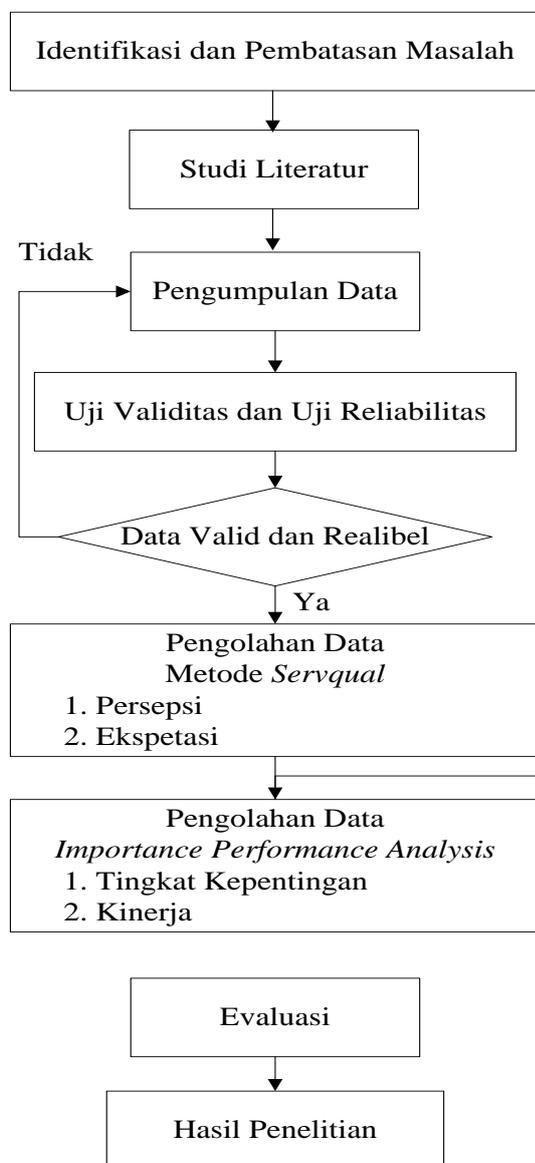


**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian pada penelitian ini dinyatakan pada gambar 3.1.



**Gambar 3.1 Desain Penelitian**

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dan tamu Hotel Golden dari bulan Januari 2017 – September 2017 yang berjumlah 1729.

**Tabel 3.1** Jumlah Pengunjung Hotel

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
1	Januari 2017	243
2	Februari 2017	230
3	Maret 2017	218
4	April 2017	210
5	Mei 2017	187
6	Juni 2017	179
7	Juli 2017	167
8	Agustus 2017	165
9	September 2017	130
Total		1729

### 3.2.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan *convenience sampling* (sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan) yaitu peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang dapat diambil sebagai sampel karena kebetulan berada ditempat itu atau kebetulan mengenal seseorang tersebut (Tjiptono dalam Noer, 2016: 39). Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 129 yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan :

- n : Perkiraan jumlah sampel
- N : Perkiraan jumlah populasi
- e : Persentase *error* (kelonggaran)

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

##### **1. Data Primer**

Data primer penelitian ini berupa tanggapan responden mengenai kuesioner penelitian yang diperoleh langsung dari responden dalam pengisian kuesioner dan wawancara.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder penelitian ini berupa literatur, penelitian terdahulu, dan data jumlah pengunjung hotel.

#### **3.3.2 Metode Pengumpulan Data**

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**





**Lanjutan Tabel 3.2**

16		Rasa aman dalam memberikan pelayanan																		
17		Sikap ramah dan sabar																		
<i>Empathy</i>																				
18	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya (Lupoyadi dalam Ridlo et al., 2016: 3), yang disesuaikan dengan tempat penelitian.	Memahami kebutuhan dan harapan																		
19		Kemampuan berkomunikasi sesuai keinginan																		
20		Memberikan perhatian khusus																		
21		Sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan																		
22		Karyawan mau menerima kritikan																		

### 3.4.2 Uji Validitas Data

Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut (Ghozali dalam Ridlo et al., 2016: 23).

Nilai r-hitung diperoleh dari hasil pengolahan menggunakan komputer program SPSS. Sedangkan nilai r-tabel diperoleh dengan melihat tabel pembandingan dengan taraf signifikansi 5%.

$$r = \frac{(n\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \dots \text{Rumus 3. 2}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi product momen

x : skor tiap pertanyaan

y : skor total

n : jumlah responden

### 3.4.3 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *cronbach alpha*. Suatu data dikatakan reliabel adalah variabel memiliki nilai Cronbach alpha  $\geq 0,6$  dan tidak reliabel apabila memiliki nilai Cronbach alpha  $< 0,6$  (Ghozali dalam Ridlo et al., 2016: 23).

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots \text{Rumus 3. 3}$$

Keterangan :

r : reliabilitas kuesioner

k : banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : jumlah variansi pertanyaan

$\sigma_t^2$  : variansi total

#### 3.4.4 Analisis Service Quality (*Servqual*)

Model *Servqual* ini mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu.

Perhitungan nilai persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots \text{Rumus 3. 4}$$

Keterangan :

$Xi$  : Nilai tingkat persepsi pelanggan

$N$  : Jumlah responden

$\sum Xi$  : Total dari nilai persepsi

Perhitungan nilai kepentingan pelanggan dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$Yi = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots \text{Rumus 3. 5}$$

Keterangan :

$Yi$  : Nilai tingkat kepentingan (harapan)

$N$  : Jumlah responden

$\sum Yi$  : Total dari nilai kepentingan (harapan)

### 3.4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* menawarkan sejumlah keuntungan untuk mengevaluasi penerimaan pelanggan terhadap fitur tertentu dari sebuah perusahaan. Model IPA dibagi menjadi empat kuadran, yang mana tingkat kepentingan berada pada sumbu y dan kinerja berada pada sumbu x (Pijoh dan Lambey, 2016: 478).

## 3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti tersebut akan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Golden yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 26, Tg. Balai Karimun.



**Gambar 3.2** Denah Lokasi Hotel Golden

### 3.5.2 Waktu Penelitian

Adapun jadwal penelitian dalam pelaksanaan penelitian ini ditunjukkan dengan tabel berikut ini.

**Tabel 3.3** Jadwal Penelitian

Kegiatan Penelitian	Aug-17				Sep-17				Okt-17				Nov-17				Des-17				Jan-18			
	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																					■	■		