

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam suatu riset diperlukan rancangan-rancangan sebagai pedoman dalam penelitian yang biasa dikenal dengan rancangan penelitian. Demi penelitian dapat berlangsung lancar dan semestinya, tentu peneliti juga membutuhkan rancangan penelitian. Demi memperoleh hasil data, peneliti menggunakan metode pembagian kuesioner secara langsung. Kuesioner adalah media dalam mengumpulkan hasil data yang berisikan beberapa butir pernyataan dengan nilai masing-masing jawaban yang diperoleh dari responden lalu nantinya data akan diolah oleh peneliti sebagai hasil dari kuesioner tersebut (Saputra, 2018).

3.2 Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi kegiatan peneliti terkait dengan pengukuran variabel dalam penelitian. Spesifikasi merujuk pada ukuran dan indikator variabel penelitian yang dihasilkan dalam studi literatur sebagai parameter untuk mengukur variabel. Jadi, variabel operasional adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian berdasarkan sifat-sifat tertentu yang tercermin dalam dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian (Widodo, 2017: 82).

3.2.1 Variabel Independen

Menurut Martono (2016: 61) variabel independen (bebas / tidak terikat) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Status suatu variabel dalam penelitian kuantitatif adalah variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian, biasanya dilambangkan dengan "X".

Definisi operasional untuk setiap variabel dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikatornya

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas	Pertimbangan spasial	Skala Likert
	Perencanaan ruang	
	Perlengkapan/perabotan	
	Tata cahaya dan warna	
	Pesan yang disampaikan secara grafis	
	Unsur pendukung	
Kualitas Pelayanan	Wujud fisik	Skala Likert
	Daya tanggap	
	Kehandalan	
	Keyakinan	
	Empati	

Sumber: Munawir (2018)

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Martono, 2016: 61) variabel dependen (terikat / tidak bebas) merupakan variabel yang ada akibat dipengaruhi oleh variabel independen.

Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian, biasanya dilambangkan dengan "Y".

Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikatornya

Variabel Dependen	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Tamu	Baik dalam penyediaan pelayanan	Skala Likert
	<i>Problem solving</i> dengan cepat oleh karyawan	
	Karyawan faham akan apa yang harus dilakukan secara tepat.	
	Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan tamu	

Sumber : Munawir (2018)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sarwono (2012: 18), unit yang memiliki sifat / karakteristik merupakan unit populasi yang sama dengan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam. Populasi ini diambil di bulan September 1.182 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sarwono (2012: 18) sampel adalah penggunaan sebagian kecil populasi dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dapat mewakili sifat-sifat yang mampu menggambarkan populasi pada Pacific Palace Hotel di Kota

Batam. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Yang dimaksud dengan *simple random sampling* yakni metode pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tidak memperhatikan strata / tidak diperhitungkan, teknik ini dilakukan apabila anggota populasinya heterogen (tidak sejenis). Rumus yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah rumus Slovin . Berikut penjabarannya

Perhitungannya adalah :

$$n = \frac{N}{(1+N.e^2)} \quad \textbf{Rumus 3. 1} \text{ Teknik Pegambilan Sampel Slovin}$$

Sehingga :

