

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausalitas. Metode penelitian kausalitas digunakan peneliti untuk mengetahui kemungkinan hubungan sebab akibat antar variabel. Dalam desain ini, secara umum sebab-akibat sudah dapat diperidiksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab dan variabel terikat (Sujarweni, 2015: 72).

Jenis penelitian ini menggunakan Teknik analisis kuantitatif. Tujuan penelitian ini bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan memaparkan variabel yang akan diteliti. Data dikumpulkan dari responden (bagian dari populasi) dengan melakukan survei melalui penyebaran angket atau kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dalam penelitian ini, diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan gambar, dengan analisis dan diskusi bermanfaat untuk memperkuat penjelasan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan pada OS Style Hotel di Kota Batam.

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah atribut, nilai/sifat dari objek, individu atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu antara satu dan yang lain yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi yang terkait dengannya dan di tarik kesimpulan. (Sinambela, 2014: 46). Dalam

penelitian ini terdapat variabel bebas (variabel *independen*) dan variabel terikat (variabel *dependen*).

3.2.1 Variabel Bebas

Variabel bebas atau juga di sebut variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat atau juga disebut variabel dependen. (Sinambela, 2014: 47). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2).

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah satuan aktivitas dan program yang dikerjakan oleh ritel sebagai penghargaan terhadap konsumen dengan membangun pengalaman berbelanja yang menyenangkan (Dharmawan & Kristianingsih, 2018: 462). Indikator dari kualitas pelayanan yaitu: (Suryani, 2013: 94-95).

1. Bukti fisik (*Tangible*).
2. Keandalan (*Reliability*).
3. Daya tanggap (*Resvonsiveness*).
4. Jaminan (*Assurance*).
5. Empati (*Empathy*).

3.2.1.2 Fasilitas

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya (Dharmawan & Kristianingsih, 2018: 462). Indikator dari fasilitas yang digunakan yaitu: (Tjiptono, 2014: 161-162).

1. Perencanaan spasial.
2. Perancangan ruangan.
3. Perlengkapan atau perabotan.
4. Tata cahaya.
5. Warna.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

3.2.2 Variabel Terikat

Variabel terikat atau juga disebut variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas atau disebut juga independen. (Sinambela, 2014: 48). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan konsumen (Y). kepuasan konsumen adalah “perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Dharmawan & Kristianingsih, 2018: 462) Indikator dari kepuasan konsumen yaitu: (Kotler & Keller, 2016: 155).

1. Keinginan melakukan pembelian kembali
2. Kesiediaan merekomendasikan
3. Kesesuaian harapan

3.3 Populasi dan Sampel

Data adalah faktor yang sangat penting dikarena dari data tersebut seorang peneliti bisa melaksanakan sebuah penelitian. Sebuah Data didapatkan dari penelitian yang dilaksanakan dari semua anggota populasi atau cukup dari

sebagian anggota populasi dan kesimpulan yang akan didapatkan berlaku untuk setiap populasi yang ada. (Sanusi, 2011: 87)

3.3.1 Populasi

Populasi bukan hanya orang, tetapi juga bisa objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan dari jumlah yang ada pada objek/ subjek tetapi meliputi semua karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu. Satu orang dapat digunakan sebagai populasi, karena berbagai karakteristik misalnya gaya bicara, disiplin, hobi, cara bergaul dan kepemimpinannya. (Sinambela, 2014: 94). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para tamu yang menginap di OS Style Hotel di Kota Batam 24.330 periode Januari-Desember 2018.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian, sehingga sampel yang diambil haruslah dapat memberikan gambaran yang benar dari populasi (Sinambela, 2014: 95).

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* atau sampling kebetulan, karena tamu hotel sangat besar maka tamu hotel sangat sulit untuk diidentifikasi satu persatu dan membutuhkan waktu penelitian yang lama. *Accidental Sampling* atau Sampling kebetulan adalah bentuk sampling nonprobabilitas dimana anggota sampelnya yang dipilih diambil berdasarkan kemudahan mendapatkan data yang diperlukan atau dilakukan seadanya, seperti mudah ditemui atau dijangkau atau kebetulan ditemukan (Sinambela, 2014: 103).

