

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah salah satu penelitian yang wajib dipersiapkan sebelum melakukan penelitian. Penelitian dalam desain yang pada umumnya ditempatkan dengan materi “metode penelitian”, yang diharapkan kepada peneliti untuk mengetahui tentang kegiatan-kegiatan yang diperlukan. Kegiatan yang dilakukan dalam desain penelitian akan mendeskripsikan tentang metode yang digunakan. Secara singkat, peneliti dapat mengklasifikasikan desain penelitian apa yang akan dilakukan (Sanusi, 2011:13).

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kausalitas, yang artinya untuk mengetahui apakah dalam penelitian ini terjadi kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dimana untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei, yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner dari sampel pelanggan atau tamu dari Batam City Hotel. Kuesioner yang tercantum pada kertas dimana responden harus isi pertanyaan tersebut. Peneliti hanya perlu menunggu responden dalam menjawab pertanyaan di kuesioner sampai selesai. Jika ada kesulitan atau kebingungan dalam mengisi kuesioner maka akan dijelaskan oleh peneliti.

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah variabel yang mengartikan kegiatan operasional untuk mengukur variabel. Skala likert adalah salah satu pengukuran dalam variabel

dimana peneliti melalui sistem menyebarkan kuesioner. Skala likert merupakan skala yang mengukur pada jumlah karakteristik responden yang menjawab pernyataan yang dibuat oleh peneliti (Sanusi, 2011:59).

3.2.1 Variabel Independen (Variabel bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau timbulnya variabel dependen (Sanusi, 2011:50). Yang merupakan bagian dari variabel independen adalah Fasilitas (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2).

3.2.1.1 Fasilitas (X_1)

Fasilitas dapat berupa di bidang perhotelan. Terdapat fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu yang ada di hotel. Fasilitas yang dimaksud dalam hotel seperti lobby atau ruang tunggu tamu, shopping mall, antar jemput tamu di bandara, balcony, ruang meeting, dan sebagainya. Fasilitas yang ada di dalam kamar hotel berupa tempat tidur, televisi, jam dinding, koneksi internet, meja makan, kulkas, dan sebagainya (Nurchahyo, Fitriyani, & Hudda, 2017:24).

Beberapa indikator dalam fasilitas (Munawir, 2018:208-209), yaitu:

- a) Pertimbangan/perencanaan spasial
- b) Perencanaan ruang
- c) Perlengkapan/perabotan
- d) Tata cahaya dan warna
- e) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
- f) Unsur pendukung

3.2.1.2 Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan adalah suatu layanan pada tempat produk yang diadakan dan melayani pelanggan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Konsumen ingin mendapatkan layanan yang baik agar mendapatkan lebih dari yang diharapkan dalam segi produk maupun jasa (Afrianti & Zulkifli, 2017:156).

Menurut (Aswad et al., 2018), terdapat lima indikator dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti fisik (tangibles)
- b. Keandalan (reliability)
- c. Daya tanggap (responsiveness)
- d. Jaminan (assurance)
- e. Perhatian (emphaty)

3.2.2 Variabel Dependen (Variabel terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi dikarenakan adanya variabel bebas (Sanusi, 2011:50). Yang merupakan dalam variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dengan hasil dari membandingkan antara yang diberikan oleh kinerja dan yang diharapkan. Kemungkinan besar pelanggan akan menggunakan produk atau jasa yang diberikan jika mereka senang dalam menggunakannya (Islami, 2018:114)

Terdapat beberapa indikator dalam pembentukan kepuasan pelanggan, yaitu (Apriansyah, 2019:205) :

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Fasilitas	Fasilitas adalah suatu sarana atau alat yang disediakan oleh perusahaan untuk pelanggan yang menggunakannya dalam memenuhi kebutuhannya dan untuk menjalankan usaha yang diciptakan oleh perusahaan agar mencapai suatu tujuan. (Sakti, 2018:3)	a. Perencanaan ruang b. Perlengkapan/perabotan c. Tata cahaya dan warna d. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis e. Unsur pendukung (Munawir, 2018:208-209)	<i>Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah aktivitas dan interaksi yang dilakukan antara pelanggan dan pelayanan karyawan dimana tidak berwujud namun dirasakan oleh pelanggan. Pelayanan yang dapat memberikan setiap solusi dari masalah yang timbul dari pelanggan. (Faroh & Nurul, 2019:28).	a. Bukti fisik (tangibles) b. Keandalan (reliability) c. Daya tanggap (responsiveness) d. Jaminan (assurance) e. Perhatian (emphaty) (Aswad et al., 2018:79)	<i>Likert</i>
3	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap suatu kinerja yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan (Nurhalimah & Nurhayati, 2019:2).	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan (Apriansyah, 2019:205)	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2020

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah tamu yang melakukan penginapan di Batam City Hotel dimulai dari bulan Januari-October 2019 sebanyak 28,937.

