

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Peneliti dalam melakukan penelitiannya dengan menggunakan desain penelitian kausalitas. Metode *research* kausalitas merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kemungkinan kausalitas antar variabel. Dalam *design* tersebut, biasanya peneliti bisa memperkirakan kausalitas sehingga peneliti mampu menyatakan variabel penyebab dan klasifikasi variabel dependen (Sanusi, 2011: 14).

Teknik penelitian yang dilakukan peneliti ialah teknik analisis kuantitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan setiap variabel yang diteliti. Peneliti mengumpulkan data melalui *survey* kuesioner. Alat analisis yang digunakan ialah analisis linier berganda, dimana interpretasi didukung melalui menampilkan data berupa tabel, grafik, dan gambar serta melakukan analisis untuk memperkuat pembelajaran. Penelitian ini dilakukan di OS Hotel Batam.

3.2 Operasional Variabel

Pada dasarnya variabel penelitian ialah perlengkapan, nilai ataupun atribut antar objek yang memiliki perbedaan tertentu satu sama lain, Variabel-variabel tersebut telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi yang berkaitan dengannya, untuk kemudian disimpulkan.(Sinambela, 2014: 46). Penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang menyebabkan variabel dependen berubah atau muncul disebut juga variabel dependen (Sinambela, 2014: 47). Penelitian variabel ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2).

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Quality service adalah berbagai macam aktivitas atau upaya perusahaan dalam mencapai keinginan konsumen dalam bentuk layanan (Erlinda & Kurniawan, 2020: 04). Indikator dari kualitas pelayanan menurut (Suryani, 2013: 94-95) untuk mengukur kualitas pelayanan ada 5 Indikator yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

3.2.1.2 Fasilitas

Menurut (Iskandarsyah & Utami, 2017: 132) fasilitas adalah Berbagai bentuk sarana yang disediakan oleh penyedia jasa, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Menurut (Tjiptono, 2014: 175-177) untuk mengukur fasilitas suatu hotel ada 6 Indikator yaitu:

1. Perencanaan spasial.
2. Perancangan ruangan.
3. Perlengkapan atau perabotan.
4. Tata cahaya.
5. Warna.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

3.2.2 Variabel Dependen

variabel dependen yaitu variabel yang terpengaruh atau menjadi hasil yang dimaksud dengan variabel independen (Sinambela, 2014: 48). Variabel dependen penelitian ini ialah Kepuasan Konsumen (Y). Kepuasan konsumen ialah hasil akhir yang dimiliki oleh penyedia jasa bersumber dari terpenuhinya keinginan atau tidaknya pihak konsumen melalui kinerja serta aspek aspek lain yang diberikan oleh penyedia jasa (Spranto & Limakrisna, 2011). menurut (Kotler & Keller, 2016: 155) terdapat 3 indikator yang digunakan yaitu:.

1. Keinginan melakukan pembelian kembali
2. Kesiediaan merekomendasikan
3. Kesesuaian harapan

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Quality service</i> ialah berbagai macam kegiatan atau usaha yang di lakukan dalam rangka mencapai	kualitas pelayanan ada 5 Indikator yaitu : 1. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Skala Likert

	keinginan konsumen dalam bentuk layanan	<p>2. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>3. Daya tanggap (<i>Resvonsiveness</i>)</p> <p>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <p>5. Empati (<i>Empathy</i>)</p>	
Fasilitas (X2)	Fasilitas ialah berbagai bentuk sarana disediakan oleh penyedia jasa, sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen.	<p>6 Indikator fasilitas yaitu:</p> <p>1. Perencanaan spasial.</p> <p>2. Perancangan ruangan.</p> <p>3. Perlengkapan atau perabotan.</p> <p>4. Tata cahaya.</p> <p>5. Warna.</p> <p>6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.</p>	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen ialah hasil akhir penyedia jasa yang bersumber dari terpenuhinya keinginan atau tidaknya pihak konsumen melalui kinerja serta aspek aspek lain yang diberikan oleh penyedia jasa	<p>3 indikator kepuasan konsumen yang digunakan yaitu :</p> <p>1. Keinginan melakukan pembelian kembali</p> <p>2. Kesiediaan merekomendasikan</p> <p>3. Kesesuaian harapan</p>	Skala Likert

3.3 Populasi dan Sampel

Data ialah faktor penting, agar peneliti dapat melakukan *research* berdasarkan data. Sebuah Data didapatkan dari penelitian dilakukan dari semua anggota populasi dan kesimpulan yang akan didapatkan valid untuk setiap populasi yang ada (Sanusi, 2011: 87).

