

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain pada studi ini menggunakan jenis studi kuantitatif. Kemudian menggunakan metode kausalitas, metode kausalitas suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Dalam desain ini, secara umum dapat diperkirakan sebab akibat-nya oleh peneliti, jadi peneliti bisa melaporkan klasifikasi variabel bebas dan variabel terikat (Sanusi, 2011: 14). Studi akan dilakukan di Hotel Sahid Batam Center.

3.2. Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Dependent Variable ialah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi suatu akibat, ini karena adanya *independent variable* (Sugiyono, 2019: 69). Pada studi ini kepuasan pelanggan merupakan bentuk variabel terikatnya.

3.2.1.1. Kepuasan pelanggan/tamu (Y)

Kepuasan pelanggan yakni respon atau tanggapan pelanggan mengenai kebutuhan, kepuasan yaitu penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Dasriwahyuni dia, 2020: 85-102).

Indikator kepuasan pelanggan/tamu adalah sebagai berikut (Dharma, 2017: 351) :

1. Kenyamanan.
2. Keyakinan.

3. Munculnya minat.
4. Kepuasan atas perhatian.

3.2.2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Independent variable ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi suatu sebab perubahan ataupun timbulnya *dependent variable* (Sugiyono, 2019: 69). Pada penelitian ini mempunyai *independent variable* terdiri dari (X1) kualitas pelayanan dan (X2) fasilitas.

3.2.2.1. Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diharapkan dari pelanggan, pada intinya pelayanan yang bagaimanakah seharusnya diberikan oleh perusahaan terhadap para pelangganya (Lupiyoadi, 2013: 216).

Indikator kualitas pelayanan yakni sebagai berikut (Tjiptono, 2019: 305) :

1. Reliabilitas.
2. Daya tanggap.
3. Jaminan.
4. Empati.
5. Bukti fisik .

3.2.2.2. Fasilitas (X2)

Fasilitas ialah segala sesuatu sarana pendukung yang dapat mendukung kenyamanan karyawan, pelanggan, pengunjung, pasien, pelajar, pada meningkatkan rasa kepuasan hati maupun kinerja dari perusahaan (Septyowati Ary, 2017: 5).

Indikator fasilitas yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2019: 175-177):

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

Tabel 3. 1 Definisi Operasional variabel

No	Variabel	Defenisi Operasi Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut (Lupiyoadi, 2013: 216) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan, pada intinya pelayanan yang bagaimanakah seharusnya diberikan oleh perusahaan terhadap para pelangganya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas. 2. Daya tanggap. 3. Jaminan. 4. Empati. 5. Bukti fisik. 	Likert
2	Fasilitas (X2)	Menurut (Septyowati Ary, 2017: 5) Fasilitas ialah seluruh suatu sarana pendukung yang dapat memberikan dukungan terhadap kenyamanan karyawan, pelanggan, pasien, pelajar, untuk meningkatkan rasa kepuasan hati ataupun kinerja dari perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan spasial. 2. Perencanaan ruangan. 3. Perlengkapan ataupun perkakas 4. Tata cahaya. 5. Warna. 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. 	Likert
3	Kepuasan Pelangann (Y)	Menurut (Dasriwahyuni dia, 2020: 85-192) Kepuasan pelanggan yakni reaksi atau asumsi pelanggan mengenai sebuah kebutuhan, kepuasan yaitu evaluasi mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa yang menyediakan tingkat kesenangan kosumen yang berhubungan dengan pemenuhan konsumsi kebutuhan kosumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan. 2. Keyakinan. 3. Munculnya minat. 4. Kepuasan atas perhatian. 	Likert

Sumber : (Lupiyoadi, 2013), (Dasriwahyuni dia, 2020), (Septyowati Ary, 2017),

(Dharma, 2017), (Tjiptono, 2019)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi ialah sebuah wilayah generalisasi terdiri atas: objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, tetapi meliputi seluruh karekteristik dan sifat yang dipunyai oleh objek dan subjek itu (Sugiyono, 2019: 126).

Populasi pada studi ini merupakan pelanggan yang menginap di tipe kamar *Suite* pada Hotel Sahid Batam Center, sejak dari periode bulan Agustus 2019 sampai Agustus 2020, sehingga jumlah populasi dihitung dalam studi ini sebanyak 237 pelanggan.

3.3.2. Sampel

Sebuah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dipunyai oleh populasi disebut dengan sampel (Sugiyono, 2019: 127). Pada studi ini, teknik untuk pengambilan sampelnya menggunakan teknik *nonprobability sampling*, teknik ini meliputi, *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball* (Sugiyono, 2019: 131).

Metode dalam penarikan sampel studi ini menggunakan teknik sampling insidental. Karena tamu hotel berjumlah begitu banyak jadi akan sangat sulit untuk diidentifikasi dan akan membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan data tersebut, jadi peneliti menggunakan teknik sampling insidental. Pengertian dari sampling insidental sendiri merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, maksudnya siapa saja yang secara berkebetulan atau insidental bertemu

dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019: 133).