$$n = \frac{1.182}{1+1.182.0,05(2)}$$

$$n = \frac{1.182}{1+1.182.0,0025}$$

$$n = \frac{1.182}{1+2,955}$$

$$n = \frac{1.182}{3,955}$$

$$n = 298,86$$

$$n = 299$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Dengan pengambilan sampel yang dapat ditolerir 5% (Sarwono, 2012: 24). Pembulatan perlu dilakukan agar peneliti tidak terkendala dalam mengolah data, Pada penelitian ini peneliti membulatkan sampel yaitu 299 responden.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan oleh peneliti adalah secara *random* (acak) sederhana. Teknik ini menurut Sarwono, (2012: 18) adalah memilih sampel secara acak / tidak berurutan. Kemudahan dalam teknik ini adalah peneliti tidak membutuhkan pengetahuan tentang populasinya, selanjutnya sampel akan diambil secara acak.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Menurut (Anwar, 2017: 103) data primer adalah dimana peneliti mencatat dan mengumpulkan data saat pertama kali. Kelebihan data primer dibanding sekunder adalah peneliti bisa mengontrol terhadap data tersebut, ini dikarenakan peneliti mampu memahami proses pengumpulan datanya secara historis, peneliti dapat menutupi masalah ketimpangan waktu, misalnya data yang diperlukan adalah tahun sekarang namun yang tersedia adalah tahun-tahun sebelumnya, peneliti akan bebas menggunakan data untuk menghubungkan dengan kemungkinan data yg tersedia di lokasi obyek tersebut.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut (Sanusi, 2017) data sekunder adalah data yang sudah tersedia melalui oleh pihak lain, dimana peneliti bisa langsung memakai data yang sudah ada sesuai dengan keperluannya. Data sekunder informasinya tersedia di tempat instansi ataupun tempat dimana objek berasal ataupun juga bisa diluar dari tempat penelitian tersebut. Data sekunder internal adalah data yang sudah ada ditempat penelitian itu sendiri, sedang data yang berada diluar penelitian tersebut disebut data sekunder eksternal.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Demi mendapatkan data yang berkualitas dan sesuai dengan riset yang sedang dilaksanakan, peneliti memerlukan teknik-teknik yang benar, baik itu dalam mencari maupun memilih data yang mana akan sesuai atau tidak dalam penelitian yang akan dijalani. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data primer secara aktif : pemberian kuesioner secara langsung ke responden, pengisian kuesioner melalui telepon, pengisian kuesioner dengan menggunakan surat, kuesioner dengan menggunakan surat elektronik (Sarwono, 2012: 31).

3.6.1 Pemberian Kuesioner Secara Langsung dengan Responden

Cara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pengumpulan pokok data secara aktif dengan cara memberikan langsung kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan kepada responden (Sarwono, 2012: 39). Dalam penelitian ini kuesioner (angket) akan berisi mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

Adapun cara pengisian pada kolom kuesioner tersebut adalah dengan cara memberi centang pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan skor jawaban pada kolom masing-masing.

Tabel 3.3 Jawaban Responden

Nilai	Notasi	Keterangan
5	SS	Sangat Setuju
4	S	Setuju
3	N	Netral
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber: (Sarwono, 2012: 87)

3.6.2 Pengisian Kuesioner melalui telepon

Pada teknik ini pengisian kuesioner tidak diperlukan bertemu satu sama lain antar peneliti dan responden, hanya diperlukan via telepon dari kedua belah pihak dimana peneliti membacakan butir pernyataan pada kuesioner dan responden menjawab pernyataan tersebut masih melauli via telepon yang terkoneksi satu sama lain. Lalu hasil dari jawaban responden dipindahkan ke kuesioner oleh peneliti untuk selanjutnya diolah (Sarwono, 2012: 40).

3.6.3 Pemberian Kuesioner Melalui Surat

Pada teknik ini diperlukan media surat dalam pencarian informasi, dimana peneliti mengirimkan surat ke responden yang nantinya akan diisi responden.. Dengan cara ini peneliti diuntungkan karna responden mempunyai banyak waktu untuk memahaminya (Sarwono, 2012: 40).

3.7 Alat Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data terhadap responden, peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan seluruh jawaban dari responden. Kuesioner tersebut diberikan ke tamu-tamu Pacific Palace Hotel.