Agar sampel dapat mewakili, maka jumlah sample dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber: Sanusi (2011: 101)

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi adalah 24.330

e^2 = kelonggaran ketidaktelitian disebabkan salah pengambilan sampel yang dapat ditolerir 5%;

1 = konstanta

Berdasarkan penelitian ini jumlah populasi responden pada periode Januari-Desember 2018 sebanyak 24.330 tamu yang menginap di OS Style Hotel di Kota Batam, toleransi kelonggaran ketidaktelitian ditetapkan sebesar 5%. Hasil dari perhitungan teknik pengambilan sampel dengan rumus slovin tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{24330}{1 + 24330(5\%)^2}$$

$$n = \frac{24330}{1 + 24330(0.05)^2}$$

$$n = \frac{24330}{1 + 24330(0.0025)}$$

$$n = \frac{24330}{1 + 60.825}$$

$$n = \frac{24330}{61.825}$$

$n = 393,5$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 393,5 orang dan dibulatkan menjadi 394 orang. Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 394 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penting untuk penelitian, karena teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan tes, wawancara, observasi, kuesioner, survey dan analisis dokumen. (Sujarweni, 2015: 93-95). Dalam penelitian ini teknik untuk mengumpulkan data menggunakan metode kuisisioner, yakni dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sujarweni, 2015: 94).

Data primer adalah data dari hasil penelitian langsung di lapangan pada tamu yang menginap di OS Style Hotel di Kota Batam melalui penyebaran kuisisioner. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh langsung dari peneliti melalui buku, jurnal dan artikel. Data ini digunakan sebagai dukung untuk data primer dalam penelitian.

3.4.2 Instrumen Penelitian

Aktivitas dalam perencanaan penelitian adalah mengumpulkan data sesuai masalah yang diteliti. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner

(daftar pertanyaan atau pernyataan). Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada 394 konsumen sebagai responden. Ada tiga instrumen kuesioner dalam penelitian ini yaitu angket kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

Pengukuran skala yang digunakan dalam angket kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen adalah skala likert. Skala likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu. Penggunaan dalam skala linkert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator kemudian dijadikan sebagai titik untuk menyusun instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala ini menggunakan lima angka penilaian yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju dan (5) sangat setuju. (Hermawan & Yusran, 2017: 87-88).

Tabel 3. 1 Skala Likert

No	Jawaban	Skore
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu/ netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: (Hermawan & Yusran, 2017: 87-88)

3.5 Metode Analisis Data

Dalam melengkapai analisis kuantitatif maka peneliti memerlukan metode analisis data yang benar. Metode analisis yang bisa membantu untuk pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) merupakan program komputer yang digunakan untuk menganalisis statistika. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2018: 207-208).

Dalam analisis deskriptif ini membahas tentang informasi atau menggambarkan variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) dan juga variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Dalam menganalisis deskriptif menggunakan pengujian hipotesis deskriptif. Penyajiannya dalam bentuk tabel atau grafik termasuk dalam perhitungan rata-rata juga, standar deviasi. Untuk menentukan kriteria analisis deskriptif dapat menggunakan rumus rentang skala (Peneliti, 2020)

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

$$\begin{aligned} &= \frac{394 (5-1)}{5} \\ &= 315,2 \\ &= 316 \end{aligned}$$

Keterangan:

n=Jumlah populasi

m= Jumlah alternatif jawaban tiap item

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur yang digunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur, dari uji tersebut dapat

diketahui item-item pertanyaan yang diajukan dalam kusioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan dapat menyempurnakan kusioner (Wibowo, 2012: 35).

Dalam membuktikan pengujian valid dan tidaknya item dari kusioner dapat dilakukan dengan melihat jumlah koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Analisis ini dilakukan dengan menghubungkan skor dari masing-masing item dengan skor totalnya. Nilai total semua item memiliki skor total item. Item yang memiliki korelasi signifikan dengan skor total dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki makna serta memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diteliti oleh peneliti (Wibowo, 2012: 35-36).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi product moment dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment

Sumber: (Wibowo, 2012: 35-36)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien dari korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah dari banyaknya subjek

Untuk memuktikan pengujiannya bisa menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Untuk diterima atau tidaknya suatu data atau data tersebut dapat dikatakan valid atau tidak kriterianya sebagai berikut (Wibowo, 2012: 37)

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan mempunyai hubungan yang signifikan, maka item tersebut dinyatakan valid,
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak mempunyai hubungan yang signifikan, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Fungsi dari uji reliabilitas untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Untuk menemukan jumlah angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Conbrach Alpha* (Wibowo, 2012: 52) dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right]$$

