

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini gunanya untuk seluruh yang melakukan proses penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berlandaskan filsafat positivisme, yang dipakai untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan bersifat statistik (Sugiyono, 2012:8). Desain penelitian ini merupakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian ialah sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan dependen dijabarkan tertera sebagai berikut:

3.2.1 Variabel Independen (*independent Variabel*)

Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini yaitu variabel Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2).

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator kualitas pelayanan ditulis dibawah ini (Haryoko & Rabani, 2019:150)

- a. Bukti fisik (Tangible)
- b. Keandalan (Reliability)
- c. Daya Tanggap (Responsiveness)

- d. Jaminan(Assurance)
 - e. Empati(Empathy)
2. Fasilitas(x2)

Indikator fasilitas adalah sebagai berikut (Maydiana, 2019:446)

- a. Perencanaa Ruangan.
- b. PerencanaanSpasial
- c. Perlengkapan
- d. Tata Warna dancahaya

3.2.2 Variabel Dependen (Dependent Variable)

Di penelitan ini yang menjadi variabel dependen (Variabel terikat) kepuasan konsumen (Y). Adapun beberapa indikator kepuasan konsumen ditulis dibawah ini (DJ, 2019:893):

- 1. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan
- 2. Kesiediaan Konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain.
- 3. Puas dan ingin menggunakan jasa hotel dikemudianhari

Peneliti akan melampirkan data kesuluran variabel mulai dari pengertian, indikator variabel, dan skala pengukuran variabel pada tabel 3.1 sebagai berikut

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan yaitu hal yang wajib ada pada perusahaan atau pihak yang menawarkan produk jasa, karena dengan adanya kualitas pelayanan kepada konsumen, bisa mengukur tingkat hasil kinerja yang telah tercapai. (Endang & Sugiyanto, 2019:1033-1034)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (Realibility) 3. Daya Tanggap (Rensponsivine) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Emphaty) 	Likert
Fasilitas (X ₂)	Sarana atau persediaan yang berwujud yang (berupa barang) yang disediakan oleh perusahaan, sebelum ditawarkan kepada konsumen, sebagai penunjang untuk mempermudah dan mempalancar usaha (Zainaro et al., 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaa ruangan 2. Perencanaan pasrial 3. Perengkapan 4. Tata warna dan cahaya 	Likert
Kepuasan konsumen (Y)	Perasaan senang yang dirasakan konsumen setelah membandingkan dari hasil produk atau hasil kerja yang sesuai dengan harapan konsumen (Hermawan, 2017).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan 2. Kesediaan Konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain. 	Likert

3.1 Tabel lanjutan

		3. Puas dan ingin menggunakan jasa hotel dikemudian hari	
--	--	--	--

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah total objek & subjek dan objek penelitian memiliki kualitas dan karakteristik tersendiri akan dipelajari dan diambil kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2012:80). Populasi pada penelitian ini yang berjumlah 1.203 orang responden dengan priode data yang diambil dari bulan juli sampai bulan desember.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah elemen dari populasi yang memiliki karakteristik dijadikan untuk pengambilan data penelitian (Sugiyono, 2012:81). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Non-Probability Sampling yang memakai purposive sampling dengan kriteria pelanggan yang aktif. Pada penelitian ini menggunakan rumus slovin, slovin memasukan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel masig dapat ditoleransi.

Perhitungan jumlah sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan total populasi 1.203 responden menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber : (Sugiyono, 2012)

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = *Error level 5%*

Sehingga sampel bisa dihitung dengan teknik:

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

$$n = \frac{1.203}{1 + 1.203(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1.203}{1 + 1.203 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{1.203}{4,0075}$$

$$n = 300,18$$

Berdasarkan hitungan diatas dengan total populasi sejumlah 1.203 orang sehingga jumlah sampel diperoleh yaitu sebanyak 300 responden. Maka sampel pada riset ini yaitu 300 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan data

Sasaran utama dari suatu karya ilmiah yaitu untuk mendapatkan data dari beberapa sumber data dengan berbagai cara, oleh karena itu teknik pengumpulan data begitu penting dalam penelitian (Sugiyono, 2012:224).

ini, teknik pengumpulan data oleh peneliti ialah dengan memberikan pernyataan berbentuk kuesioner lalu disebarkan ke pengujung penelitian.