3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sanusi (2017: 115) metode analisis data adalah suatu teknik yang nantinya akan digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan cara pengujiannya dalam sebuah penelitian. Data yang dikumpulkan akan menggambarkan sifat tujuan penelitian apakah sebagai eksplorasi, deskripsi atau pengujian hipotesis. Banyak variabel-variabel yang berbeda yang terlibat dalam suatu penelitian, ini tergantung pada kompleksitas masalah dalam penelitian. Sama halnya juga dengan data yang akan dipakai, tentu akan berbeda-beda dalam menggunakan skala ukurnya. Bahkan penerapannya terkadang berbeda-beda untuk setiap variabel. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik deskriptif dan statistik inferensial yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sanusi (2017: 115) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sesuai dengan sebagaimana adanya dengan tidak bermaksud membuat generalisasi ataupun kesimpulan umum. Penyajian data yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah dengan menyajikan data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median,

mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi serta perhitungan persentase.

Analisis ini berdasarkan bantuan komputer dan program statistik yaitu program SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) versi 22. Melalui program SPSS tersebut, data-data yang telah terkumpul dilakukan pengujian dan akan dianalisis agar dapat memberikan gambaran hubungan antara peranan maupun pengaruh dari masing-masing variabel independen dan dependen dalam penelitian ini.

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Setelah tahap mengumpulkan data, lalu peneliti akan menguji kevaliditasan data tersebut. Menurut Sanusi (2017: 77) suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Sanusi (2017: 77) adapun rumus dalam mencari nilai korelasi adalah diperlukan nilai dalam penelitian ini yaitu dengan rumus Pearson Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

dengan angka kasar

Rumus 3.2 Validitas

Sumber: (Sanusi, 2017: 77)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor butir normal

N = jumlah sampel (responden)

Dengan taraf signifikansi 0,05 dengan menggunakan uji dua arah. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriterianya adalah :

1. *Item* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total ataupun dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.
2. *Item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total ataupun dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur yang mampu menunjukkan konsistensi hasil pengukuran ketika digunakan oleh orang yang sama atau berbeda dan pada waktu yang sama atau berbeda pula, ini bisa dikatakan reliabilitas (Sanusi, 2017: 80).

Menurut Sugiyono (2018: 132) melalui uji reliabilitas, peneliti bisa menguji seluruh butir pernyataan secara bersama-sama. Dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha $> 0,60$. Rumus :

$$r_x = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Rumus 3. 3 Alpha Cronbach's

Sumber : (Sugiyono, 2018)

Keterangan :

r_x = reliabilitas yang dicari

n = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap *item*

σ_t^2 = varians total

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Widodo (2017: 111) arti penting dari uji ini adalah demi menentukan distribusi residu. Apabila residu Kolmogorov-Smirnov (K-S) berdistribusi secara normal, ini merupakan model yang baik. Pada dasarnya, normalitas data dapat dikenali atau dikenali dengan melihat distribusi (titik) data pada sumbu diagonal grafik histogram. Penjelasan mengenai uji ini :

Signifikansi uji, nilai $|FT - FS|$ terbesar dibandingkan dengan nilai tabel Kolmogorov Smirnov.

H_0 diterima ; H_a ditolak jika nilai $|FT - FS|$ terbesar $<$ nilai tabel Kolmogorov Smirnov.

H_0 ditolak ; H_a diterima, jika nilai $|FT - FS|$ terbesar $>$ nilai tabel Kolmogorov Smirnov.

Uji normal probability plot, atau apa yang disebut nama tes P-Plot, adalah salah satu alternatif yang cukup efektif untuk menentukan apakah model regresi

yang akan dianalisis dalam tes didistribusikan secara normal atau tidak. Dalam uji normalitas ini, teknik dilakukan pada nilai residual dari model regresi dan bukan pada beberapa data dari variabel penelitian. Model regresi yang baik harus memiliki nilai residu yang normal.

Pada dasarnya, normalitas data dapat dikenali atau dikenali dengan memeriksa distribusi data (titik) pada sumbu diagonal grafik histogram berdasarkan residu.

1. Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
2. Sebaiknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Widodo (2017: 114), tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Dalam model regresi yang baik, tidak ada korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi, bisa dilihat melalui berikut ini:

1. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variable-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variable dependen.
2. Jika antar variable independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,09), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variable independen.

