

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis yang di gunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yakni adalah yang dapat digunakan untuk mengumpulkan sampel ataupun populasi tertentu. Teknik pengambilan pada sampel itu biasanya bersifat acak (Murti, Suroto, and Karamina 2020:44).

Metodenya dalam penelitian ini yakni ialah deskriptif dan asosiatif, jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian yang mempunyai sifat mencari hubungannya ataupun lebih pengaruhnya atau lebihnya pada variabel tersebut. Jika metodenya di dalam kuantitatif maka ialah dalam berbentuk data penelitiannya yang bentuknya angka (Pantilu et al. 2018:3726). Pada penelitian ini yakni menggunakan analisa regresi linear berganda yang di lakukan pada peneliti agar bisa mencari pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Pada penelitian di objek ini adalah yang pertama memperoleh sebuah hasil yang akan di laksanakan penelitian terhadap suatu objek sertas variabel yang akan di jadikan untuk memperoleh sebuah hasil yang untuk ditelitikan, penelitian ini bersifat orisinal, yang artinya memiliki sifat penelitiannya di tetapkan ialah sebuah riset orisinal yang mengangkat indikator, variabel pada objek penelitian ini

yang di mana belum pernah di gunakan pada sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bisa digunakan sebagai suatu panduan terhadap peneliti yang akan datang yang akan melakukan penelitian pada suatu objek yang sama.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur yang akan menjadi sebagai tempat penelitian sebagai alat pengolah data yang di perlukan. Pada penelitian ini berlokasi di Tanjungbatu Kundur, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau. Hotel Pelangi ini beroperasi dibidang akomodasi atau penginapan umum.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Pada penelitian ini di langungkan dalam waktu sekitar 6 bulan yang di langungkan mulai pada bulan September-Februari 2021.

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

<b>Kegiatan</b>	<b>Sept 2021</b>	<b>Okt 2021</b>	<b>Nov 2021</b>	<b>Des 2021</b>	<b>Jan 2022</b>	<b>Feb 2022</b>
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

Sejumlah subjek yang akan di teliti oleh seorang peneliti dan hal tersebut di lakukan agar bisa dimengerti dan bisa di tarik simpulnya. Populasi ini dapat di peroleh karena pemberian dari Direktur Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur yakni pada tamu yang berkunjung atau menginap dari bulan April sampai dengan bulan September 2021 ada sebanyak 335 tamu.

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Dengan mempunyai populasi sebanyak 335 pelanggan terhitung enam bulan di mulai dari data pada bulan April sampai dengan bulan Agustus 2021. Tingkat kesalahan pada saat penarikan sampel yang telah di tetapkan ialah 5% hinga memiliki perolehan yang di dapati ialah 335 responden untuk memenuhi jumlah Slovin yang telah di tetapkan serta tingkatan error akan semakin kecil. Peneliti menggunakan rumus Slovin berguna untuk mengetahui jumlah sampel dengan penentuan berikut:

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

**Rumus 3. 1** Rumus Slovin

$$n = \frac{335}{1+335 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{335}{1,837}$$

$$n = 182,31$$

$$n = 182 \text{ sampel}$$

### **3.4.3 Teknik Sampling**

Pada penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan *Sampling Accidental*. *Sampling Accidental* ialah sebuah teknik dalam menentukan sebuah sampel berdasarkan kebetulan, yakni kepada siapapun yang kebetulan saja ketemu peneliti maka itu bisa di gunakan sebagai sampel (Hasmayni and Lumbanbatu 2019:12).

### **3.5 Sumber Data**

Terdapat dua jenis sumber data (Hermanto, Purwatiningsih, and Rifa'i 2020:30) yakni:

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer berasal dari hasil sebaran kuesioner pada tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

##### **3.5.1.1 Interview (wawancara)**

Teknik pengumpulan pada suatu data jika penulis ingin memperoleh terkait responden yang lebih banyak serta sedikitnya responden. Teknik pengumpulan data ini merupai laporan pada data diri.

##### **3.5.1.2 Kuesioner**

Teknik pengumpulannya berupa memberikan pertanyaan terhadap responden agar mendapatkan sebuah hasil. Kuesioner merupakan sebuah teknik yang sangat praktis jika peneliti mengerti atas variabel dan harapan pada responden.

