

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Zulganef, 2013:47) desain penelitian ialah agenda penelitian secara ilmiah dengan tujuan untuk memberi sebuah jawaban atas pertanyaan penelitian, juga dapat didefinisikan sebagai penjelasan peneliti mengenai pemilihan di atas metode pembuktian hipotesis, misalkan rencana populasi yang diteliti, total sampel yang diteliti, alat analisis, dan fokus analisis

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif, dimana penelitian ini mengacu pada hal yang benar-benar terjadi, dipergunakan untuk penelitian pada populasi dan sampel terkhusus, data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, analisis pada datanya bersifat kuantitatif, bertujuan guna menguji hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2014:8) .

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut (Sugiyono, 2014:8) operasional variabel ialah sebuah atribut atau nilai dari seseorang, objek juga kegiatan yang memiliki keberagaman khusus yang telah ditentukan guna dipelajari dan diambil kesimpulannya.

### 3.2.1 Variabel Independen

Menurut (Zulganef, 2013:66) variabel independen (bebas) ialah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Pengaruh yang diberikan variabel independen bersifat negatif ataupun positif. Penelitian ini variabel independennya yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ ). Untuk variabel independen ( $X_1$ ) pada penelitian ini, peneliti membatasi indikator kualitas pelayanan menurut (Tatik, 2017:204) di antaranya :

1. Keberwujudan
2. Empati
3. Reliabilitas.
4. Daya tanggap

Variabel independen ( $X_2$ ) peneliti membatasi indikator fasilitas menurut Munawir dalam (Nadianingrum & Asron, 2020:533) yang akan diteliti diantaranya :

1. Pemikiran/perencanaan spasial
2. Perancangan tempat
3. Perlengkapan/perabotan
4. Tata cahaya dan corak
5. Pesan yang disampaikan ilustratif
6. Elemen pendukung

Variabel independen ( $X_3$ ), peneliti membatasi indikator kepuasan pelanggan menurut (Daga, 2017:25) yang akan diteliti diantaranya :

1. Re-purchase
2. Menciptakan Word-of-Mouth
3. Menciptakan citra merek
4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama

### 3.2.2 Variabel Dependen

(Sugiyono, 2014:39) menjelaskan variabel dependen ialah variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi dikarenakan terdapat variabel bebas atau variabel independen. Variabel Dependen (Y) , peneliti membatasi indikator loyalitas pelanggan menurut (Prof. Dr. H. Alma Buchari, 2018:278) yang akan diteliti diantaranya :

1. Melakukan pembelian ulang
2. Menggunakan produk lain dari perusahaan
3. Merekomendasikan jasa kepada teman-temannya
4. Tidak mudah beralih ke produk atau jasa lain

**Tabel 3. 1** Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Usaha yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui strategi untuk mengimbangi antara kebutuhan dan harapan dalam jasa maupun barang untuk menciptakan sebuah rasa puas oleh pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberwujudan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Reliabilitas.</li> <li>4. Daya tanggap</li> </ol>	Likert

Lanjutan tabel 3.1

2.	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	Semua sesuatu yang secara sengaja disediakan oleh perusahaan guna memberikan kemudahan bagi pelanggan, serta tolak ukur untuk mengukur segala bentuk layanan yang disediakan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemikiran/perencanaan spasial</li> <li>2. Perancangan tempat</li> <li>3. Perlengkapan/perabotan</li> <li>4. Tata cahaya dan corak</li> <li>5. Pesan yang disampaikan ilustratif</li> <li>6. Elemen pendukung</li> </ol>	Likert
3.	Kepuasan Pelanggan (X <sub>3</sub> )	Perasaan seorang konsumen yang timbul setelah membandingkan harapan dan kenyataan aslinya yang mereka dapatkan setelah mendapatkan pengalaman menggunakan suatu jasa atau produk, apakah merasa puas atau tidak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Re-purchase</li> <li>2. Menciptakan Word-of-Mouth</li> <li>3. Menciptakan citra merek</li> <li>4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama</li> </ol>	Likert
4.	Loyalitas Pelanggan (Y)	Merupakan sikap konsumen yang melakukan pembelian ulang terhadap suatu barang atau jasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niat untuk menggunakan jasa kembali</li> <li>2. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain</li> <li>3. Komitmen terhadap perusahaan</li> </ol>	Likert

Sumber : Data diolah, 2020.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan jumlahnya mencakup objek atau subjek, memiliki karakteristik juga kualitas khusus yang sudah ditentukan untuk penelitian, lalu di ambillah sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2014:80). Populasi pada penelitian ini berdasarkan data yang telah didapatkan dari objek penelitian dengan jumlah populasi dalam penelitian di Batam City Hotel periode januari-desember 2019 sebanyak 35.912 pelanggan.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2014:81) sampel merupakan bagian dari jumlah populasi.. Jumlah populasi Batam City Hotel adalah 35.912 pelanggan.