Rumus 3. 4 Conbrach Alpha

Sumber: (Wibowo, 2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumennya

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah variasi pada butirannya

$\sigma^2 t$ = Varian totalnya

k = Jumlah butiran pertanyaan

Dalam membuktikan nilai uji dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0.05. Diterima dan tidaknya suatu data reliabel jika, nilai $\alpha \geq$ nilai kritis *product moment* atau nilai r tabel. Bisa dilihat dengan menggunakan nilai batas penentuan contohnya 0.6 nilai yang dibawah dari 0.6 dinyatakan mempunyai reliabilitasnya kurang sedangkan nilai 0.7 diterima dan nilai diatas 0.8 dianggap baik (Wibowo, 2012 : 53). Adapun indeks koefisien reliabilitas memiliki kriteria sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
0,80-1,00	Sangat Tinggi
0,60-0,799	Tinggi
0,40-0,599	Cukup
0,20-0,399	Rendah
<0,20	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012 : 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam menguji regresi dan korelasi adalah data harus memenuhi prinsip BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Suatu model regresi yang dapat memberikan nilai estimasi atau prakiraan linier yang paling baik didapatkan dari metode kuadrat terkecil yang umum, atau *Ordinary Least Square*. Untuk mendapatkan BLUE syarat minimum yang harus ada pada data tersebut dikenal dengan uji asumsi klasik, adapun ujinya (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable bebas memiliki distribusi normal. Uji normalitas berguna untuk

mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012: 61). Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji ini dapat dilihat pada diagram Normal *P-Plot Regression Standarize* dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal diuji dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan syarat bahwa kurva nilai residual tersatandarisasi memiliki sebaran data normal jika: (Wibowo, 2012: 72).

1. Nilai Kolmogorv-Smirnov $Z < Z_{tabel}$;
2. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> \alpha$

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Didalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, artinya tidak boleh ada hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi. Pendeteksian multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai Variance Inflation Factors (VIF). Kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel independent, dan sebaliknya, jika nilai $VIF > 10$, sehingga asumsi model tersebut mengandung multikolinearitas. (Basuki & Prawoto, 2016: 61-62).

3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residul dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians tersebut berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan jika hasil nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki pola teknis dan substansi yang sama dengan analisis regresi linear sederhana bedannya terdapat dalam jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel yang memiliki hubungan, pengaruh, dengan, dan terhadap variabel yang dijelaskan atau variabel dependen.

Penggunaan model regresi sebagai alat uji akan memberikan hasil yang baik jika dalam model tersebut data memiliki syarat tertentu. Diantara syarat tersebut data yang digunakan memiliki tipe data bersekala interval atau rasio data memiliki distribusi normal memenuhi uji asumsi klasik.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Keterangan:

Y = variabel dependen

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x_1 = variabel independen pertama

x_2 = variabel independen kedua

x_3 = variabel independen ketiga

X_n = variabel ke n

3.5.4.2 Uji R^2 (Analisis Determinasi)

Analisis Determinasi berguna untuk mengetahui jumlah atau presentase dari pengaruh variabel independen dalam model regresi yang bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang diperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien angka berguna untuk mengukur sumbangan dari variabel X (bebas) terhadap keragaman variabel Y (terikat) (Wibowo, 2012: 135).

Rumus mencari Koefisien Determinasi secara umum adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \quad \text{Rumus 3. 6 Koefisien Determinan}$$

Sumber: (Wibowo, 2012 : 136)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

SSR = Sum of squares regression

SST = Sum of squares Total

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t (uji signifikansi koefisien regresi secara parsial)

Uji signifikansi setiap koefisien regresi diperlukan untuk menentukan signifikansi tidaknya pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji signifikansi secara parsial berguna untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Nilai yang bias digunakan untuk pengujian adalah nilai t_{hitung} .

Jika: $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima

$t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

(Sanusi, 2012: 138)

3.5.5.2 Uji f (uji signifikansi seluruh koefisien regresi secara serempak)

Uji model nama lain yang sering disebut untuk menguji signifikansi seluruh koefisien regresi secara serempak. Nilai f_{hitung} yang digunakan untuk melakukan uji serempak. Nilai f_{hitung} berhubungan erat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) saat melakukan uji f, sesungguhnya menguji signifikansi koefisien determinasi (R^2). Uji F menunjukkan berapa persen variabel terikat dijelaskan oleh seluruh variabel bebas secara bersama-sama, dijawab oleh R^2 , sedangkan signifikan atau tidaknya dijawab oleh uji f berdasarkan pengertian diatas, nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji f untuk menentukan baik tidaknya model yang digunakan. Makin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) dan signifikansi maka semakin baik model tersebut.

Jika: $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

$F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

(Sanusi, 2012: 137-138)

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi penelitian

OS Style Hotel yang berada di dikompleks Putri Hijau Jl. Letdjen R. Soeprapto, Sagulung Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal untuk melaksanakan penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini, penelitian merupakan waktu yang digunakan peneliti dari awal ini dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

Keterangan	September 2019	Oktober 2019	November 2019	Desember 2020	Januari 2020	Februari 2020
Pengajuan Judul						
Bab 1						
Bab 2						
Bab 3						
Kuesioner						
Olah Data						
Bab 4						
Bab 5						
Daftar Pustaka						
Daftar Isi						
Abstrak						
Penyerahan Hasil Penelitian						

Sumber: Peneliti (2020)