

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Tujuannya yang hendak di capai pada penelitian memakai langkah sistematis diproses olah datanya. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang di definisikan data terkumpulkan dengan langkah metode mengumpulkan datanya tertentu dan selanjutnya dianalisis dengan menampilkan datanya melewati perwujudan yang dapat di pahami. Kuesionernya digunakan untuk peralatan mengumpulkan datanya melalui responden berdasarkan dari sampel berdasarkan juga dari populasi yang dipilih (Hutagalung & Ikatrinasari, 2018).

3.2 Sifat Penelitian

Didalam penelitian ini ialah tergolong kedalam penelitian yang sifatnya replikasi atas bertambahnya variabel, indikatornya, objeknya, dan alat analisisnya yang telah di gunakan penelitiannya. Di lihat dari sifatnya, penelitiannya ini ialah penelitian deskriptif, yang berarti penelitiannya yang menyatakan objeknya tertentu serta menjabarkan hal yang berkaitan dengan ciri khusus populasinya tertentu dibidang tertentu secermat mungkin. Penelitiannya ini bersifat deskriptif sebab menjelaskan sesuatu objeknya didalam menentukan kesimpulannya secara umum.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasinya di laksanakan di ASTON Hotel & Residence yang beralamat di Jalan Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec Lubuk Baja, Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Waktu penelitiannya ini di lakukan dibulan Maret sampai pada Agustus 2022.

Tabel 3.1 Periode Penelitian

KEGIATAN	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AUG
Rancangan						
Studi Pustaka						
Menyusun Penlitian						
Menyusun Kuesioner						
Memberikan Kuesioner						
Olah Data						
Penyelesain Skripsi						

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasinya merupakan jumlah utuh obyeknya yang menurut penelitiannya memiliki karakteristik terkhusus yang diambil serta dipahami ketetapannya. Sampel merupakan bagian mewakili populasinya (Sanusi, 2018). Dari data yang sudah diberikan oleh pihak Aston hotel populasi yang berkunjung kehotel sebanyak 360 responden.

3.4.2 Sampel

Sampel sebagai beberapa bagian dari populasi. Ketika ditemukan populasi dengan skala besar, peneliti tidak dapat memahami seluruh populasi tersebut, sehingga peneliti mempergunakan sampelnya dari populasinya yang sudah didapat dari penelitiannya (Sinambela, 2018).

Teknik menentukan sampelnya yang di gunakan ialah *Accidental Sampling*, sebab tamu hotel begitu banyak, makanya begitu sulit didalam mengidentifikasi serta memerlukan waktunya yang lama. *Accidental Sampling* ialah sampelnya yang di pilih di ambil berdasar kemudahannya memperoleh data yang di perlukan, misalnya dengan mudahnya di temui ataupun di jangkau secara kebetulan. Agar sampelnya bisa mewakili, maka banyak sampelnya didalam penelitiannya ini di hitung dengan rumus:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber : (Sanusi 2018).

Ket:

n = Banyaknya sampel

N = Banyaknya populasi

e^2 = Error 5%

1 = Konstanta

Berdasar penelitiannya, jumlah populasinya yakni 360 tamu yang menginap di ASTON Hotel, toleransi kelonggarannya ialah 5%. Hasil perhitungannya di peroleh:

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

$$n = \frac{360}{1 + 360 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{360}{1 + 360 (0.0025)} \quad n = \frac{360}{1 + 0.9}$$

$$n = 189,4$$

Berdasar perhitungannya diatas, disimpulkan sampelnya sebanyak 189,4 orang yang di bulatkan menjadi 190 responden. Jadi, sampelnya sebanyak 190 responden.

3.5 Sumber Data

Sumber datanya yang dipergunakan berupa data pendukung dan data utama. Didalam hal inilah, perusahaan membantu memberikan datanya sehingga membantu penelitian ini namun peneliti juga mengumpulkan data pendukung lainnya yang ada di luar perusahaan. Data primer ialah di mana data yang paling penting dalam proses pengumpulan data. Selain itu, data ini juga diberikan langsung oleh perusahaan. Data sekunder adalah data pendukung yang diberikan kepada peneliti namun bisa diberikan dari orang lain melalui dokumen (Sugiyono, 2019 : 402).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode didalam mengumpulkan datanya dengan menyebarkan kuisisioner pada pelanggan yang menginap di Aston Hotel. Sedangkan data sekundernya di

peroleh dari buku, jurnal ataupun artikel. Instrumennya didalam penelitiannya ini memakai kuesioner. Kuesioner di berikan pada respondennya. Ada 3 instrumen kuesionernya didalam penelitiannya ini yakni terkait kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen. Mengukur skalanya yang di gunakan didalam angket kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen dengan skala likert, yang mengukur tanggapan respondenya atas sejumlah pernyataannya.