3.3.1 Populasi

Populasi bukan hanya berasal dari jumlah yang ada pada objek dan subjek akan tetapi mencakup semua karakteristik serta sifat yang dipunyai dari subjek atau objek itu. Seseorang dapat digunakan sebagai *population*, karena berbagai karakteristik misalnya gaya bicara, disiplin, hobi, cara bergaul dan kepemimpinannya (Sinambela, 2014: 94). Populasi dalam penelitian ini ialah tamu yang menginap dari bulan Mei 2020 yang berjumlah 451 pada OS Hotel Batam.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah jumlah dan karakteristik yang mencakup dari populasi yang ditunjuk sebagai berpartisipasi pada suatu penelitian, sehingga sampel yang diambil haruslah dapat memberikan gambaran yang benar dari populasi (Sinambela, 2014; 95).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni *Accidental Sampling*, karena jumlah tamu hotel yang sangat banyak sehingga sulit untuk mengidentifikasi tamu hotel satu persatu, dan diperlukan waktu penelitian yang lama. *Accidental sampling* ialah bentuk *non-probabilistic* sampling, di mana anggota sampel yang

dipilih dipilih berdasarkan data yang mudah tersedia atau tidak benar (misalnya, mudah ditemukan atau tiba atau penemuan tidak disengaja) (Sinambela, 2014: 103).

Agar sampel dapat mewakili, maka jumlah sample dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber : (Sanusi, 2012 : 101)

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi adalah 451

a^2 = kelonggaran ketidaktelitian disebabkan salah pengambilan sampel yang dapat ditolerir 5%;

1 = konstanta

Berdasarkan penelitian ini jumlah populasi responden pada bulan Mei 2020 sebanyak 451 tamu yang menginap di OS Hotel di Kota Batam, toleransi kelonggaran ketidaktelitian ialah 5%. Hasil dari perhitungan teknik pengambilan sampel tersebut diperoleh dari rumus slovin dibawah ini :

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

$$n = \frac{451}{1 + 451(5\%)^2}$$

$$n = \frac{451}{1 + 451(0.05)^2}$$

$$n = \frac{451}{1 + 451(0.0025)}$$

$$n = \frac{451}{1 + 1,1275}$$

$$n = \frac{451}{2,1275}$$

$$n = 211,98$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampelnya ialah 211,98 orang dibulatkan menjadi 212 orang. Sehingga sampel untuk penelitian ini ialah 212 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data harus ada dalam penelitian, sebab cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan tes, wawancara, observasi, kuesioner, dan survey. (Sanusi, 2011: 105)

Dalam penelitian ini teknologi pengumpulan datanya menggunakan survei kuisisioner, yaitu dengan mengajukan serangkaian pernyataan tertulis kepada responden. (Sanusi, 2011: 109). Data primer adalah data dari hasil penelitian yang terjun langsung pada tamu yang menginap di OS Hotel di Kota Batam melalui penyebaran kuisisioner.

3.4.2 Instrumen Penelitian

Kegiatan dalam rencana penelitian adalah mengumpulkan data berdasarkan pertanyaan yang akan diteliti. Alat angket yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pertanyaan atau pernyataan. Kuisisioner dalam penelitian diberikan kepada

212 konsumen. Ada tiga *instrument* kuesioner yaitu angket kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

Pengukuran skala pada angket kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen adalah skala likert. Skala likert merupakan Skala yang mengukur apakah seseorang setuju atau tidak setuju dengan serangkaian pernyataan tentang keyakinan atau perilaku objek tertentu. Penggunaan dalam skala likert akan diukur diubah menjadi indikator untuk kemudian dijadikan bahan pokok penyusunan alat, yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala ini menggunakan lima angka penilaian yaitu: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju dan (5) sangat setuju (Sugiyono, 2012: 93-95).

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Jawaban	Score
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2012: 94)

3.5 Metode Analisis Data

Dalam melengkapai analisis kuantitatif maka peneliti memerlukan metode analisis data yang benar. *Method* analisis data dilakukan dengan SPSS 25 untuk melengkapai metode analisis yang berguna untuk pengujian (*Statistical Package for the Social Sciences*) SPSS yaitu suatu aplikasi untuk menganalisis data statistic. Dalam teknik analisis data ialah :

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ialah untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data lalu dikumpulkan apa adanya, tanpa meringkas kesimpulan atau generalisasi luas (Sinambela, 2014: 189). Dalam analisis deskriptif ini membahas tentang informasi atau menggambarkan Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) sebagai variabel independen dan Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel dependen.