### 3.5.1.3 Observasi

Suatu kegiatan dalam pengamatan terhadap suatu objek secara teliti dengan langsung pada tempat penelitian, dan observasi ini juga mencatat secara sistematis terhadap gejala yang diteliti.

### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari pihak Direktur Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur melalui data yang berasal dari persentase keluhan dari para tamu.

## 3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik analisa ini dengan langkah menyebarkan kuesioner dapat berupa tanggapan responden yang nantinya akan digunakan untuk mendistribusikan pada tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur dengan menggunakan bantuan Skala Likert. Skala Likert yakni sebuah metode pengukuran yang dapat dipergunakan untuk mengukur pendapat seseorang dengan menggunakan kuesioner agar dapat mengetahui skala pada sikap pada objek tersebut (Sumartini, Harahap, and Sthevany 2020:30). Untuk menjawab yang diperlukan dalam kuantitatif, jawaban bisa diberi dengan 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 :** (Sumartini et al. 2020:30)

### **3.7 Definisi Operasional Variabel**

Konsep yang dapat dijadikan sebagai operasional yang dimana mempermudah dalam melaksanakan penelitian berguna pada penelitian berikutnya. Pada variabel operasional bersangkutan dengan proses pengukuran variabel tersebut, yang mana pada perlengkapan bahkan dalam penilaiannya pada objek yang bervariasi yang sudah disepakati oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya di rangkum. Operasional variabel yakni sebuah batasan pengertian yang diberikan kepada variabel dalam suatu aktivitas penelitian yang dapat dipergunakan sebagai acuan untuk menentukan variabel tersebut (Kartikasari and Djastuti 2017:5). Terdapat beberapa variabel (Hartini 2018:145), yakni:

#### **3.7.1 Variabel Independen**

Variabel Independen di katakan sebagai variabel yang bebas, yang mempengaruhi ataupun yang sudah menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Pada variabel independen yaitu adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Kualitas pelayanan (X1) merupakan sebuah kelebihan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut (Hartini 2017:407).

Selanjutnya fasilitas (X2) merupakan persediaan pada perlengkapan untuk mempermudah pada para pelanggan dalam melakukan kegiatannya, sehingga apa yang diperlukannya itu sudah terpenuhi (Pantilu et al. 2018:3725).

### 3.7.2 Variabel Dependen

Di sebut dengan variabel dependen di karenakan variabelnya di pengaruhi karena adanya variabel yang bebas. Variabel dependennya yakni pada kepuasan tamu (Y) ialah sebuah ukuran pada seberapa terpenuhnya keinginan para pelanggan (Syahsudarmi 2018:52). Bisa diamati pada tabel 3.3:

**Tabel 3. 3** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	Sebuah kelebihan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut	Reabilitas <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Empathy</i> <i>Tangible</i>	Likert
<b>Fasilitas (X2)</b>	Sebagai sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa tersebut ditawarkan kepada konsumen.	Perencanaan spasial Perencanaan ruangan Perlengkapan/perabotan Tata Cahaya Warna Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	Likert
<b>Kepuasan Tamu (Y)</b>	Seseorang yang membutuhkan atau memerlukan sesuatu dan hal tersebut dapat terpenuhi	Kesesuaian Harapan Minat Berkunjung Kembali Kesediaan Merekomendasikan	Likert

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.8 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini memerlukan beberapa analisa yang bertujuan untuk merespon pernyataan pada penelitiannya. Di saat pengujian mencakup penelitian statistiknya yakni:

### 3.8.1 Statistik Deskriptif

Pada pengujian ini mempunyai tujuan yaitu memberikan sebuah gambaran pada objek penelitian. Perhitungan statistik deskriptif di dalam penelitian dapat mencakup nilai maksimum, minimum, rata-rata maupun standar pada masing-masing terhadap variabelnya. Statistik ini menggunakan nilai median untuk menghindari adanya persebaran yang luas dalam mewakili variabel yang di analisis (Yulianti and Yusra 2019:6).

