

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain Penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Segala prosedur aktivitas penelitian yang peneliti lakukan dalam menyusun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 16) penelitian kuantitatif pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. metode yang digunakan yaitu desain penelitian kausalitas. Menurut Sanusi (2017:14) desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel.

#### **3.2. Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

##### **3.2.1. Variabel Eksogen (Variabel Independen)**

Variabel ini disebut juga sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiono, 2014: 39). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2)

##### **3.2.2. Variabel Endogen (Variabel Dependen)**

Variabel ini disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab akibat, karena

adanya variabel bebas (Sugiono, 2014: 39). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y1) dan Loyalitas (Y2).

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Setelah operasional penelitian siap ditentukan, maka langkah selanjutnya penulis akan menentukan populasi dan sampel penelitian yang akan dijadikan sebagai *sumber* data yang dibutuhkan di dalam penulisan penelitian ini.

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2014: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Puri Ksatria Batam yang berjumlah 137 orang periode September – Desember 2017.

#### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiono, 2014: 81). Pengambilan sampel harus *representatif* (mewakili) dan kesimpulan yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan terhadap populasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara acak tidak memperhatikan unsur peluang (*non-probability sampling*) dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sanusi, 2017: 95). Adapun pertimbangan-pertimbangan yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

1. Konsumen Hotel Puri Ksatria Batam
2. Telah menginap minimal dua kali, dengan alasan bahwa konsumen yang telah menginap sebanyak dua kali atau lebih cenderung merupakan konsumen yang loyal dan melakukan pembelian ulang.
3. Telah mengenal dan menginap di Hotel Puri Ksatria Batam selama satu tahun lebih, sehingga dapat memberikan gambaran dan pengalaman tentang kinerja Hotel Puri Ksatria Batam.

Jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sanusi, 2017: 101) yang dapat dicari sebagai berikut :

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

**Rumus 3. 1** Slovin

Keterangan rumus:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

$\alpha$  = Tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini jumlah populasi diambil dari jumlah populasi konsumen Hotel Puri Ksatria yaitu sebanyak 137 orang. Kemudian diambil tingkat kesalahan 5% untuk menjaga representatif dari sampel penelitian, maka diperoleh:

$$n = \frac{137}{1+137(0,05)^2} = 102,05 \text{ (dibulatkan menjadi 102)}$$

Untuk keperluan penelitian, maka sampel yang akan digunakan adalah 102 responden.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan data dengan dua cara yaitu data primer dan data sekunder.

#### **3.4.1. Data Primer**

Data yang diperoleh langsung dari sumber yang bersangkutan, dengan membagikan kuesioner kepada konsumen Hotel Puri Ksatria

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh secara resmi dari perusahaan secara teori-teori yang diperoleh dari buku, jurnal dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian.

#### **3.4.3. Alat Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013: 142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2014: 94) yaitu :

1. Sangat Setuju/sangat positif dengan *score* 5.
2. Setuju/positif dengan *score* 4.
3. Ragu-Ragu/netral dengan *score* 3.
4. Tidak Setuju/negatif dengan *score* 2.
5. Sangat Tidak Setuju/tidak pernah dengan *score* 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Dalam setiap penelitian, masalah penggunaan alat pengukur (instrumen) perlu mendapat perhatian agar dapat diharapkan bahwa hasil yang diperoleh adalah benar dan dapat mencerminkan keadaan yang sesungguhnya dari masalah yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3.2.7 yang dijalankan dengan media komputer.

#### **3.5.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi profil responden seperti jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 147). Analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

#### **3.5.2. Analisis SEM-PLS**

*Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan pengembangan lebih lanjut dari path analisis. Pada model persamaan struktural (SEM), hubungan kausalitas antarvariabel eksogen (independen) dan endogen (dependen) dapat ditentukan secara lebih lengkap (Sanusi, 2017: 166).

Pada perkembangnya, SEM dibagi dalam dua jenis, yaitu *covariance-based SEM* (CB-SEM) dan *variance-based SEM* atau *Partial Least Square* (SEM-PLS). (Sholihin & Ratmono, 2013: 6). *Partial Least Square* (PLS) adalah salah satu teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) yang mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator dan kesalahan pengukuran secara langsung. PLS dikembangkan sebagai alternatif apabila teori yang digunakan lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran reflektif. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak banyak membutuhkan asumsi, dan ukuran sampel tidak harus besar (Wiyono, 2011: 395).

