

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain atau rancangan penelitian merupakan suatu kerangka bagi peneliti. Oleh karena itu, desain ini perlu disusun terlebih dahulu sebelum peneliti melaksanakan penelitian. Untuk itu, penjelasan yang terkandung dalam desain penelitian lazimnya menggambarkan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan. Sebagai contoh, gambaran tentang hubungan antarvariabel serta besaran populasi dan sampel berikut teknik sampling yang dipilih, cara mengumpulkan data, alat analisis data yang digunakan, dan lain-lain (Sanusi, 2017: 13). Melalui penjelasan singkat tersebut, pada akhirnya, dapat mengkategorikan bahwa penelitian yang akan dilakukan ini termasuk desain penelitian deskriptif dan metode penelitiannya berupa metode kuantitatif.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji fasilitas, harga, dan promosi sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dan yang menjadi objek penelitian ini adalah Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam. Penelitian merupakan metode *survey* untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun terdapat variabel-variabel yang akan diteliti, dan penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Penelitian ini dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu yang tidak lama. Dengan

adanya bantuan langsung dari pihak hotel menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 38). Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

3.2.1. Variabel Bebas (*Independence Variable*)

Variabel bebas atau *Independence variable* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012: 39). Variabel independen (X_1) dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.2.1.1. Fasilitas (X_1)

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel (Sulastiyono, 2011: 98). Indikator yang digunakan dalam variable fasilitas (Tjiptono, 2018: 111) yaitu:

1. Perencanaan spasial
2. Perencanaan ruangan

3. Perlengkapan
4. Tata cahaya
5. Warna

3.2.1.2. Harga (X_2)

Harga adalah nilai suatu produk yang dapat ditukarkan dengan produk lain dan dinyatakan dengan uang sebagai tolak ukur (Manap, 2016: 289). Indikator yang digunakan dalam variabel harga (Kotler, 2012: 52), yaitu.

1. Keterjangkauan harga.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesuaian harga dengan manfaat

3.2.1.3. Variabel X_3 Promosi

Promosi adalah berbagai macam insentif jangka pendek yang dimaksudkan untuk mendorong percobaan atau pembelian produk atau jasa (Tjiptono, 2015: 287). Indikator yang digunakan dalam variabel promosi (Afifudin & Sitohang, 2016: 5) yaitu:

1. Jangkauan promosi
2. Kuantitas penayangan iklan dimedia promosi promosi
3. Kualitas penyampaian pesan dalam penayangan iklan di media promosi

3.2.2. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2012: 39).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat atau dependent variable adalah kepuasan pelanggan (Y).

Kepuasan pelanggan secara sederhana diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian (Tjiptono, 2015: 76). Indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pelanggan (Smaradhana & Lutfie, 2017: 474) yaitu:

1. Tetap loyal
2. Membeli produk baru yang ditawarkan
3. Merekomendasikan produk
4. Bersedia membayar lebih
5. Memberi masukan

3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini tidak lepas dari adanya populasi yang merupakan seluruh unit yang akan diteliti. Populasi dari penelitian ini diambil dari rata-rata total pelanggan Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam pada bulan Agustus hingga Oktober 2018 yaitu 6449 orang sebagai perwakilan dari keseluruhan pelanggan yang pernah menginap di Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam.

3.3.2. Sampel Penelitian

Oleh karena populasi yang besar dan juga keterbatasan dana, tenaga dan waktu, sehingga hal ini cukup sulit untuk mempelajari dari keseluruhan populasi,

maka untuk itu penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menarik sampel. Standar error yang digunakan sebesar 5%, sehingga sampel penelitian ini berjumlah 377 orang.

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber : Sanusi (2017:101)

Keterangan :

n : ukuran sample

N : ukuran populasi

Ne : toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

$$n = \frac{6449}{1 + 6449 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{6449}{1 + 6449 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{6449}{1 + 16.1225}$$

$$n = 376.63$$

$$n = 377$$

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi (Sanusi, 2013:158). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner atau angket. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai data responden, data penelitian pengaruh fasilitas, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Best Western

Premier Panbil di Kota Batam.

3.4.1. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan antara lain:

3.4.1.1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada respondennya, yaitu pelanggan dari Best Western Premier Panbil di Kota Batam.

3.4.1.2. Data Sekunder

Peneliti menggunakan dokumentasi dari perusahaan berupa jumlah pelanggan, Jenis dan Jumlah Kamar Hotel BWP Panbil Batam serat daftar pelanggan.