Untuk menentukan kriteria analisis deskriptif dapat menggunakan tabel rentang skala yang didapat dengan menggunakan rumus rentang skala (Peneliti, 2020)

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3. 2 Rentang Skala

$$= \frac{212(5-1)}{5}$$

$$= 169,6$$

Keterangan:

n=Jumlah populasi

m= Jumlah alternatif jawaban tiap item

Tabel 3. 3 Rentang Skor Kriteria Pernyataan

Rentang Skala	Kriteria Pernyataan
212 – 381,6	Sangat Tidak Baik
381,7 – 551,3	Tidak Baik
551,4 – 721	Netral
722 – 891,6	Baik
891,7 – 1061,3	Sangat Baik

Sumber : Peneliti,2020

3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.5.2.1 Uji Validitas

Dimaksudkan guna mengetahui *tools* ukur yang digunakan dapat mengukur derajat yang akan diukur, Anda dapat melihat bahwa pertanyaan yang saran yang dibuat dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur situasi aktual informan dan meningkatkan hasil kuesioner (Agung, 2012: 35).

Dalam membuktikan uji valid dan tidaknya dari kuesioner bisa dilihat oleh jumlah koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Melakukan analisis dengan menghubungkan *score* dari setiap item dan *score* totalnya. Nilai total semua item memiliki skor total item. Korelasi item yang signifikan dengan *score* total item bisa diartikan dengan memiliki makna serta memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin dipelajari peneliti (Agung, 2012: 35-36).

Berdasarkan nilai *coefficient* korelasi *product moment* bisa didapatkan melalui rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment

Sumber : (Sanusi, 2011:122)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien dari *correlation*

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah dari banyaknya subjek

Untuk membuktikannya bisa gunakan 2 sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Apakah data dapat di terima atau dapat dikatakan valid atau tidak kriterianya berikut ini (Sanusi, 2012:123) :

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item pertanyaan tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan, akan dikatakan valid,
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item pertanyaan tersebut tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, akan dikatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Reliability ialah memperlihatkan konsistensi relatif dari perhitungan saat diulangi dua atau lebih pengukuran. Fungsi dari uji reliabilitas ialah mengukur dan mengetahui tingkat konsistensi. Dalam menemukan jumlah reliabilitas data memakai metode *Cronbach Alpha* (Agung, 2012: 52) dengan rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right] \quad \text{Rumus 3. 4 Conbrach Alpha}$$

Sumber: (Agung, 2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumennya

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah variasi pada butirannya

$\sigma^2 t$ = Varian totalnya

k = Jumlah butiran pertanyaan

Memakai dua arah pada tingkat *significant* 0,05 untuk membuktikan nilai tersebut. Apakah data diterima atau tidak *reliable* jika, nilai alpha \geq nilai r_{tabel} . (Agung, 2012: 53). Adapun indeks koefisien reliabilitas memiliki kriteria yakni :

Tabel 3. 4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
0,80-1,00	Sangat Tinggi
0,60-0,799	Tinggi
0,40-0,599	Cukup
0,20-0,399	Rendah
<0,20	Sangat Rendah

Sumber : (Agung, 2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam menguji regresi dan korelasi adalah data harus memenuhi prinsip BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Suatu model regresi yang dapat memberikan nilai estimasi bagus diperoleh melalui *Ordinary Least Square*. Mendapatkan BLUE persyaratan minim diaharuskan ada dalam data yakni uji hipotesis (Agung, 2012: 61).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berguna menguji apakah variabel bebas pada model *regression* berdistribusi normal (Agung, 2012: 61). Data berdistribusi secara normal akan membangun kurva, jikalau digambar kurva akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Seandainya data memiliki nilai data yang tinggi maupun terlalu kecil, dianggap tidak normal. Uji bisa diperlihatkan melalui diagram Normal *P-Plot Regression Standarized* dimana letak titik bermula disekitar garis. Akantetapi agar semakin meyakinkan kebenaran data mempunyai distribusi normal di uji dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Melalui ketentuan dimana *curve* residual tersatandarisasi mempunyai serangkaian data normal seandainya (Agung, 2012: 72) yakni :