3.4.1 Teknik pengumpulan data

Pendapat dari Sanusi (2012:105) langkah – langkah untuk mengumpulkan data bisa dilakukan melalui berbagai cara seperti cara survey ,cara observasi, dan cara dokumentasi.

1. Cara survei

Menurut Sanusi (2012:105) Cara survei merupakan langkah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam secara langsung secara tidak langsung. Jika pernyataan diajukan dalam bentuk lisan maka dinamakan wawancara, kalau diajukan secara tertulis disebut kuesioner. Survei dibagi jadi dua: wawancara, dan kuesioner.

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertemu langsung dan memberikan pertanyaan langsung pada subjek penelitian.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data bisa tanpa tidak dihadiri peneliti, hanya menyebarkan daftar pertanyaan yang telah disusun dahulu dengan rapi.

2. Observasi

Menurut Sanusi (2012:112) Observasi yaitu langkah pengumpulan data melalui pengamatan tersendiri, dicatat disetiap kejadian yang ada, tanpa harus bertanya, berkomunikasi pada subjek penelitian .

3. Dokumentasi

Menurut Sanusi (2012:114) dokumentasi dilakukan untuk pengumpulan data sekunder dari beragam sumber, selaku personal ataupun kelembagaan. Data seperti laporan keuangan, rekapitulasi persoanal, struktur organisasi, peraturan-peraturan, data produksi, surat wasiat, riwayat hidup, riwayat perusahaan, dan sebagainya, biasanya sudah tersedia dilokasi penelitian.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Metodelogi dipakai menganalisis, untuk mengumpulkan data adalah menggunakan koesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Peneliti di Kaliban Hotel akan memberikan koesioner kepada konsumen. Dalam analisis ini skala yang dipakai adalah skala likert.

Penelitian ini menggunakan koesioner untuk mengumpulkan data kuesioner selanjutnya diuji memakai aplikasi SPSS 22. Jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor atau nilai menggunakan skala likert. Skala likert digunakan sebagai pengukur prilaku, pendapat, sudut pandang manusia, sekelompok orang tentang kejadian lingkungan sosial. Dengan adanya indikator bisa digunakan acuan dalam menyusun instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut skala likert :

1. Setuju skornya5
2. Setuju skornya4
3. Ragu-ragu skornya3
4. Tidak setuju skornya2
5. Sangat tidak setuju diberi skornya.

3.5 Metode Analisis Data

Ialah penjabaran tentang analisa dipakai oleh peneliti untuk menganalisa data,yang telah dikumpulkan,termasuk pengujianannya (Sanusi, 2012:115). Operasi anilisa data terdiri dari pengelompokan data berlandaskan variabel juga kategori responden,tabulasi data berlandaskan variabel pada semua responden,penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti,memakai hitungan untuk mengatasi rumusan pernyataan juga memakai hitungan untuk memeriksa hipotesis yang dipakai.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012:147) statistik deskriptif ialah dipergunakan untuk menganalisis data beserta model mencerminkan yang sudah terangkai bagaimana ada Tiada maksud membentuk kesimpulan yang bertindak bagi umum serta generalisasi.Tergolong pada statistik deskriptif adalah penyampaian data melewati tabel,grafik,diagramlingkaran,pictogram,perhitunganmodus,median,mean,perhitungan desil,persentil,perhitungan penyebaran memakai kalkulasi rata serta standar deviasi serta perhitungan persentase.

Kajian ini berlandaskan program statistik yaitu program spss versi 22.Dengan program spss berikut,sebagian tes tersebut dapat diketahui hasil dan pengaruh antar variabel dipengaruhi juga variabel mempengaruhi yang dilampirkan pada riset ini.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Agar pengujian validitas dan reliabilitas lebih mudah penelitian menggunakan alat bantu SPSS versi 22 pengujian hipotesis pembentukan garis regresi beserta pengujian hipotesis.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut Wibowo (2012:35) validitas adalah satu hasil atau pengukuran yang memperlihatkan tingkatan sempurnanya sebagai perangkat. Suatu perangkat dibidang valid jika alat ukur tersebut sanggup mengukur seberapa pasti atau cocok sesuai pada keadaan responden yang diukur.