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilansampel penelitian yaitu *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling* dimana responden dipilih berdasarkan kebetulan pada pengunjung yang menginap di Batam City Hotel. Dikarenakan banyaknya jumlah populasi, keterbatasan tenaga, biaya, dan waktu, maka peneliti akan menggunakan rumus slovin dengan margin error 10%. Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu: (Sanusi, 2011:101)

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = error margin (10%)

Jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu :

$$n = \frac{28.937}{1 + 28.937(0.1)^2}$$

= 99,658 dibulatkan menjadi 100 responden

Yang digunakan adalah error margin 10% dengan populasi 28.937 pelanggan, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 99,658. Hasil tersebut akan dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulandata adalah teknik yang harus diprioritaskan dalam proses pembuatan metode ilmiah. Tujuan penting dari penelitian adalah agar data yang diteliti sesuai dengan judul variabel yang telah ditentukan. Jika tidak diketahui data tersebut, maka penelitian ini tidak dapat dipenuhi karna tidak sesuai dengan yang diteliti (Sugiyono, 2014:224).

Pengumpulan data dapat menggunakan beberapa sumber, antara lain (Sugiyono, 2014:225) :

1. Sumber Primer : data yang telah terkumpul secara langsung dari data yang harus diteliti pada sumber data tersebut.
2. Sumber Sekunder : data yang telah terkumpul secara tidak langsung dari data yang harus diteliti pada sumber data melalui dokumen atau orang yang tidak bersangkutan.

Terdapat beberapa teknik hasil olahan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah teknik untuk mengumpulkan data dengan mencatat perilaku orang, barang, ataupun suatu kejadian yang sistematis tanpa berkomunikasi bersama orang yang diteliti (Sanusi, 2011:111-112)

2. Kuesioner

Dalam melakukan penelitian kuesioner, peneliti memberikan pernyataan kepada responden. Ada beberapa cara dalam memberikan kuesioner kepada responden yang telah dibuat oleh peneliti, yaitu:

- a) Menyampaikan langsung pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti
- b) Kuesioner yang dikirim bersamaan dengan barang lain
- c) Menempatkan kuesioner tersebut ke daerah yang ramai
- d) Dikirim lewat pos, dll

Skala *Likert* digunakan dalam menyusun kuesioner ini. Skala *Likert* dapat digunakan untuk mengukur karakteristik, pendapat, dan perspektif setiap individu atau sekelompok orang untuk menjawab pernyataan atau pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti (Sugiyono, 2014:93).

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2014:94)

3.5 Metode Analisis Data

Data penelitian ini menggunakan program untuk menganalisis efek antara variabel yaitu dengan menggunakan program SPSS 21.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah analisis dalam mendeskripsikan data yang kemudian dikumpul dan dirangkum pada dimensi yang penting dalam data (Wibowo, 2012:24).

Adanya rumus untuk menghitung rentang skala:

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

Sumber : (Umar, 2011)

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap item

RS = rentang skala

Hal yang dilakukan adalah mencari rentang skala adalah menentukan skor paling rendah dan skor paling tinggi. Sampel responden berjumlah 100 orang dan banyak nya alternative jawaban berjumlah 5 orang.

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = 80$$

Hasil yang didapatkan pada hitungan diatas adalah :

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Pertanyaan	Skor Positif
1	100-180	Sangat Tidak Setuju
2	181-260	Tidak Setuju
3	261-340	Kurang Setuju
4	341-420	Setuju
5	421-502	Sangat Setuju

Sumber: (Umar, 2011)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Dalam uji kualitas data perlunya data kuesioner yang diperoleh oleh responden dan akan dianalisis ke dalam uji validitas dan reliabilitas data.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah responden yang memberikan skor pada setiap pernyataan yang telah dibuat (Sanusi, 2011:77). Validitas ini menerima skor yang diperoleh dari setiap pernyataan atau urutan dari skor total. Skor total adalah hasil dari skor pernyataan yang telah terkumpul. Jika skor untuk setiap pernyataan signifikan maka adanya hubungan dengan skor total di tingkat alpha (contohnya 1%), maka pengukuran yang digunakan dapat dikatakan benar. Di sisi lain, jika hubungannya tidak signifikan, maka pengukuran tersebut dikatakan tidak valid.

Rumus dalam menemukan nilai hubungan adalah:

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

Rumus 3.3 Korelasi product moment

Sumber: (Sanusi, 2011:77)

Keterangan :

- r = Koefisien Korelasi
 X = Jumlah skor item
 Y = Jumlah skor total instrumen
 N = Jumlah sampel

Kriteria penilaian:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item pada pertanyaan tersebut dikatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item pada pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 3.4 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012:36)

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam dua kali bahkan lebih untuk mengetahui konsistensi suatu skor pertanyaan tersebut apakah valid atau tidak (Wibowo, 2012:52). Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas yaitu *Cronbach's Alpha*.