SEM yang menggunakan PLS (SEM-PLS) merupakan suatu alternatif untuk menggunakan analisis SEM dimana data tidak berdistribusi normal; oleh karena itu SEM-PLS dikenal juga sebagai teknik pemodelan lunak dimana persyaratan-persyaratannya tidak seketat yang ada pada SEM, misalnya dalam hal skala pengukuran, ukuran sampel, dan distribusi residual.

Terdapat dua hal penting dari PLS yang menggunakan pendekatan *variance based*, yaitu memiliki kemampuan menghindari dua masalah:

1. *Inadmissible Solution*

Yaitu solusi yang tidak dapat diterima, dalam hal ini, pada PLS berbasis varians tidak akan pernah terjadi masalah *matriks singularity*. Selain itu, karena PLS bekerja pada model struktural yang bersifat rekursif, maka masalah *unidentified*, *under-identified* atau *over-identified* juga tidak akan terjadi.

## 2. *Factor Indeterminacy*

Faktor yang tidak dapat ditentukan, artinya jika terjadi adanya lebih dari satu faktor yang terdapat dalam sekumpulan indikator sebuah variabel, khusus indikator yang bersifat formatif tidak memerlukan adanya *common factor*, sehingga selalu diperoleh variabel laten yang bersifat komposit. Dalam hal semacam ini, variabel laten merupakan kombinasi linier dari indikator-indikatornya.

Adapun prinsip dasar penggunaan kedua pendekatan tersebut, apakah model persamaan struktural digunakan untuk uji dan pengembangan teori atautkah untuk tujuan prediksi. Apabila tujuan utamanya untuk pengujian dan pengembangan model, pendekatan berdasarkan kovarian merupakan metode yang paling sesuai sedangkan jika untuk tujuan prediksi, maka pendekatan berdasarkan varians seperti PLS lebih tepat. Pengujian ini merupakan pengujian prediksi maka digunakan pendekatan varian dengan menggunakan PLS (Wiyono, 2011: 396).

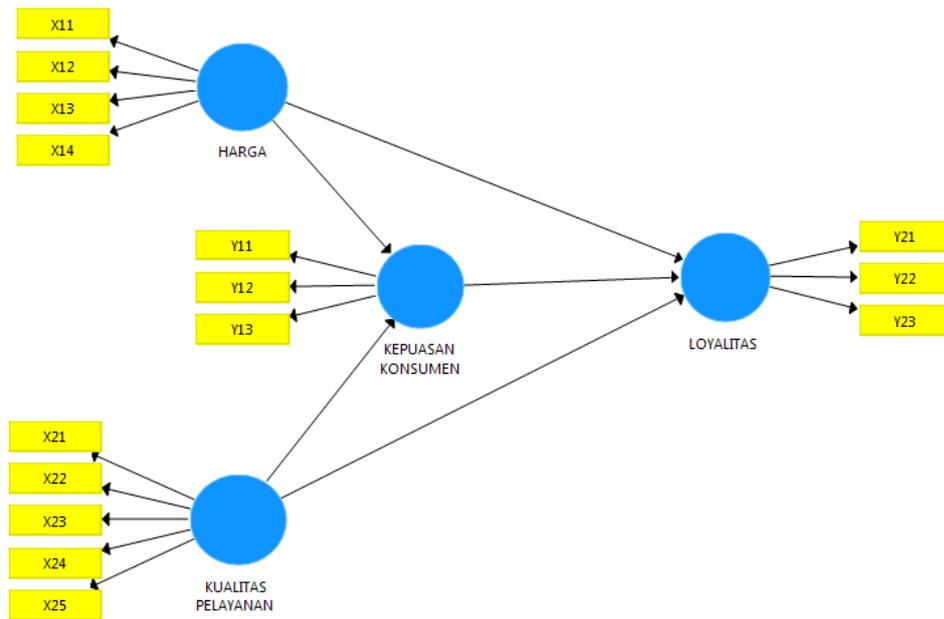
**Tabel 3. 1** Perbedaan *Variance Based* dan *Covariance Based*

ASPEK	VARIANCE BASED	COVARIANCE BASED
Landasan Teori	Kuat, lemah, dan eksploratif	Kuat
Hubungan	Linier	Linier
Model Struktural	Tidak diperlukan; pendekatan <i>resampling</i> dengan <i>bootstrapping</i>	Normal atau; tidak diperlukan pendekatan <i>resampling</i> dengan <i>bootstrapping</i>
Model Pengukuran	Reflektif: Formatif	Reflektif
<i>Goodness of fit</i>	<i>Q-square predictive relevance</i> , prinsipnya sama dengan $R^2$	RMSEA, <i>Chisquare/DF</i> , dan lain-lain (terdapat 26 jenis GOF)
Pengujian Model	<i>Theory Trimming</i> , membuang jalur yang nonsignifikan	<i>Theory Trimming</i> , membuang jalur yang nonsignifikan
<i>Output</i>	Pengukuran Model dan Uji Model Struktural	Pengukuran Model dan Uji Model Struktural
Dasar Penggunaan	Model Prediktif	Pengujian Model