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

Rumus 3.2 Korelasi Product Moment

Sumber: (Wibowo, 2012:35-36)

r_{xy} = Koefesien dari korelasi

i = Skoritem

x = Skor total dari x

n = Jumlah dari banyaknya subjek

Agar dapat mengetahui valid tidaknya data koesioner bisa dilihat dari koefisien *korelasi product moment*. analisis melakukan menghubungkan masing – masing item dengan skornya. Setiap nilai memiliki skor total item. Item yang memiliki hubungan signifikan antara nilai skor total dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki makna serta memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diteliti oleh peneliti (Wibowo, 2012:35-36).

Menurut Wibowo (2012:37) teknik demi memeriksa tingkat korelasi ialah korelasi pearson product moment dirumuskan pengecekan memakai uji dua sisi juga traf signifikansi 0,05 .Kriteria pengecekan yakni:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen ataupun item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakanvalid).
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen ataupun item pertanyaan tak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan takvalid).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil pengukuran memiliki tingkat reliabilitas yang akan memberikan hasil terpercaya,angka realibilitas insturmen dilihat dari koefisien reliabilitas.Untuk instrument yang digunakan lebih dari dua kali dan dapat menunjukkan hasil serta pengukuran yang sama,ini lah yang dinamakan reliabel.

Reliabilitas adalah istilah digunakan dalam menunjukkan seberapa jauh hasil suatu penilaian relative konsisten apabila penilaian diulang dua kali atau lebih (Wibowo, 2012:52). Metode Uji Reliabilitas sering dipakai untuk uji instrument dalam mengumpulkan data ialah metode *Cronbach'sAlpha*.

Data yang dikatakan reliabel apabila $r \text{ alpha positif}$ dan $r \text{ alpha} > r \text{ table}$ $df = (\alpha, n-2)$.Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan motode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Rumus 3.3 Cronbach' Alpha

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya item pertanyaan dan pernyataan.

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

σt^2 = jumlah varian total

Pembuktian niali uji menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05.

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika (Wibowo, 2012:52):

1. Nilai alpha lebih besar daripada nilai kritis *product moment* ,atau nilai r table.
2. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan tertentu misalnya 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang cukup sedangkan 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggapbaik.

Dari banyaknya peneliti sudah berpengalaman menyarankan dengan cara membandingkan nilai dengan table kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

Nilai interval	Kriteria
< 0,20	Sangat 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

Digunakan dalam memberikan tahap uji awal terhadap suatu perangkat maupun instrument yang diperlukan didalam mengumpulkan data,bentuk data,dan jenis data yang di peroleh untuk di proses lebih lanjut,sehingga syarat mendapatkan data yang tidak bisa terpenuhi,bisa menggunakan prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE terpenuhi* (Wibowo, 2012:87)

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji ini dipakai agar mengetahui nilai dari residu yang diteliti memiliki normal atau tidak normal.Nilai residu yang berdistribusi normal berbentuk kurva yang menggambarkan lonceng *bell-shapes curve* (Wibowo, 2012:61)

Agar bisa diketahui normalitas data yang diuji bisa diuji dengan menggunakan uji nonparametrik *Kolmogorov-Smirnov* (Wibowo, 2012:62).Dasar pengambilan keputusan uji statistik dengan *Kolmogorov-Smirnov Z (1 Sample K-S)* adalah:

1. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti data terdistribusi tidak normal.
2. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05, maka H_0 diterima. Hal ini berarti data terdistribusi normal.

Selain dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* metode lain yang digunakan adalah dengan analisis grafik histogram dan grafik *normal probability plot*

3.5.3.2 Uji multikolinearitas

Tidak boleh terjadi multikolinearitas dalam persamaan regresi, berarti tidak terdapat hubungan yang sempurna, tidak sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut (Wibowo, 2012:87).

Tanda – tanda terjadinya multikolinearitas bisa diujikan melalui uji yang bisa mencari dan menguji persamaan yang dibentuk terjadi tanda – tanda multikolinearitas. Adapun langkah - langkah untuk mencari tanda - tanda terjadinya multikolinearitas ialah dengan memakai atau melihat *tool* uji bisa disebut tidak terdapat tanda – tanda terjadinya multikolinearitas, maksudnya ialah tidak terdapat hubungan antar variabel bebas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika terdapat varian terdapat variabel bentuk tidak serupa artinya terjadi masalah heteroskedastisitas. Terdapat berbagai jenis variabel dalam model yang berbeda. Bisa dipahami didalam bentuk terjadi perbedaan variasi dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Dalam pengujian heteroskedastisitas dipakai uji *Park Gleyser* digunakan langkah menghubungkan nilai *absolute* residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jikalau hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012:93).

