

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi evaluasi statistik dan numerik. Dalam penelitian kuantitatif, sampel yang representatif dari populasi tertentu dipelajari. Pembingkai masalah, yang berfungsi sebagai teori dan konsep dari mana hipotesis dapat diturunkan, juga ditangani oleh sifat deduktif. Secara umum, hasil yang dibuat dari sampel acak dapat diterapkan pada populasi dari mana mereka diambil, menurut (Yusup, 2018, p. 17)

Jelas dari penjelasan di atas bahwa jenis penelitian ini melibatkan beberapa tahapan penelitian, mulai dari desain hingga implementasi. Semua pihak yang berpartisipasi dalam proses penelitian memperoleh keuntungan dari desain penelitian (Sugiyono, 2017:49)

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Mengutip (Sugiyono, 2017: 55) Metode penelitian yang mencari kaitan antara dua variabel atau lebih disebut “studi asosiasi”. Jenis penelitian ini menyelidiki interaksi, efek, dan hubungan kausal antara variabel independen dan dependen. Motivasi ( $x$ ) adalah salah satu variabel independen studi, dan pengaruhnya terhadap hasil diperiksa ( $y$ ).

#### **3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Studi berlangsung di Blok A1 No.1-4 Batam Center's Blitz Hotel Batam Jalan Raja M Tahir Airmas Shopping Complex (Greenland).

### 3.3.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Sept 2020				Okt 2020				Nov 2020				Des 2020				Jan 2021			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul				■	■															
2	Rancangan kuesioner					■	■	■	■	■											
3	Penyebaran kuesioner									■	■	■	■								
4	Pengumpulan Data									■	■	■	■								
5	Pengolahan Data													■	■	■	■	■	■		
6	Saran dan Kesimpulan																	■	■	■	

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

(Maydiana, 2019) Istilah "populasi" mengacu pada kategori luas yang mencakup semua item dan orang yang telah diputuskan oleh peneliti untuk diperiksa karena ukuran dan kualitas yang sama. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa antara Agustus 2021 hingga Juli 2022, Blitz Hotel akan menampung sebanyak 14.752 tamu.

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Dalam penyelidikan ini, pengambilan sampel probabilitas digunakan, dan rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel:

Menurut sebelumnya, rumus diterapkan sebagai berikut dalam penyelidikan ini:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad \text{Rumus 3.1}$$

**Sumber :** (Sujarweni, 2019:82)

Ket :

n : Total sampel

N : Total populasi adalah 14752

e : Batas toleransi ( 10%)

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

$$n = \frac{14752}{1 + (14752)(10\%)^2}$$

$$n = \frac{14752}{1 + (14752)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14752}{1 + (14752)(0,01)}$$

$$n = \frac{14752}{1 + 148,52}$$

$$n = \frac{14752}{148,52}$$

$$n = 100$$

Ukuran sampel penelitian ini adalah 100 orang, berdasarkan angka di atas.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan teknik yang disebut sampling probabilitas, yang menawarkan setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk dimasukkan dalam sampel penelitian. Anggota sampel dipilih secara acak dari populasi tanpa mempertimbangkan karakteristik demografi, menjadikannya sebagai bentuk simple random sampling (Sugiyono, 2017).

### **3.5 Sumber Data**

Ada dua macam informasi yang dapat digunakan untuk penelitian : data primer dan data sekunder.

#### **3.5.1 Data Primer**

Data primer sebagaimana didefinisikan oleh Arikunto dan Sudjana dalam (Khairinal, 2016: 338) adalah informasi yang dikumpulkan melalui studi seperti kuesioner, wawancara, dan analisis dokumen. Kuesioner digunakan sebagai metode utama pengumpulan data dalam penyelidikan ini.

#### **3.5.2. Data Sekunder**

(Khairinal 2016: 338) mengklaim bahwa data sekunder dikumpulkan dengan membaca dan menganalisis materi yang tersedia termasuk buku, kertas, tabel, brosur, gambar, video, dan iklan yang diterima dari bisnis dan perpustakaan.

Menurut Winarno (2013: 99), peneliti menggunakan kuesioner tertutup dalam penelitian ini, yang menyiratkan bahwa responden hanya dapat memilih dari pilihan yang disediakan.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Kuesioner merupakan sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi

#### **3.6.1. Kuisisioner**

Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data melalui penggunaan tanggapan tertulis dari responden (E.Suwandi, 2018). Tanggapan skala Likert kuesioner ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci.

Untuk mengukur reaksi masyarakat terhadap fenomena sosial, peneliti dapat menggunakan alat yang disebut skala Likert (Pranatawijaya, Widiatry, Priskila, & Putra, 2019). Responden dapat mengungkapkan pemikiran mereka pada kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk menunjukkan seberapa kuat mereka setuju, setuju,

acuh tak acuh, atau tidak setuju. Selanjutnya variabel yang akan dievaluasi dan dicirikan sebagai dimensi disajikan pada bab Indikator dan Variabel sebagai indikator yang dapat diukur dengan menggunakan skala Likert. Indikator-indikator tersebut pada akhirnya diukur dan diubah menjadi tolok ukur, yaitu alat yang mencakup pertanyaan yang akan ditanggapi oleh responden. Tabel berikut menunjukkan bagaimana masing-masing tanggapan berkaitan dengan pertanyaan yang akan ditanggapi oleh responden:

**Tabel 3. 2** Skala *Likert* pada teknik pengumpulan data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Ragu-ragu	RG	3
Kurang Setuju	KS	2
Tidak Setuju	TS	1

**Sumber :** (Pranatawijaya, 2019)

### 3.7 Operasional Variabel

#### 3.7.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen adalah variabel yang berubah akibat adanya variabel independen yang diteliti, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019:69). Dalam hal ini variabel terikatnya adalah kesenangan pengunjung.

##### 3.7.1.1 Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Kepuasan pengunjung, yaitu seberapa baik mereka menanggapi permintaan. Evaluasi terhadap kualitas atau atribut barang dan jasa yang memberikan kesenangan tertentu kepada pelanggan dalam hubungannya dengan memuaskan permintaan konsumsi mereka disebut kepuasan. (Dasriwahyuni, He, 2020: 85-102).

Indikator kepuasan pengunjung meliputi ((Dharma, 2017: 351) :

1. Kenyamanan.
2. Keyakinan.

3. Penampilan menarik.
4. Kepuasan dan perhatian.

### **3.7.2 Variabel Bebas ( *Independent Variable* )**

Yang dimaksud dengan “variabel bebas” adalah faktor yang dapat mempengaruhi nilai variabel terikat (Sugishirono, 2019: 69). Fasilitas (X2) dan kualitas pelayanan (X1) merupakan variabel bebas penelitian.

#### **3.7.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Menurut (Tatik, 2017:204) peneliti dalam penelitian ini membatasi indikator kualitas pelayanan untuk variabel independen (X1) menjadi:

1. Keberadaan
2. Empati
3. Keandalan
4. Daya tanggap

#### **3.7.2.2 Variabel Fasilitas (X2)**

Menurut (Nadianingrum & Asron, 2020:533), kendala penyidik indeks fasilitas adalah variabel bebas (X2).

1. Pemikiran/Perencanaan Spasial
2. Desain tempat
3. Fasilitas dan perlengkapan
4. Pencahayaan dan pola
5. Pesan bersifat demonstratif.
6. Komponen tambahan

**Tabel 3. 3** Operasional Variabel

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Menurut (Tatik, 2017:204) Usaha yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui strategi untuk mengimbangi antara kebutuhan dan harapan dalam jasa maupun barang untuk menciptakan sebuah rasa puas oleh pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberwujudan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Realibilitas</li> <li>4. Daya Tanggap</li> </ol>	Likert
2	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Menurut (Nadianingrum & Asron, 2020:533) Semua sesuatu yang secara sengaja disediakan oleh perusahaan guna memberikan kemudahan bagi pelanggan, serta tolak ukur untuk mengukur segala bentuk layanan yang disediakan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemikiran/perencanaan spasial</li> <li>2. Perancangan tempat</li> <li>3. Perlengkapan/perabotan</li> <li>4. Tata cahaya dan corak</li> <li>5. Pesan yang disampaikan ilustratif</li> <li>6. Elemen pendukung</li> </ol>	Likert
3	Kepuasan Pengunjung (Y)	Rohaeni & Marwa, 2018: (314) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu perasaan seseorang baik itu senang maupun kecewa dalam pertimbangan antara tanggapan pelanggan terhadap tingkat suatu kinerja produk dan jasa yang nyata dan sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan keseluruhan</li> <li>2. Penilaian Pelanggan</li> <li>3. Konfirmasi Harapan</li> <li>4. Kesiediaan Untuk Merekomendasi</li> <li>5. Ketidak Puasan Pelanggan</li> </ol>	Likert

**Sumber :** Peneliti,2021

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

(Tatik, 2017:204) Analisis deskriptif adalah jenis analisis statistik di mana data dianalisis dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan daripada menarik kesimpulan yang dapat diterapkan di semua kumpulan data yang serupa.

Untuk meringkas dan menjelaskan jawaban responden terhadap variabel bebas dan terikat yang digunakan untuk menghasilkan hasil penelitian ini, Untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh dan dianalisis dengan SPSS (Paket Statistik Ilmu Sosial) versi 25, digunakan instrumen pengujian.

Berdasarkan tanggapan responden, analisis deskriptif digunakan untuk membuat data agregat yang disampaikan kepada semua pelanggan. Rumus rentang skala adalah sebagai berikut:

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

**Rumus 3.2** Rentang skala

**Sumber :** Peneliti (2020)

Keterangan :

RS : Rentang Skala

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah alternative jawaban

Ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 14752 responden, dan rumus berikut dapat digunakan untuk menghitung skor rentang skala:

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

$$RS = \frac{100(4)}{5}$$

$$RS = 80$$

Berdasarkan rentang skala di atas dan tanggapan responden yang disebutkan pada tabel 3.5, kategori deskripsi hasil adalah sebagai berikut.

**Tabel 3. 4** Kriteria Analisis Deskriptif

No	Rentang Kategori	Kriteria
1	100-180	Sangat Tidak Baik
2	181-261	Tidak Baik
3	267-347	Cukup Baik
4	343-423	Baik
5	424-504	Sangat baik

Sumber : Peneliti, 2020

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

#### 3.8.2.1 Uji Validitas Data

Apabila pertanyaan survei dapat memberikan informasi tentang suatu variabel yang nantinya akan diukur, maka survei tersebut dikatakan sah (Sujarweni, 2019:158). Mengkorelasikan hasil pertanyaan dengan skor keseluruhan akan menunjukkan apakah instrumen itu asli.

Anda dapat menggunakan tes dari kedua sisi dengan nilai signifikansi 0,05 untuk mendemonstrasikan tes tersebut. Itu kemudian menentukan apakah data itu valid atau tidak valid menggunakan kriteria dan memeriksa untuk melihat apakah itu dapat diterima atau tidak memuaskan. khusus uraian yang diberikan di sini (Sujarweni, 2019: 125):

1. Butir-butir pernyataan dapat dikatakan memiliki hubungan yang signifikan jika  $r$  hitung tabel, maka kesimpulan butir-butir pernyataan tersebut dapat dianggap asli.
2. Item dinyatakan tidak valid jika  $r$  hitung  $r$  tabel, menunjukkan bahwa tabel tidak memiliki hubungan yang jelas dengan unsur-unsur dalam kalimat.

#### Rumus 3. 3 Koefisien korelasi

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

$r$  : Koefisien korelasi

$X$  : Skor item

Y : Skor total item

N : Jumlah sampel (responden)

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas Data

Data dianggap andal dari perspektif empiris (kuantitatif) ketika dikonfirmasi secara independen oleh dua atau lebih peneliti yang bekerja pada masalah yang sama, atau ketika membagi kumpulan data menjadi dua menghasilkan hasil yang sama (Sugiyono, 2017: 362).

Cronbach's alpha dihitung  $> 0,60$  dalam penelitian ini menggunakan program SPSS untuk verifikasi reliabilitas dan validitas (Sujarweni, 2019: 158)

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

**Rumus 3. 4** Realibilitas Cronbach Alpha

Dimana :

$r_{11}$  = Realibilitas Instrumen

$k$  = Jumlah butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir;

$\sigma t^2$  = Varians total

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Jika data Anda memiliki distribusi normal dan profil tersebut dapat mewakili populasi secara akurat, data Anda dikatakan berdistribusi normal. Uji untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara teratur adalah uji normalitas. Tes Kolmogrov-Smirnov dapat digunakan untuk menentukan apakah data normal. Periksa signifikansi sebelum

menarik kesimpulan untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal. Jika variabel lebih besar dari 0,05 dan lebih kecil dari 0,05, maka dianggap berdistribusi teratur. 225 (Sujarweni, 2019)

### 3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang sejenis dilakukan uji multikolinieritas menurut (Sujarweni, 2019:158) Nilai Variance Inflation Factor (VIF) dapat digunakan untuk tujuan ini. Jika VIF antara 1 dan 10, multikolinieritas tidak ada.

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dengan heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji heteroskedastisitas. Jika model berisi beberapa jenis variabel, pengujian dapat dijalankan dengan mengikuti prosedur pengujian Park Gleyser. Model tidak menunjukkan heteroskedastisitas jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05. 222 (Sujarweni, 2019:226).

## 3.8.4 Uji Pengaruh

### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sujarweni, 2019:160), metode ini dapat digunakan untuk menilai ada tidaknya korelasi antara variabel bebas dan terikat dalam persamaan regresi berganda (2019: 160). Ini juga dapat digunakan untuk memeriksa apakah suatu hipotesis akurat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3. 5** Regresi Linier Berganda

Sumber : (Sujarweni, 2019:160)

Keterangan :

Y : Kepuasan Dependen

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Fasilitas

b1, b2 : Nilai Koefisien Regresi

a : Konstanta

### 3.8.4.2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Proporsi varian pada variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (variabel ganda X) dikenal dengan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) (Indahningrum et al., 2020). R-squared (R<sup>2</sup>), juga dikenal sebagai nilai KD atau koefisien determinasi, adalah ukuran seberapa baik model dapat mensimulasikan lingkungan tertentu. Nilai ini berfungsi sebagai pengukur seberapa cocok garis regresi yang diperoleh dari data aktual penelitian atau data perkiraan. Menurut (Indahningrum et al., 2020) R<sup>2</sup> dapat dianggap sebagai kumpulan angka yang menampilkan spektrum nilai Y, dengan variabel lain yang belum diselidiki belum menentukan angka yang hilang.

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

**Rumus 3. 6** Koefisien Determinasi

**Sumber :** (Indahningrum et al., 2020)

Keterangan :

R<sup>2</sup> : Koefisien Determinasi

ryx1 : Korelasi Variabel x1 dengan y

ryx2 : Korelasi Variabel x2 dengan y

rx1 x2 : Korelasi Variabel x1 dengan variabel x2

### 3.8.5 Uji Hipotesis

Menurut (Sujarweni, 2019:161) berpendapat bahwa hipotesis hanyalah “tanggapan sementara” terhadap ungkapan tantangan penelitian. Sebuah pertanyaan diajukan sebagai pernyataan masalah penelitian, dan verifikasi hipotesis diperlukan.

### 3.8.3 Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Sujarweni, 2019:161) uji-t digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel independen memiliki pengaruh yang terukur terhadap variabel dependen.

Metode pengujian formula:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2} \quad \text{Rumus 3.7 Uji t}$$

Sumber : (Sujarweni, 2019:161)

Keterangan :

t : Nilai uji t

r : Koefisien korelasi *pearson*

r<sup>2</sup> : Koefisien determinasi

n : Jumlah sampel

Uji t digunakan untuk menghitung signifikansi statistik dari pengaruh konstan variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian ttabel dan ttabel dibandingkan dengan thitung. Derajat kebebasan (dk) n-2, uji dua arah, dan tingkat kesalahan 5%. Jika thitung > ttabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima sesuai kriteria t. test's Dengan kata lain, itu memiliki dampak yang besar. Sebaliknya, H0 diperbolehkan sedangkan Ha ditolak jika thitung < ttabel. Dengan kata lain, ada sedikit atau tidak ada dampak.

### 3.8.4 Uji Simultan (Uji F)

Uji F hanya menunjukkan jika semua model variabel independen memiliki pengaruh bersama terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2019: 162). Quantifier (k - 1) dan nilai tabel penyebut (F)., juga akan dibandingkan dengan nilai F yang dihitung (jumlah sampel -k) pedoman berikut digunakan dalam pengujian ini:

#### Rumus 3. 8 Uji F

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

**Sumber:** (Sujarweni, 2019:162)

Keterangan:

$f_h$  = Nilai uji  $f$

$r^2$  = Koefisien korelasi berganda

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota sampel