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian di Batam City Hotel terlalu banyak, maka peneliti menggunakan rumus *slovin* untuk penelitian agar lebih mudah diteliti. Sampel ditetapkan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%

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

**Rumus 3. 1** Rumus slovin

**Sumber :** (Sujarweni, 2019:82)

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi

Berdasarkan penjelasan diatas maka penggunaan rumus *slovin* dalam penelitian ini, ukuran sampel dihitung menjadi :

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

$$n = \frac{35.912}{1 + (35.912)(0.10)^2} = 99,722$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, ditarik kesimpulan sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden , dilakukan membulatkan nilai hitung dari rumus diatas.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data mempengaruhi kualitas data hasil dari penelitian, maka sangat penting bagi peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang selanjutnya akan diolah dan diperoleh hasilnya (Sugiyono, 2014:137).

Teknik pengumpulan data yang gunakan peneliti yaitu kuesioner, dimana caranya adalah dengan memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung maupun tertulis, lalu dijawab oleh responden (Sugiyono, 2014:142).

**Tabel 3. 2 Skala Likert**

Skala Likert	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Ragu-ragu	RG	3
Kurang Setuju	KS	2
Tidak Setuju	TS	1

**Sumber :** (Sugiyono, 2014:93)

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

(Sugiyono, 2014:147) mengutarakan pengertian analisis deskriptif ialah statistik yang dipergunakan guna menganalisa sebuah data caranya yaitu dengan menggambarkan data yang sudah dikumpulkan tanpa ada maksud menyimpulkan sesuatu yang berlaku untuk umum.

Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu untuk menguji data yang terkumpul dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) versi 26. Lalu digunakan untuk menghasilkan gambaran dan deskripsi jawaban dari responden terhadap variabel-variabel independen dan dependen didalam penelitian ini.

Analisis deskriptif digunakan berdasarkan tanggapan responden dari hasil kuesioner yang sudah didistribusikan pada seluruh pelanggan dalam bentuk tabulasi data. Untuk mencari rentang skala digunakan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3. 2 Rentang Skala}$$

**Sumber:** (Umar, 2014: 164)

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban

Dari rumus 4.1 diatas, maka rentang skala pada penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut :

$$RS = 100 (5-1) / 5$$

$$RS = 400 / 5$$

$$RS = 80$$

Berdasarkan rentang skala diatas, pada kategori deskripsi hasil berdasarkan jawaban dari responden tertera dalam tabel 3.3 berikut :

**Tabel 3. 3** Kriteria Analisis Deskriptif

<b>NO.</b>	<b>Rentang Kategori</b>	<b>Kriteria</b>
1	100-180	Sangat Tidak Baik
2	181-261	Tidak Baik
3	262-342	Cukup Baik
4	343-423	Baik
5	424-504	Sangat Baik

**Sumber :** Peneliti , 2020

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1. Uji Validitas Data

(Drs. Sunyoto Danang , S.E., SH., 2011:69) mengutarakan validitas ialah suatu ukuran yang memperlihatkan suatu tingkat kevalidan sebuah instrumen. Uji validitas dimanfaatkan sebagai alat ukur untuk mengukur kesahihan atau kevalidan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada di kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang nantinya diukur oleh kuesioner (Sujarweni, 2019:158). Validitas sebuah instrumen dapat ditentukan menggunakan cara mengorelasikan skor yang di dapat pertanyaan/pernyataan dengan skor total. Apabila skor pada pertanyaan



berkorelasi dengan signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (Sanusi, 2011:77). Adapun rumus untuk uji validitas menggunakan rumus *Pearson Product Moment* untuk mencari nilai korelasi.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Rumus 3.3** *Pearson Product Moment*

**Sumber:**(Sanusi, 2011:77)

Dimana :

- r : Koefisien korelasi
- X : Skor butir
- Y : Skor total butir
- N : Jumlah sampel (responden)

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data

Menurut (Drs. Sunyoto Danang , S.E., SH., 2011:70) reliabilitas memperlihatkan sebuah pengertian yaitu sebuah instrumen bisa dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data karena instrumen dianggap baik. Instrumen yang dimaksud tidak akan bersifat tendesius atau menggiring responden memilih jawaban tertentu. Instrumen bisa dipercaya, reliabel dan menghasilkan data yang bisa dipercaya

Pada penelitian ini, pengujiannya dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi SPSS, yakni lewat uji statistik *Cronbach Alpha* > 0,60 maka reliabel (Sujarweni, 2019:158).