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

#### 3.8.2.1 Uji Validitas Data

Pada uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya pada suatu kuesioner. Suatu kuesioner itu dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut itu dapat menghasilkan sesuatu yang dapat diukur dengan kuesioner tersebut (In 2019:6). Berikut rumus untuk mencari koefisien korelasi (Yusup 2018:19) 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** Koefisien Korelasi

**Sumber :** (Yusup 2018:19)

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah responden

$\sum x_i$  = Skor item

$\sum y_i$  = skor total

Kisaran pada nilai koefisien validitas yaitu +1,00 sampai dengan -10. Jika pada nilai itu membuktikan +1,00 maka nilai tersebut secara langsung bernilai

sama relatif. Jika pada koefisien nilai validitas itu 0, jadi tidak ada ada hubungan pada item total. Semakin tingginya nilai koefisien tersebut pada suatu item, maka akan semakin baik pula item tersebut.

### **3.8.2.2 Uji Realibitas**

Sebuah pengujian indeks yang memperlihatkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat di percaya maupun digunakan. Hal ini dapat di tunjukkan bahwa sejauh mana alat ukur ini tetap sesuai bila digunakan dua kali bahkan lebih terhadap kondisi yang sama, dengan menggunakan alat yang sama pula (Amanda, Yanuar, and Devianto 2019:183). Suatu kuesioner itu dapat di katakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut stabil jika Alphanya  $>0.60$  maka diakui reliabel. Untuk mengukur uji reliabilitas, peneliti menggunakan program SPSS 22 yakni bila nilai *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,6$  (Amanda et al. 2019:183).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Pada uji normalitas mempunyai tujuan apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak (Pantilu et al. 2018:3727). Berdasarkan pada pengalaman, sebuah data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n>30$ ), maka hal tersebut sudah dapat di katakan sebagai normal dan juga bisa di sebut dengan sampel besar. Metode yang sering digunakan untuk mengukur uji normalitas ialah Histogram ataupun Kolmogorov-Smirnov. Jika tergolong normal apabila  $\text{Signya}>0.05$  (Gultom and Mardika 2019:7).

### 3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ini dapat menemukan adanya kolerasi antar variabel yang bebas. Agar dapat mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas ini jika  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,10$  (Maryati and Husda 2020:22).

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini agar dapat mengetahui variabel pengganggu dari variabel bebas itu berkolerasi ataupun tidak. Jika memiliki pola seperti titik yang mempunyai bentuk pola yang beraturan, maka bisa dikatakan telah menjadi heteroskedastisitas (Putra and Afandi 2018:547).

## 3.8.4 Uji Pengaruh

### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui hubungan pada fungsional antara variabel dependen di hubungkan dengan dua ataupun lebih variabelnya independen, sehingga hubungan yang di terimanya apabila hanya variabel yang di ketahuinya (Smaradhana and Lutfie 2017:447). Berikut ini rumus analisis linear berganda, (Wisudaningsi, Arofah, and Belang 2019:105) yakni:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

**Rumus 3. 3** Regresi Linear Berganda

**Sumber :** (Wisudaningsi et al. 2019:105)

Keterangan:

Y = Kepuasan tamu

a = Konstanta

$\beta_1\beta_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Fasilitas

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

Analisis ini di gunakan untuk mengetahui pada persentase variabel bebas yang di pergunakan dalam model yang mampu menjelaskan pada model-model yang berkaitan (Ningsih and Dukalang 2019:51).

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji t

Uji ini dapat menentukan sejauh mana pengaruh variabel independen individual secara individual terhadap pada variabel dependen. Jika pada nilai signifikan yang di perolehnya itu lebih kecil dari *significance level* yang di mana sudah di tetapkannya 0,05 penerimaan maupun penolakan pada hipotesis yang di lakukan (Wisudaningsi et al. 2019:109). Berikut ini di sajikan rumus untuk mengukur Uji t (Yusup 2018:20), yakni:

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

**Rumus 3.4** Uji t

**Sumber :** (Yusup 2018:20)

Keterangan:

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah pada nilai responden

### 3.9.2 Uji F

Uji statistik F dasarnya itu menunjukkan apakah semua variabel bebas itu di masukkan dalam model dan mempunyai pengaruh yang bersamaan terhadap variabel yang terikat (Ningsih and Dukalang 2019:51). Berikut rumus untuk Uji F (Harmen and Muhammad Tri Darma 2018:120) yakni:

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

**Rumus 3. 4 Uji F**

**Sumber :** (Harmen and Muhammad Tri Darma 2018:120)

Keterangan:

- R : koefisien korelasi berganda
- K : jumlah variabel independen
- n : jumlah anggota pada sampel