3.5.4 Uji Pengaruh

Penelitian ini, memakai uji seperti uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi R^2 , uji t dan uji f.

3.5.4.1 Koefisien Determinasi R^2

R Square (R^2), R^2 yaitu nilai yang dipakai untuk mengetahui seberapa jauh model yang terbentuk bisa menjelaskan kondisi sebenarnya. Nilai ini merupakan ukuran kecocokan garis regresi yang diperoleh dari pendugaan data yang diobservasi. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai pengukuran nilai untuk menjabarkan varian nilai, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti (Wibowo, 2012:121).

R^2 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Rumus 3.4 Koefisien Determinasi R^2

Sumber : (Wibowo, 2012:121)

Keterangan:

R^2 : Koefisien Determinasi

SSR : Sum of Square Regression

SST : Sum Of Square Total

Adjusted R Square, ini merupakan R^2 yang disesuaikan, nilai ini merupakan besaran angka yang berusaha mengoreksi R^2 untuk lebih mendekati ketepatan model dalam populasi. Nilai digunakan jika variabel independen lebih dari dua buah atau pada regresi berganda.

3.5.4.2 Regresi Linear Berganda

Bentuk hubungan linear pada satu ataupun banyak variabel independen dengan variabel dependennya. Ada beberapa cara dapat dibuktikan yaitu bentuk arah dan terjadinya hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, dan bisa diketahui nilai dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi (Wibowo, 2012:126).

Linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.5 Rumus Linear Regresi
Berganda

Sumber : (Wibowo, 2012:127)

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Variabel independen pertama

x_2 = Variabel independen kedua

x_n = Variabel independen ke- n

3.5.5 Rancangan Uji hipotesis

3.5.5.1 Uji statistik T

Setiap pengujian koefisien regresi dikatakan signifikan apabila $t_{hit} > t_{tabel}$, nilai probabilitas signifikansi uji t 0,05. Pengujian parsial berguna mengetahui secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Mencari tabel

di tabel statistik dengan taraf signifikan $0,05/2 = 0,025$ (uji dua sisi) dengan df (derajat kebebasan) $df = n-k-1$. Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Rumus 3.6 Uji t hitung

Sumber : (Sugiyono, 2018:96)

Keterangan:

t = nilai t yang dihitung

\bar{x} = rata – rata xi

μ_0 = nilai yang dihipotesiskan

s = simpangan baku

n = jumlah anggota sampel

t hitung akan dibandingkan nilai t tabel dengan taraf kesalahan tertentu. Kaidah yang digunakan dalam uji ini:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$
2. H_0 diterima apabila H_a ditolak apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$

3.5.5.2 Uji statistik F

Untuk pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Tingkat signifikan uji f 0.05. Mencari nilai f tabel dapat dilihat di tabel statistik dengan tingkat signifikan 0.005. Dengan df 1 (jumlah variabel -1) = 2 dan df 2 = (n -k-1) n yaitu jumlah data dan k yaitu jumlah variabel bebas). Rumus agar mendapatkan variabel uji f sebagai berikut:

$$F = \frac{MK_{ant}}{MK_{dal}}$$

Rumus 3.7 Uji F Hitung

Sumber :(Sugiyono, 2018)

Keterangan:

F = nilai yangdihitung

MK_{ant} =Mean kuadrat antarkelompok

Nilai f hitung akan dibandingkan dengan nilai f tabel dengan pembilang (n –k) juga df penyebut (k-1).Uji ini menggunakan hasil sebagai berikut:

1. H_0 diterima dan H_a ditolak jika f hitung < f tabel atau signifikansi >0,05
2. H_0 ditolak dan H_a diterima jika f hitung > f tabel atau signifikansi <0,05

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada Hotel Kaliban berada di komplek Purimas Residence blok C25 Batam Center

3.6.2 Jadwal penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (2020)					
	Maret 2020	April 2020	Mei 2020	Juni 2020	Juli 2020	Agustus 2020
Menentukan Judul						
Bimbingan Skripsi						
Perumusan Penelitian						
Studi Kasus						
Metodeologi Penelitian						
Rancangan Kuesioner						
Penyebaran Kuesioner						
Pengumpulan Data						
Penyusunan laporan akhir						