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

**Rumus 3. 4** Realibilitas Cronbach Alpha

Dimana :

$r_{11}$  = Realibilitas Instrumen

$k$  = Jumlah butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma t^2$  = Varians total

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Sebuah data berdistribusi normal apabila data tersebut memiliki penyebaran normal, yang profilnya dapat mewakili populasi. Uji normalitas yaitu uji guna mengukur data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Komologrov Smirnov*. Penarikan kesimpulan guna menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat signifikannya. Apabila signifikan > 0,05 maka variabel berdistribusi normal, juga sebaliknya apabila < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal. (Sujarweni, 2019:225)

### 3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Sujarweni, 2019:158) uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah ada variabel independen yang mirip dengan variabel independen suatu model. Pengujiannya bisa dilakukan dengan cara mencermati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF diantara 1-10 tidak terjadi multikolinieritas.

### 3.5.3.3. Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas digunakan untuk menguji sebuah model, yang memiliki heteroskedastistas apabila ada jenis variabel dalam model yang tidak sama, inilah tujuan dari uji heteroskedastistas apakah ada atau tidak indikasi tersebut. Pengujiannya bisa diterapkan dengan mencermati metode uji *Park Gleyser*, apabila hasil dari nilai probabilitas mempunyai nilai signifikansi > nilai alpha 0,05, maka model tidak terdapat indikasi heteroskedastistas (Sujarweni, 2019:226).

## 3.5.4 Uji Pengaruh

### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sujarweni, 2019:160) analisis ini bisa diterapkan untuk menganalisis hubungan variabel bebas dan variabel terikat yang akan menjadi persamaan regresi linier berganda. Juga dapat diterapkan guna menguji kebenaran hipotesis.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3. 5** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Sujarweni, 2019:160)

Keterangan :

Y = Kepuasan peserta pelatihan

X1 = Citra perusahaan

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Fasilitas

b1 = Koefisien citra perusahaan

b2 = Koefisien kualitas pelayanan

b3 = Koefisien fasilitas

a = Konstanta

### 3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji ini dipergunakan guna melihat mengukur kemampuan model dalam mengestimasi perubahan pada variabel terikat. Apabila R<sup>2</sup> makin besar, presentase perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen semakin tinggi, begitu pun sebaliknya (Sujarweni, 2019:164)

### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji t

(Sujarweni, 2019:161) berpendapat uji t diterapkan guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara individual variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus pengujiannya adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

**Rumus 3. 6 Uji t**

**Sumber:** (Sanusi, 2011:152)

Keterangan:

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi *pearson*

r<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

### 3.5.5.2 Uji F

Uji F pada hakikatnya mengindikasikan apakah seluruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model secara serempak memengaruhi variabel terikat. (Sujarweni, 2019:162). Nilai F hitung ini pun akan diperbandingkan dengan nilai F tabel dimana dk pembilang (k – 1) dan penyebut (jumlah sampel-k) kaidah yang diterapkan dalam uji ini yaitu:

1. H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak jika F hitung < F tabel
2. H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> diterima jika Fhitung > F tabel

$$f_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

**Rumus 3. 7 Uji F**

**Sumber:** (Sanusi, 2011:137)

Keterangan:

f<sub>h</sub> = Nilai uji f

r<sup>2</sup> = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

### 3.5.6 Lokasi dan jadwal penelitian

#### 3.5.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Batam City Hotel yang beralamat di Komplek Penuin Centre Blok OB No. 1-7, Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam.

#### 3.5.6.2. Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 4** Jadwal Penelitian

Keterangan	Bulan				
	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
Pengajuan judul					
BAB I					
BAB II					
BAB III					
Penyebaran kuesioner					
Pengolahan data					
BAB IV					
BAB V					
Penyerahan hasil					

Sumber : Peneliti, 2020