Kriteria penilaian:

- a. Jika nilai Alpha > dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka dinyatakan valid/reliable.
- b. Jika nilai Alpha < dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka dinyatakan tidak valid/reliable

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right) \quad \text{Rumus 3.4 Koefisien Reliabilitas}$$

Sumber: (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

K = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir pertanyaan

σ_t^2 = Variansi total

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji dalam normalitas ini untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependent dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji ini dilihat menggunakan *Histogram Regression Residual*, dimana bentuk kurva seperti lonceng dan *P-P plot regression standardized*, dimana titik nya berada pada sekitar garis. Kurva dalam model ini dinyatakan normal jika telah memenuhi syarat Nilai Sig (2 tailed) > 0,05 (Wibowo, 2012:61-62).

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini untuk mengetahui adanya hubungan model persamaan dengan variabel independen. Jika variabel independen diketahui adanya korelasi maka model regresi didapatkan terjadinya multikolinearitas. Terdapat teknik untuk mengetahui terjadinya multikolinearitas yaitu dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Uji multikolinearitas ini dapat dilihat jika nilai $VIF < 10$, menunjukkan model tidak terjadi multikolinearitas (Wibowo, 2012:87).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini mengartikan bahwa terdapat masalah pada model yang tidak sama variabelnya dari model regresi. Terdapat beberapa metode dalam menguji heteroskedastisitas yang digunakan, seperti metode Barlet dan Rank Spearman, metode grafik Park Gleyser. Yang paling sering digunakan dalam menguji heteroskedastisitas adalah metode Park Gleyser. Apabila nilai probabilitas mendapatkan nilai sig. > nilai alpha (0,05), artinya tidak terjadi heteroskedastisitas (Wibowo, 2012:93).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear adalah meningkatkan hasil dari variabel independen dari satu jadi dua atau lebih variabel independen (Sanusi, 2011:134-135). Terdapat rumusnya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2011:135)

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel terikat

X₁ = Variabel bebas

X₂ = Variabel bebas

a = Konstanta persamaan regresi

b_{1,2} = Koefisien Regresi

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

R² menggambarkan proporsi variasi dalam variabel terikat yang akan digambarkan oleh variabel independen, dan r² mengukur nilai baik sesuai dengan persamaan regresi. Pemberian persentase dalam variabel dependen (Y) yang akan dijelaskan oleh variabel independen (X). Selanjutnya, r adalah hubungan yang berpegang erat dengan linear yang di antaranya terdapat dua variabel. (Sanusi, 2011:136).

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Rumus 3.6 Nilai Koefisien Determinasi

Sumber: (Sanusi, 2011; 136)

Keterangan :

TSS = Keragaman total

SSE = Keragamann kesalahan

3.5.5 Uji Hipotesis

Pengujian dilakukan untuk menganalisis tingkat signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis yang akan digunakan yaitu uji T dan uji F.

3.5.5.1 Uji T Secara Parsial

Uji T ini dilakukan dalam menentukan apakah variabel bebas (x) yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (y) yaitu kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui secara parsial, maka dibutuhkan rumus t-hitung sebagai berikut (Pambudy, 2016:15) :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad \text{Rumus 3.7 T-hitung}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Kriteria penilaian :

1. Apabila T hitung > T tabel maka H_0 ditolak, H_a diterima.
2. Apabila T hitung < T tabel maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.5.5.2 Uji F Secara Simultan

Uji F dilakukan untuk menentukan pengaruh variabel bebas (x) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (y). Untuk mengetahui secara simultan, maka dibutuhkan rumus f-hitung sebagai berikut (Pambudy, 2016:15) :

$$f = \frac{R^2/(K)}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.8 F-hitung}$$

Keterangan :

F = Nilai F hitung

R^2 = Koefisien Determinasi

K = Jumlah variabel

N = Jumlah pengamatan

Syarat lulus uji F adalah :

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Tempat dalam melakukan penelitian ini di Batam City hotel yang bertempat di Jalan Penuin Blok OB No 1-7, Kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Adanya jadwal selama peneliti melakukan penelitian terdapat di tabel berikut:

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke/ Bulan													
	2019									2020				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Sep	Okt	Okt	Okt	Okt	Okt	Nov	Des	Des	Jan	Jan	Jan	Jan	Feb
Perancangan														
Studi Pustaka														
Penentuan Mode Penelitian														
Penyusunan Kuesioner														
Penyerahan Kuesioner														
Analisis Hasil Kuesioner														
Kesimpulan														

Sumber: Peneliti, 2020