarweni 2019: 228).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1. Uji T (Parsial)

Uji t ialah cara guna melihat korelasi variable bebas terhadap variable terikat secara parsial (Sujarweni 2019: 229). Taraf signifikansi ialah 5%.

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

Rumus 3. 6 Thitung

Sumber : (Sujarweni, 2019: 229)

Keterangan :

t = nilai t_{hitung}

r^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

n = banyak anggota sampel

Kriteria:

Kriteria uji t dalam penelitian ini adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak ditemukan pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ditemukan pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

3.9.2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan guna melihat kepastian data (Sujarweni 2019: 228). Tabel ANOVA dalam output SPSS menunjukkan hasil dari uji F, atau dapat dihitung menggunakan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{1-R^2}}{\frac{1-R^2}{(n-k-1)}} \quad \text{Rumus 3. 7 } F_{hitung}$$

Sumber : (Sujarweni, 2019: 228)

Keterangan :

R² = Dampak jumlah variabel x

k = total variabel x

n = jumlah takaran sampel

Asumsi dari uji ini ialah: