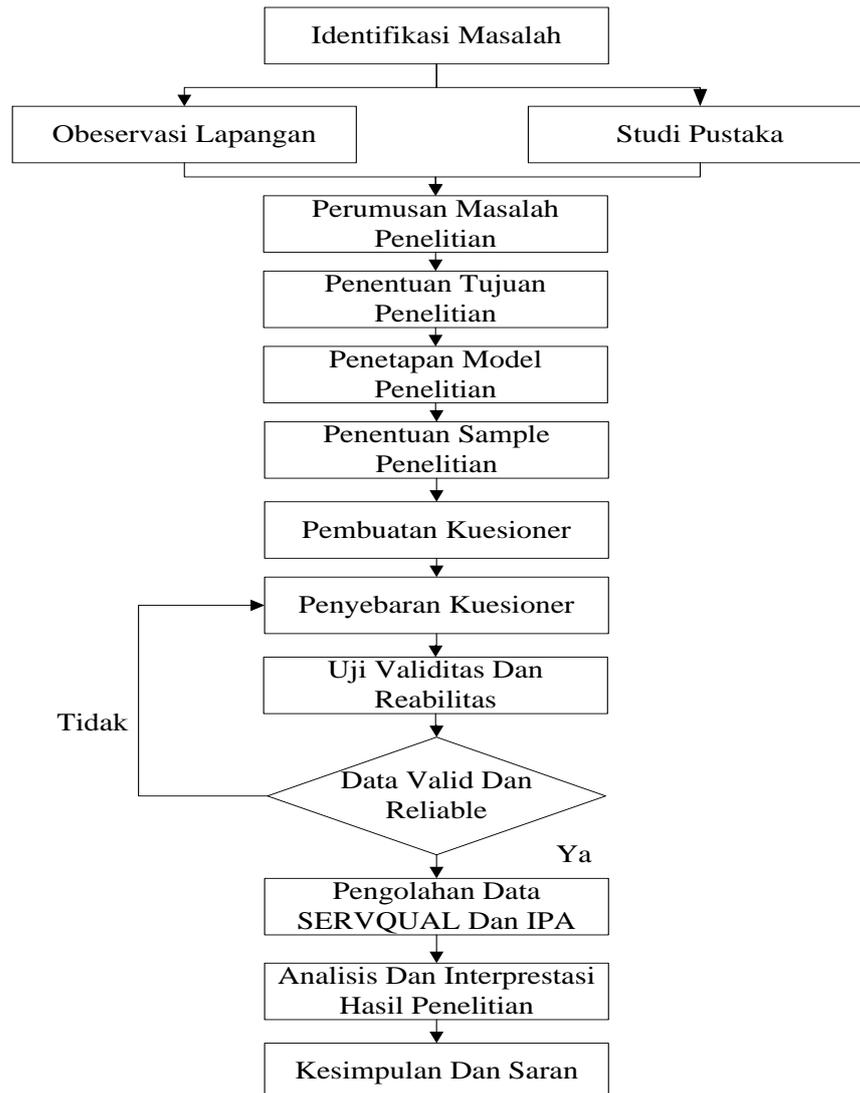


**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1. Desain Penelitian**



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

## **3.2. Populasi dan Sampel**

### **3.2.1. Populasi**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah tamu yang berkunjung dan menginap di PT Raflesia Nusantara pada bulan September sampai dengan Desember 2017.

### **3.2.2. Sampel**

Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel sebanyak 50 responden yang menginap di hotel dengan menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pengumpulan sampel. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugiyono, 2012 dalam (Ramadhani, *et al.*, 2014: 152) yang menyatakan bahwa jumlah anggota sampel yang layak secara statistik dalam penelitian minimal 30 responden.

## **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

### **4.3.1. Sumber Data**

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (Wandansari, 2013:561) yaitu individu atau perseorangan yang membutuhkan pengelolaan lebih lanjut seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah (Wandansari, 2013:561) data sekunder yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dengan baik oleh pihak

pengumpul data primer atau pihak lain. Data sekunder yang penulis kumpulkan dari literatur dan penelitian terdahulu.

### **3.4. Teknik Pengumpulan**

Metode pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, kuesioner (angket), dan studi pustaka.

#### **1. Metode Wawancara**

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan pada tujuan penelitian Metode Pustaka.

#### **2. Metode Angket / Kuesioner**

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara memberikan daftar bentuk pertanyaan kepada responden disertai atau dilengkapi dengan alternatif jawaban.

#### **3. Metode pustaka**

Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara membaca buku atau literatur dan bentuk tulisan dari sumber perpustakaan atau sumber lain.

### **3.5. Metode Analisa**

Dalam peneltian ini metode yang digunakan adalah metode IPA (*Importance Performances Analysis*) dan SERVQUAL (*Service Quality*) untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut.

### 3.5.1. Metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Pada analisis metode SERVQUAL akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada tamu atau pelanggan yang menginap di hotel tersebut sebanyak 50 tamu dengan dua kuesioner yaitu kuesioner untuk penilaian ekspektasi dan kuesioner untuk penilaian persepsi melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurances* dan *emphaty*.

Selanjutnya dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi *servqual*, maka kita dapat menganalisa kesenjangan (*gap*) dengan cara sebagai berikut:

1. Untuk setiap responden, jumlah tiap dimensi dibagi dengan jumlah butir pernyataan untuk tiap dimensi tersebut.
2. Jumlah seluruh skor pada langkah pertama untuk semua responden dibagi hasilnya dengan jumlah seluruh responden.

Setelah diperoleh rata-rata skor untuk tiap dimensi *servqual* kemudian didapat besarnya kesenjangan (*gap*).

*Servqual Gap = Skor tingkat kepuasan – Skor tingkat kepentingan* ..... **Rumus 3.1**

### 3.5.2. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

*Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius (Supranto, 2011) dalam (Ramadhani, 2014:154). Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi pelanggan dapat dilihat dengan rumus :

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.2}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.3}$$

Keterangan :

X= Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kinerja.

Y = Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kepentingan.

$\sum Xi$  = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan kinerja.

$\sum Yi$  = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan seluruh responden.

N = Total responden (Dalam penelitian total responden 50).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau variabel dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x1}{k} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.4}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n y2}{k} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.5}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja dari seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Y = Skor rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan dari seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

K = Banyaknya variabel atau yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### 3.5.3. Uji Validitas

Teknik untuk mengukur validitas kuisioner adalah dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*, sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.6}$$

### 3.5.4. Uji Reliabilitas

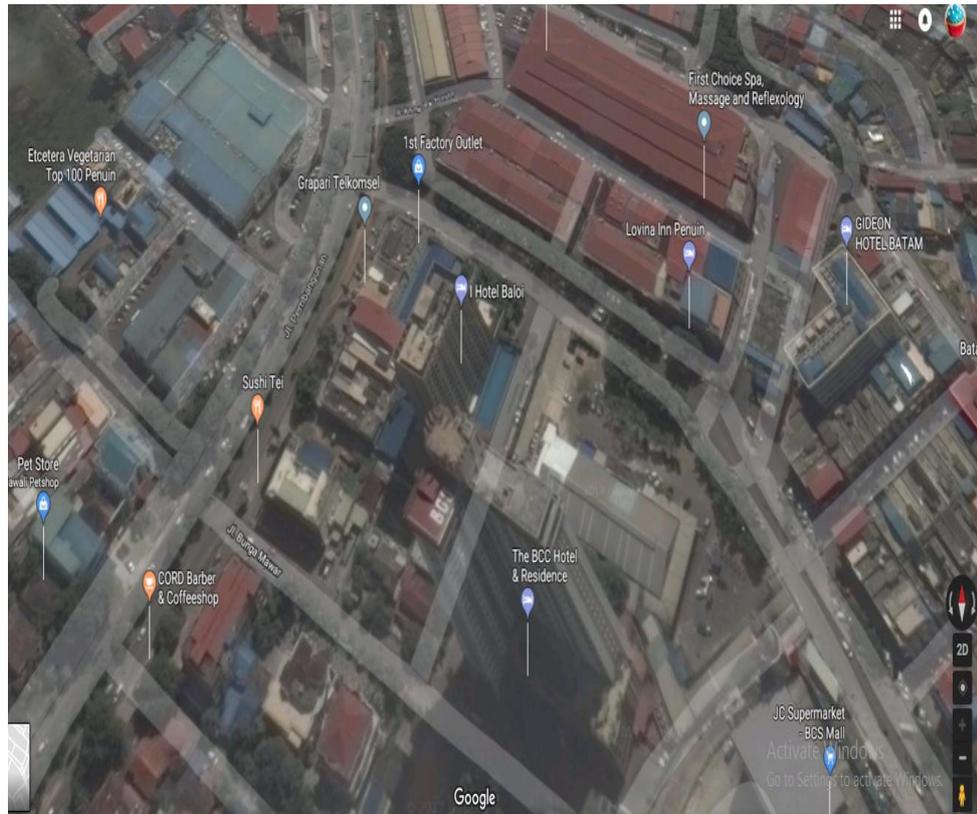
Uji reliabilitas dapat diuji dengan rumus dibawah ini :

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \dots\dots\dots \text{Rumus 3.7}$$

## 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 2.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Raflesia Nusantara (I Hotel Baloi) yang beralamat di Jalan Baloi Kusuma Indah No 7 Penuin – Batam 29431 dengan keterangan tempat lokasi sebagai berikut ini:



**Gambar 3.2** Peta Lokasi PT Raflesia Nusantara

**2.6.2. Jadwal Penelitian**

Adapun jadwal penelitian dalam melakukan penelitian tersebut adalah seperti:

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

Kegiatan Penelitian	Aug-17				Sep-17				Okt-17				Nov-17				Des-17				Jan-17			
	Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■	■																				
Penulisan Laporan					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengolahan Data																					■	■		
Penyelesaian Laporan																						■	■	■