Sumber: (Wiyono, 2011: 396)

### 3.5.3. Spesifikasi Model

Analisis hubungan antarvariabel dan indikator terdiri dari: *outer model* dan *inner model*. Adapun ilustrasi model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 3. 1** Ilustrasi Model Penelitian

Sumber : Data primer, data diolah tahun 2017

#### 3.5.3.1. Outer Model

Yaitu spesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan *outer relation* atau *measurement model*, yang menjelaskan karakteristik variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya.

#### 3.5.3.2. Inner Model

Yaitu spesifikasi hubungan antarvariabel laten (*structural model*), disebut juga dengan *inner relation*, menunjukkan hubungan antarvariabel laten berdasarkan *substantive theory* dari penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator diskala dengan *zero means* dan unit varians sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (konstanta) dapat dihilangkan dari model.

### 3.5.3.3. Evaluasi *Goodness of Fit*

*Goodness of Fit model* diukur menggunakan  $R^2$  variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Model PLS dievaluasi dengan melihat *Q-square predictive relevance* untuk model konstruk. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya (Ghozali, 2014: 41).

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \quad \text{Rumus 3. 2 } Q^2 \text{ Predictive relevance}$$

Nilai *Q-square* lebih besar 0 (nol) menunjukkan menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

### 3.5.4. Uji Model

Uji Model dilakukan melalui *outer model* dan *inner model*. *Outer model* atau model pengukuran, pada prinsipnya adalah menguji indikator terhadap variabel laten atau dengan kata lain mengukur seberapa jauh indikator itu dapat menjelaskan variabel latennya. Indikator *reflektif* di uji dengan *convergent validity*, *discriminant validity* atau dengan *average variance extracted* (AVE), dan *composite reliability*. Adapun *inner model* atau model struktural pada prinsipnya adalah menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya baik eksogen maupun endogen. Dapat dikatakan juga menguji hipotesis antara satu variabel laten yang satu dengan yang lain. Pengujian dilakukan dengan melihat presentase varian yang dijelaskan yaitu  $R^2$  untuk variabel laten dependen yang dimodelkan mendapatkan pengaruh dari variabel laten independen dengan menggunakan ukuran *stone-geisser Q square test*, serta melihat besarnya

koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini di uji dengan menggunakan uji t-statistik yang diperoleh lewat prosedur *bootstrapping*.

**Tabel 3. 2** Uji Model dan Kriteria Penilaian PLS

UJI MODEL	OUTPUT	KRITERIA
Outer Model (Uji Indikator)	<i>Convegent Validity</i>	Nilai <i>loading factor</i> 0,50 sampai 0,60 sudah dianggap cukup
	<i>Discriminant Validity</i>	Nilai korelasi <i>Cross Loading</i> dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Nilai AVE harus diatas 0,50
	<i>Composite Reliability</i>	Nilai <i>composite reliability</i> yang baik apabila memiliki $\geq 0,70$
Inner Model (Uji Hipotesis)	R2 untuk variabel latennya endogen	Hasil R2 sebesar 0,67; 0,30; dan 0,19 mengindikasikan bahwa model “Baik”, “Moderat”, dan “Lemah”
	Koefisien parameter dan t-statistik	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan, yang dapat diperoleh dengan prosedur <i>bootstrapping</i>

Sumber: (Wiyono, 2011: 409)

### 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada Hotel Puri Ksatria Batam yang beralamat di Jl. Bunga Raya No. 1 Baloi Indah Batam

### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dari skripsi ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 3** Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Sep-2017				Okt-2017				Nov-2017				Des-2017				Jan-2018				Feb-2018
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Perancangan																					
Studi Pustaka																					
Penentuan judul																					
Penentuan objek penelitian																					
Pembuatan Bab I																					
Pembuatan Bab II																					
Pembuatan Bab III																					
Penyebaran Kuesioner																					
Pengolahan data																					
Pembuatan Bab IV																					
Pembuatan Bab V																					
Pemeriksaan hasil																					

Sumber: Data Primer, diolah 2017