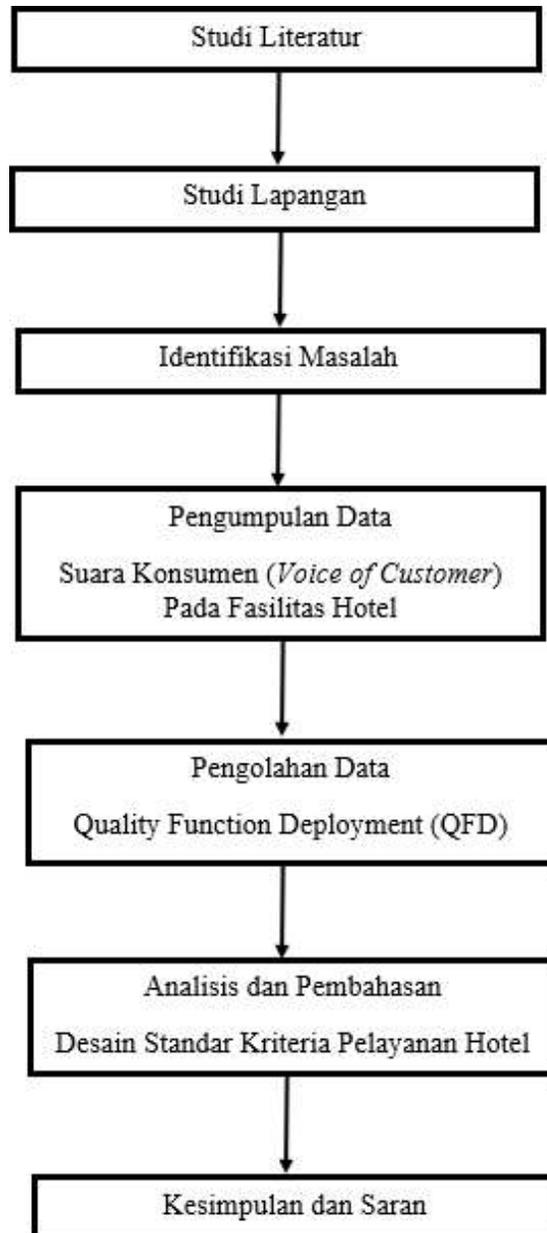


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.2. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan hotel. Sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung hotel terhadap kriteria pelayanan hotel.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wisatawan yang datang dan berkunjung ke kota Batam.

3.3.2. Sampel

Sampel untuk perancangan kuesioner diambil dari *survey* langsung terhadap pengunjung hotel di kota Batam. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tidak cocok sebagai sumber data (Putra, 2019). Dalam penelitian ini belum diketahui jumlah populasinya, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = (z^2 \cdot \sigma^2) / E^2$$

n = Jumlah Sampel

z = Tingkat Kepercayaan

σ = Simpangan Baku

E = Margin of Error (Interval kesalahan)

Rumus 3. 1 Ukuran Sampel

Pada penelitian ini ditentukan nilai tingkat kepercayaan yaitu 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan simpangan baku 30%.

Berdasarkan rumus diatas, maka:

Diketahui: $Z = 95\% \approx 1,96$ (pada table z)

$$\sigma = 30\% = 0,3$$

$$E = 5\% = 0,05$$

Jawab :

$$n = ([(1,96)]^2 \times [(0,3)]^2 / [(0,05)]^2$$

$$n = 3,84 \times 0,09 / 0,0025$$

$$n = 0,3456 / 0,0025$$

$$n = 138,24 = 138$$

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa metode:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan atau pemerhatian yang sistematis terhadap objek, peristiwa, atau fenomena dalam rangka mengumpulkan informasi, data, atau pemahaman tentang data yang diperlukan peneliti. Observasi melibatkan pengamatan sistematis

terhadap pengunjung hotel atau situasi di dalam hotel dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan untuk memenuhi kebutuhan penelitian.

2. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau pertanyaan kepada pengunjung hotel maupun masyarakat terkait fasilitas apa saja yang dibutuhkan dalam sebuah hotel.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, apabila semua data-data sudah terkumpul maka akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tahap ini dilakukan penentuan suara konsumen (*voice of customer*) dalam tahapan *House of Quality* (HOQ) yaitu:

a. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan Hotel

Pada analisis kebutuhan pelanggan maka akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung hotel atau masyarakat.

b. Menyusun Matriks Perencanaan

1. Analisis Tingkat Kepentingan

Setelah diketahui data kebutuhan pelanggan pada sebuah hotel maka akan ditentukan nilai mean tingkat kepentingan akan dihitung pada setiap variabel berdasarkan rumus:

$$\begin{aligned} & \text{Nilai mean TK variabel} - i \\ & = (\text{total TK variabel} - i) / (\text{jumlah responden}) \end{aligned}$$

Rumus 3. 2 Nilai Tingkat Kepentingan

2. Analisis Persyaratan Teknis

Pada analisis persyaratan teknis bertujuan untuk mengukur nilai harapan pelanggan. Nilai mean harapan pelanggan akan dihitung pada setiap variabel berdasarkan rumus:

$$\begin{aligned} & \text{Nilai mean harapan variabel} - i \\ & = (\text{total nilai harapan variabel} \\ & - i) / (\text{jumlah responden}) \end{aligned}$$

Rumus 3. 3 Nilai Harapan Pelanggan

3. Menetapkan Nilai Target

Nilai target tingkat kualitas pelayanan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan. Penentuan nilai target ini diperoleh dari nilai modus. Nilai modus yang menjadi nilai target diperoleh berdasarkan frekuensi jawaban responden yang paling banyak terhadap setiap variabel kebutuhan.