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Skore
Sangat setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Ragu-ragu atau netral	RG	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber : Hermawan dan Yusan, 2017:87-88

3.7 Definisi Operasional Variable Penelitian

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variable	Definisi Variable	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Suatu rangkaian pengevaluasian anggapannya seseorang terkait caranya membandingkan atas kinerja dengan harapannya	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan	Likert
Fasilitas (X2)	Perlengkapan phisik yang di miliki perusahaannya didalam mendorong kebutuhan konsumen serta bisa memaksimalkan daya tariknya perusahaan	1. Perencanaan spasial. 2. Perancangan ruangan. 3. Tata cahaya. Warna.	Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Rasa kepuasan yang di dapatkan konsumen sesudah mengonsumsi sebuah barangnya atau jasanya, di karenakan sudah tercapai keinginannya meski diharuskan berusaha serta berkorban dahulu	1. Keinginan membeli kembali 2. Rekomendasi 3. Kesesuaian harapan	Likert

Menurut Sugiyono (2019), variabel independen dikenal juga dengan sebutan variable antecedent, predictor, stimulus. Dan sering juga dikenal dengan sebutan variable bebas. Dimana variable ini dapat menyebabkan perubahan atau memengaruhi variable dependennya. Dalam pengujian ini variabel independennya ialah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

Variabel terikat yang terpengaruhi secara langsung oleh adanya variabel bebasnya, variabelnya ini kemudian dijadikan variabelnya yang menjadi fokus penelitian (Sinambela, 2018). Didalam penelitiannya ini variabel terikatnya ialah Kepuasan konsumen (Y).

3.8 Metode Analisa Data

Menurut Sugiyono (2019 : 426), Teknik penganalisisan daya yang diarahkan untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu rumusan permasalahan yang terdapat dalam suatu proposal. Apabila keseluruhan data responden telah dikumpulkan maka penganalisisan data bisa dilaksanakan oleh peneliti.

3.8.1 Stastik Deskriptif

Penganalisisan yang menafsirkan serta menjelaskan data yang berhasil dikumpulkan secara rinci tanpa diharuskan menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Perolehannya dihitung dengan statistika deskriptif dengan rumus berikut:

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

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Keterangan: RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$RS = 190 (5-1) / 5 = 152$

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	190 - 342	Sangat Sangat Tidak Setuju
2	343 - 495	Tidak Setuju
3	496 - 648	Netral
4	649 - 801	Setuju
5	802 - 950	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Pengujian ini dipergunakan dalam mengukur pertanyaan apakah memiliki kelayakan dalam mendeskripsikan variable terikatnya (Wibowo, 2018). Perolehan yang di hasilkan dapat di buktikan dengan melaksanakan pengujian 2 sisi dengan signifikansinya 0. 05, kriterianya yang memperlihatkan bahwasanya datanya yang dikumpulkan valid ataupun tidak yaitu:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan signifikan 0. 05 mengartikan bahwasanya itemnya cocok.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan signifikan 0. 05 mengartikan bahwasanya itemnya tidak cocok.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan agar mengetahui besar konsistensi dalam pertanyaan yang sudah dijawab oleh responden melalui kuisioner. Menurut (Wibowo, 2018), uji realibilitas diuji secara bersamaan apabila hasil alphanya > 0.60 makanya dianggap hasilnya realibilitas.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Didalam mengujikan regresinya yang berkorelasi ialah datanya diharuskan mencapai kriteria BLUE (*Best Liniers Unbased Estimator*). Sebuah modelnya yang dapat memerikan penilaian estimasinya yang terbaik di dapatkan dari metodenya yang umum. Untuk memperoleh BLUE dengan persyaratan minimumnya yang perlu tersedia di datanya di kenal dengan pengujian asumsi klasik (Wibowo, 2018).