3.5. Metode Analisa Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis data bagaimana yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan termasuk pengujian datanya (Sanusi, 2017: 115). Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif yang akan mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Setelah data diperoleh dari sampel yang mewakili populasi langkah berikutnya adalah menganalisisnya untuk menguji hipotesis penelitian.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Setelah ditetapkan indikator dari variabel yang ada, maka langkah

selanjutnya adalah mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik-tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. (Sugiyono, 2012: 168) Untuk keperluan dianalisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor misalnya:

1. Sangat setuju diberi skor (5)
2. Setuju diberi skor (4)
3. Ragu-ragu diberi skor (3)
4. Tidak setuju diberi skor (2)
5. Sangat tidak setuju diberi skor (1)

Teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini dengan menggunakan tabel frekuensi untuk mengetahui tingkat perolehan skor variabel penelitian masuk dalam kategori sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan bobot penilaian 5,4,3,2 dan 1 sehingga diperoleh skor 5 sebagai bobot tertinggi dan skor 1 sebagai bobot terendah. Dalam menetapkan peringkat pada setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor terendah

dengan skor tertinggi. Skor terendah di peroleh melalui hasil perhitungan sebagai berikut :

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

Sumber : Sugiyono (2012: 92)

Keterangan:

RK = Rentang Skala

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah alternative item jawaban

Rentang skala dalam penelitian ini diperoleh:

$$RK = \frac{377 (5 - 1)}{5}$$

$$RK = 301.6$$

Skor terendah : 1 x 377 : 377

Skor tertinggi : 5 x 377 : 1.885

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 1 Rentang Skala

No	Jumlah Skor	Kriteria
1	377 – 678,6	Sangat Tidak Baik
2	678,6 – 980,2	Tidak Baik
3	980,2 – 1.281,8	Cukup Baik
4	1.281,8 – 1.583,4	Baik
5	1.583,4 – 1.885	Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

3.5.2. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data selanjutnya perlu dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data.

3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Pengujian validitas dapat menggunakan cara yang paling umum yaitu penggunaan Korelasi *Bivariate Pearson (Pearson Product Moment)*. Validitas suatu item pertanyaan bisa didapatkan dengan cara membandingkan nilai koefisien korelasi r_{hitung} terhadap nilai r_{tabel} (Wibowo, 2012: 35).

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi minimal 0.30 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid. Berikut tabel yang menggambarkan range validitas:

Tabel 3. 2 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Wibowo (2012: 36)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan (Sanusi, 2017: 80).

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Cronbach's Alpha*. Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika; nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, yaitu 0.6. Berikut adalah tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas (Wibowo, 2012: 53).

Tabel 3. 3 Indeks Koefisien Reliabilitas

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

Sumber: Wibowo (2012: 53)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang digambarkan akan berbentuk lonceng atau bell-shaped.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* yang sudah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Karena nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan Nilai *Probability Sig (2 tailed)* $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$ (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Gejala multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka nol, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang dan titik-titik data tidak berpola (Sujarweni, 2015: 187).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Model regresi linear berganda adalah suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih

variabel independen dengan variabel dependennya.

Dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya (Wibowo, 2012: 135).

Regresi berganda dapat dinotasikan sebagai berikut:

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

Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda

Sumber : Wibowo (2012: 134)

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 independen ke - n

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y atau variabel

terikat yang diterangkan oleh X atau variabel bebas.

Koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai R^2 (koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai *range* antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan di program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *adjusted* R^2 pada tampilan *model summary* (Wibowo, 2012: 136).

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi

Sumber : Wibowo (2012: 136)

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi variable X1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi variable X2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi variable X1 dengan variable X2

3.5.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi

linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu uji t dan uji F (Sanusi, 2017: 221).

3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh tiap variabel dependen terhadap variabel independenna atau variabel terikat (Sugiyono, 2014: 223). Rumusnya adalah

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3. 5 Uji t}$$

Sumber : Sugiyono (2012, 187)

Keterangan :

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujiannya yaitu:

1. Bila nilai mutlak $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikansi lebih kecil 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, sebaliknya.
2. Jika dikatakan tidak signifikan bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dari hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Nilai F hitung ini akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan dk pembilang ($m - 1$) dan dk penyebut ($N - 1$). Kaidah yang digunakan dalam uji ini:

1. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
2. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini bertempat di Hotel Best Western Premier Panbil di Kota Batam. Penelitian ini dilakukan kepada responden (pelanggan hotel).

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

[illegible]