1. Nilai Kolmogorv - Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$;
2. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> \alpha$

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji tersebut digunakan guna mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Apabila model persamaan memiliki gejala multikolinieritas, artinya variabel independen lain berkorelasi. Uji multikolinearitas bisa dilihat melalui *Variance Inflation Factors* (VIF). Karakteristik pengujiannya ialah jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen; sebaliknya jika nilai VIF > 10 , artinya model tersebut terjadi multikolinearitas. (Agung, 2012: 72)

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residul dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik, jika hasil nilai sig $>$ nilai alphanya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas. (Agung, 2012: 72)

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda mempunyai teknik serta jenis substantif sama pada analisis regresi linier sederhana. Variabel independen tersebut merupakan variabel penjelas, kemudian dianalisis memiliki korelasi dengan variabel yang dijelaskan. Penggunaan data memiliki model *regression* sebagai *tools* pengujian mampu menghasilkan hasil yang baik. Dalam persyaratan tersebut,

data yang dipakai memiliki tipe data berskala interval yang distribusi normal melengkapi uji asumsi klasik.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Agung, 2012: 127)

Keterangan:

Y = variabel dependen (Kepuasan Konsumen)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x_1 = variabel independen pertama (Kualitas Pelayanan)

x_2 = variabel independen kedua (Fasilitas)

X_n = variabel ke n

3.5.4.2 Uji R^2 (Analisis Determinasi)

Analisis *determination* berguna untuk memahami sejauh mana bagian variabel bebas dalam model regresi secara beriringan mempengaruhi variabel tak bebas. Oleh karena itu, *coefficient* numerik ditampilkan adalah pembentukan model dapat menjelaskan situasi yang sebenarnya. Koefisien angka digunakan untuk mengukur kontribusi variabel independen (terhadap keragaman variabel dependen (korelasi)(Agung, 2012: 135).

Rumus umum dalam menentukan *coefficient of determination* dibawah

ini :

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

Rumus 3. 6 Koefisien Determinan

Sumber: (Agung, 2012: 136)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

SSR = Sum of squares regression

SST = Sum of squares Total

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t (Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial)

Uji *significant* setiap koefisien regresi guna menentukan signifikansi tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Kepentingan parsial dapat diperuntukkan menguji hipotesis dalam penelitian. Nilai yang dapat dilakukan ialah nilai t_{hitung} .

Hipotesis Uji t dalam berikut ini :

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_a : Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria dalam penilaian Uji t sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

(Sanusi, 2011: 138)

3.5.5.2 Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan)

Pada model nama lain yang sering disebut uji signifikansi semua koefisien regresi pada waktu yang sama. Nilai f_{hitung} dilakukan dengan uji srempak. Saat melakukan uji f, nilai f_{hitung} berkaitan erat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang sebenarnya menguji signifikansi dari koefisien determinasi (R^2). Uji F memperlihatkan berapa (%) variabel tak bebas diperlihatkan terhadap semua variabel independen secara beriringan (R^2),

sedangkan *significant* ataupun tidaknya dijawab dengan uji f pada pengertian diatas, nilai koefesion determinasi (R^2) dan uji f untuk menentukan apakah model yang digunakan baik. Nilai lebih tinggi koefesion determinasi (R^2) dan signifikansi maka semakin bagus model tersebut.

Hipotesis Uji F dalam berikut ini :

H_0 : Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_a : Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria penilaian Uji F sebagai berikut :

- a. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan nilai signifikasi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti seluruh variabel independen secara simultan merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dengan nilai signifikasi kurang dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti seluruh variabel independen tidak secara simultan merupakan penjelasan signifikan terhadap variabel dependen.

(Sanusi, 2011: 137)

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

OS Hotel Batam beralamat di Jl. Letdjen Suprpto, Komp. Limanda Blok D No 1, Batu Aji, Batam Kepulauan Riau

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian tercantum dalam tabel di bawah ini. Penelitian merupakan waktu yang dihabiskan peneliti sejak awal, seperti yang dijelaskan pada tabel di bawah ini.:

Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian

Keterangan	September 2020	Oktober 2020	November 2020	Desember 2020	Januari 2021
Pengajuan Judul					
Bab 1					
Bab 2					
Bab 3					
Kuesioner					
Olah Data					
Bab 4					
Bab 5					
Daftar Pustaka					
Daftar Isi					
Abstrak					
Penyerahan Hasil Penelitian					