4. Analisis Rasio Perbaikan

Nilai rasio perbaikan menunjukkan suatu ukuran upaya sebuah hotel dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada setiap variabel kebutuhan pelanggan hotel. Untuk menentukan nilai rasio perbaikan adalah dengan cara membandingkan nilai target kualitas pelayanan hotel yang akan dicapai dengan tingkat kualitas pelayanan hotel saat ini ditentukan dengan rumus:

$$\text{Nilai rasio perbaikan-}i = \frac{\text{target tingkat kualitas pelayanan mendatang-}i}{\text{tingkat kualitas pelayanan sekarang-}i}$$

Rumus 3. 4 Nilai Rasio Perbaikan

5. Menetapkan Sales Point

Pada tahap ini akan didapatkan nilai jual (sales point) dari jasa pelayanan hotel yang diharapkan akan mampu memenuhi kepuasan pelanggan hotel dan menjadi factor penting dan keunggulan dalam persaingan. Dalam tahap ini akan dihadapkan pada keputusan untuk memilih variabel-variabel kebutuhan pelanggan hotel yang paling berpengaruh dan yang tidak berpengaruh bagi peningkatan keuntungan. Maka diperlukan skala prioritas yaitu:

- 1,0 = Diberikan pada suatu variabel kebutuhan jika variabel tersebut dianggap tidak terlalu berpengaruh bagi peningkatan keuntungan sehingga kurang mendapatkan perhatian dari pihak hotel.
- 1,2 = Diberikan pada suatu variabel kebutuhan jika variabel tersebut bisa diperoleh maka akan berpengaruh pada peningkatan keuntungan.
- 1,5 = Diberikan pada suatu variabel kebutuhan apabila variabel tersebut bisa diperoleh maka akan sangat bagi peningkatan keuntungan.

6. Menghitung Bobot Absolut

Menghitung bobot absolut untuk setiap variabel kebutuhan dihitung dengan cara mengalikan data nilai harapan pelanggan hotel, nilai rasio perbaikan dan nilai sales point. Maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bobot perencanaan - i

= nilai harapan pelanggan

- i x nilai rasio perbaikan variabel

- i x sales point variabel - i

Rumus 3. 5 Nilai Bobot Absolut

7. Menghitung Bobot Relatif

Untuk menghitung nilai bobot relatif dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Relatif Kebutuhan - i} = \frac{\text{bobot absolut kebutuhan-i}}{\text{total bobot absolut kebutuhan}} \times 100\%$$

Rumus 3. 6 Nilai Bobot Relatif

c. Menyusun Karakteristik Pelayanan

Langkah berikutnya yang akan dilakukan adalah menetapkan karakteristik-karakteristik pelayanan yang dibutuhkan oleh sebuah hotel di kota Batam untuk memenuhi setiap variabel kebutuhan pelanggan hotel.

d. Menetapkan Tingkat Hubungan

Tingkat hubungan dimulai dari skala yang kuat, sedang, lemah dan tidak berhubungan sama sekali.

Nilai 9 = menunjukkan hubungan yang kuat

Nilai 3 = menunjukkan hubungan yang sedang

Nilai 1 = menunjukkan hubungan yang lemah

Nilai 0 = menunjukkan tidak ada hubungan sama sekali

e. Menentukan Prioritas Desain Karakteristik Pelayanan

Prioritas desain karakteristik pelayanan didapat berdasarkan bobot tingkat kepentingan absolut (TKA) atau bobot tingkat kepentingan relative (TKR), dengan rumus:

$$TKA - i = Hubungan - ij \times Bobot \text{ Relatif}$$

Rumus 3. 7 Tingkat Kepentingan Absolut

Untuk tingkat kepentingan relatif (TKR) ditentukan dengan rumus:

$$TKR - i = \frac{TKA - i}{\sum TKA} \times 100\%$$

Rumus 3. 8 Tingkat Kepentingan Relatif

f. Menetapkan Hubungan Antara Karakteristik Pelayanan

Tahap ini menentukan hubungan antara masing-masing karakteristik pelayanan yang ada untuk menganalisis antara karakteristik pelayanan tersebut terdapat hubungan atau tidak terdapat hubungan. Untuk menggambarkan tingkat hubungan masing-masing karakteristik pelayanan digunakan symbol sebagai berikut:

■ = tingkat hubungan positif kuat

□ = tingkat hubungan positif sedang

— = tidak ada hubungan

▲ = tingkat hubungan negatif kuat

△ = tingkat hubungan negatif sedang

g. Membangun Matriks *House of Quality* (HOQ)

Berdasarkan data-data yang telah didapatkan pada langkah-langkah sebelumnya, maka selanjutnya akan dibuat matriks HOQ.