3. Multikolinearitas juga dapat dilihat dari nilai *tolerance* =, dan lawannya yaitu *variance inflation factor (VIF)*. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai *VIF* yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* > 10 . Walau multikolinearitas dapat dideteksi dengan nilai *tolerance* dan *VIF*, tetapi masih tetap tidak mengetahui variable-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widodo (2017: 114) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mentransfer perbedaan dalam varian yang tersisa dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model dapat dilihat pada pola gambar Scatterplot. Uji hipotesis untuk menentukan apakah heteroskedastisitas dapat dilakukan oleh uji gletser untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan heteroskedastisitas residu absolut ($UbsUt$).

Ini adalah dasar untuk memutuskan tes heteroskedastisitas dengan uji gletser:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah sambungan dari regresi linear sederhana yang berfungsi meningkatkan total variabel independen yang awalnya satu, dua atau lebih variabel independen, persamaanya (Sanusi, 2017: 114) :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2017)

Keterangan :

Y = variabel dependen

X_1 & X_2 = variabel independen

a = konstanta

b_1 & b_2 = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) sering disebut sebagai koefisien determinasi berganda, hampir sama dengan r^2 . R juga hampir mirip dengan r , tapi keduanya secara fungsional berbeda (kecuali untuk regresi linear sederhana). R^2

menjelaskan proporsi variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (lebih dari satu variabel: X; $i = 1, 2, 3, 4 \dots, k$). Sementara itu, r^2 mengukur kecocokan dari persamaan regresi, yang memberikan persentase variasi total variabel dependen (Y), yang dijelaskan oleh hanya satu variabel independen (X). Selain itu, r adalah koefisien korelasi yang menjelaskan kedekatan hubungan linear antara kedua variabel, nilainya bisa negatif dan positif. Sementara itu, R adalah koefisien korelasi kompleks yang mengukur hubungan antara variabel yang dependen (Y) dan semua variabel independen yang menjelaskannya bersama-sama, dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linear berganda lebih baik jika koefisien determinasi (R^2) lebih tinggi (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya, konsisten dengan peningkatan jumlah variabel independen (Sanusi, 2017: 136).

3.8.5 Uji Hipotesis

3.8.5.1 Uji T

Uji ini memperlihatkan pengaruh besarnya variabel independen terhadap penjelasan variasi variabel dependen. Dasarnya dengan membandingkan probabilitas signifikan relatif terhadap nilai α (Saputra, 2018: 84).

Rumus Uji T sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

Sumber : (Sugiyono, 2015: 245)

Ketrerangan :

t = Pengkonsultasian nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

r = Penemuan korelasi parsial

n = Total sampel

Pengambilan putusan :

1. H_0 diterima jika probabilitas nilai t atau signifikan $< 0,05$.
2. H_0 ditolak jika probabilitas nilai t atau signifikan $> 0,05$.

3.8.5.2 Uji F

Uji ini ingin membuktikan pada semua variabel independen, apakah secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, dan dasar pengambilan keputusan digunakan untuk membandingkan nilai atau probabilitas signifikan dengan nilai α (Saputra, 2018; 15).

Rumus uji F sebagai berikut :

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{d(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.6 Uji F}$$

Sumber: (Sugiyono, 2018: 137)

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

N = Total data

K = Total variabel independen

Kriteria keputusan yaitu :

1. Adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama pada variabel independen terhadap dependen jika probabilitasnya $< 0,05$.
2. Tidak adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama pada variabel independen terhadap dependen jika nilai probabilitas $> 0,05$.

3.9 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah dimana tempat atau wilayah penelitian tersebut akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian. Adapun lokasinya di Pacific Palace Hotel di Kota Batam, jln.Duyung Sei-Jodoh Telp.0778 421111.

3.9.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul																				
Pencarian Data Awal																				
Penyusunan Penelitian																				
Kuesioner																				
Bimbingan Penelitian																				
Penyelesaian Skripsi																				