3.8.3.1 Uji Normalitas

Pengujiannya ini memiliki tujuan agar mengerti apakah variable pengganggu ataupun variable residual dalam suatu model terdistribusi normal atau tidak atau bisa dikatakan uji ini dilaksanakan supaya data yang dikumpulkan mempunyai hasil yang normal. Guna mengukur hasilnya yang berdata normal yakni dengan langkah Kolmogrov-Smirnov (Ghozali, 2018 : 163). Dasar penentuan keputusannya dapat dilaksanakan berdasar probabilitasnya, antara lain:

1. Apabila probabilitasnya $\geq 0,05$ makanya distribusinya normal
2. Apabila probabilitasnya $\leq 0,05$ makanya distribusinya tidak normal

Data dalam suatu model dapat dianggap baik apabila data tersebut sudah dikumpulkan lalu di olah dijadikan normal hingga bisa dipandang layak didalam melaksanakan uji statistic. Penelitiannya ini mempergunakan penganalisisan Histogram, Normal P-plot serta Kolmogrov-Smirnov yang di olah dengan bantuan SPSS 25 dalam uji normalitas datanya (Wibowo, 2018).

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Sasaran dari melaksanakan pengujian ini yakni agar diketahui tersedia tidaknya hubungan sesama variable X dimodel regresinya. Model regresinya dianggap tepat pada saat tak didapatkan gejala berkorelasi atau multikolinearitas di antara variable bebasnya. Cara yang dipergunakan dalam mengetahui ada ataupun tidak adanya gejala multikolinearitas atau gejala korelasi apabila tolerance $< 0,10$ serta VIF > 10 makanya berindikasi multikolinearitas (Basuki & Prawoto, 2018).

3.8.3.3 Uji Heterokedasitas

Pengujian ini bertujuan guna mengetahui terjadi tidaknya ketidak samaan varians dari residualnya sebuah periode pengkajiannya ke suatu periode pengkajiannya yang lain dimodel regresinya. Modelnya bisa dianggap tepat jika tak bergejala heteroskedastisitas didalam penelitiannya. Dalam hal ini, uji glejser dilakukan dnegan menghubungkan nilai absolut dengan variable Y. Variable independent dalam uji glejser diharuskan mempunyai signifikan $\geq 0,05$ ataupun secara statistic tidak memengaruhi variable dependen untuk dianggap tidak ada gejala heteroskedastisitas (Wibowo, 2018).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Sebab variable yang dipergunakan lebih dari satu, tentu penelitiya mempergunakan penganalisisan regresi linier berganda. Pada dasarnya, penganalisisan ini mengkaji tentang hubungan diantara variable dependen dengan variable independennya (Ghozali, 2018 : 95). Persamaan regresinya yang akan dipergunakan, yakni :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wibowo, 2018).

Ket :

Y = variabel dependen

a = nilai konstanta

b = nilai koefesien regresi

x_n = variabel ke n

3.8.4.2 Analisa Determinasi (Uji R^2)

Umumnya menilai dan menjelaskan kemampuan oleh variabel Y (Chandrarin, 2018: 97). Jika R^2 maka variabel independent yang dipergunakan belum bisa mewakili sebab-akibat dari variabel dependen dengan demikian variabel dependen dianggap masih memiliki pengaruh dimana variabel yang diperoleh penelitian ini. Jika R^2 mendekati angka satu maka akan dianggap bahwasanya variabel Y mencukupi data yang diharapkan.

Koefisien determinasi berada ditabel model *summary* di dalamnya meliputi *adjusted* Rsquare dan Rsquare. Para peneliti memberikan saran guna menentukan *adjusted r square*. Menurut Ghozali (2018 : 98), *adjusted r square* akan dianggap baik jika nilainya $> 0,5$ dikarnakan *adjusted r square* berkisaran di antara nol hingga satu (0% - 100%).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (uji parsial)

Umumnya uji t dilakukan dengan tujuan agar dapat di ketahui seberapa besarnya faktor X terhadap variabel Y. Didalam melaksanakan pengujian t perlu diperhatikan konsekuensi pengujian kepentingan pada faktor Y yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel X (Chandrarin, 2018: 179). Uji inilah mempergunakan tingkatan kepentingan 5% ($\alpha = 0,05$). Jadi, faktor bebas dikatakan berpengaruh jika nilai sig kecil 0,05. Dalam uji statistik t, kriteria pengambilan keputusan yang dipergunakan (Ghozali, 2018: 99), yaitu :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikan $t < 0,05$ maka H_0 diterima.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atay signifikan $t > 0,05$ maka H_0 ditolak.

3.9.2 Uji f (uji simultan)

Sebagaimana ditunjukkan oleh (Ghozali, 2018: 179), Uji F adalah tempat pengujian variabel Y mempengaruhi variabel X. Tes ini setara dengan memanfaatkan tingkat besar 5% ($\alpha=0,05$). Standar uji terukur F yaitu :

1. Jika F hitungnya $< F$ tabelnya, maka H_0 diterima.
2. Jika F hitungnya $> F$ tabelnya, maka H_0 ditolak.