Agar sampel dapat mewakili, jadi jumlah sampel pada studi ini akan dihitung melalui rumus Slovin, yaitu:

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber: (Sanusi, 2012:101)

Dimana:

n = total sampel

N = total populasi adalah 237

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

1 = konstanta

Berdasarkan studi ini jumlah populasi responden pada bulan Agustus 2019 sampai dengan Agustus 2020 sebanyak 237 tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center pada tipe kamar *Suite*, toleransi kelonggaran ketidaktelitian ditentukan sebanyak 5%. Kemudian akan menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan sampel nya, yaitu sebagai berikut:

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

$$n = \frac{237}{1 + 237(5\%)^2}$$

$$n = \frac{237}{1 + 237(0.05)^2}$$

$$n = \frac{237}{1+237(0.0025)}$$

$$n = \frac{237}{1+0,5925}$$

$$n = \frac{237}{1,5925}$$

$$n = 148,82$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin, jadi sampel pada studi ini sebanyak 148,82 responden, kemudian disempurnakan menjadi 149 responden. Total sampel di studi ini sebanyak 149 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data bisa dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara, yakni salah satu contoh dari teknik pengumpulan data seperti dengan cara *interview*, kuisisioner, observasi, kemudian gabungan dari tiga cara tersebut (Sugiyono, 2019: 194).

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam studi ini ialah berupa kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019: 199). Kuesioner tersebut akan disebarakan kepada responden dan langsung dikumpulkan kembali setelah responden selesai mengisi semua kuesioner, kemudian pada proses selanjutnya data akan di olah menggunakan SPSS veris 25. Kemudian pada penelitian ini akan menggunakan skala *Likert*,

pengertian dari skala *likert* ialah hal yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Sugiyono, 2019)

3.5. Metode Analisis Data

Menganalisis data yakni sesuatu langkah yang sangat kritis dalam studi. Peneliti wajib memastikan pola analisis mana yang hendak digunakannya, apakah analisis statistik ataukah analisis non-statistik. Pemilihan ini bergantung kepada tipe data yang dikumpulkan, analisis statistic cocok dengan data kuantitatif atau data yang dikuantifikasikan, ialah data dalam wujud bilangan, sebaliknya analisis non-statistik cocok buat data deskriptif ataupun data *textular*. Data deskriptif kerap cuma dianalisis menurut isinya, serta sebab itu analisis macam ini juga disebut analisis isi (Suryabrata, 2015: 40).

3.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah data statistik yang akan dipakai pada waktu menganalisis data dengan cara memaparkan data yang sudah terkumpul, sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat suatu kesimpulan berlaku untuk umum(Sugiyono, 2019: 206).

Pada analisis deskriptif akan membahas tentang informasi dan menggambarkan *independent variable* yakni Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) kemudian *dependent variable* yaitu Kepuasan Pelanggan(Y). Dalam menganalisis deskriptif menggunakan pengujian hipotesis deskriptif. Penyajiannya dalam bentuk tabel atau grafik termasuk dalam perhitungan rata-rata juga, standar deviasi.

Hal yang perlu dilakukan untuk mencari rentang skala pada studi ini yaitu dengan menggunakan rumus rentang skala yaitu sebagai berikut :

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

Sumber : (Peneliti, 2020)

Dimana:

n = total sampel

m = total pengganti jawaban tiap item

RS = rentang skala

Sampel responden dari studi ini berjumlah 149, untuk dapat menentukan skor rentang skala pada studi ini maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$RS = \frac{149 (5 - 1)}{5}$$

$$= \frac{149(4)}{5}$$

$$= 119$$

Terdapat hasil dari perhitungan rentang skala diatas maka dapat ditentukan rentang skor pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Rentang Skor

Rentang Skala	Kriteria Pernyataan
149-268	Sangat Tidak Setuju
269-388	Tidak Setuju
389-508	Netral
509-628	Setuju
629-748	Sangat Setuju

Sumber : (Peneliti, 2020)

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas Data

Uji validitas data pada studi sering ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam studi kuantitatif, tolak ukur utama terhadap data hasil studi ialah valid, reliabel dan objektif. Uji validitas data ialah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek studi dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang konsisten” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2019: 361).

Untuk membuktikan pengujiannya dapat memakai uji dari dua sisi dengan nilai signifikan 0,05. Kemudian untuk melihat diterima atau tidak diterima suatu data, dan data tersebut dapat dikatakan valid atau tidak valid dari kriterianya yakni sebagai berikut penjelasannya (Sanusi, 2012: 123):

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item pernyataan dapat dinyatakan mempunyai hubungan yang signifikan, jadi kesimpulannya item dapat dinyatakan valid.

2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item pernyataan dapat dinyatakan tidak mempunyai hubungan yang signifikan, jadi kesimpulannya item dapat dinyatakan tidak valid.

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

Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment

Sumber : (Sanusi, 2012: 122)

Dimana:

r_{xy} = Koefesien dari korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah dari banyaknya subjek

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data

Dalam uji reliabilitas, Susan Stainback (1988) membuat pernyataan kalau reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi serta stabilitas data. Dalam pemikiran *positivistic* (kuantitatif), sesuatu data dinyatakan reliabel apabila dua ataupun lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, ataupun sekelompok data apabila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang sama (Sugiyono, 2019: 362).

Untuk menemukan jumlah angka reliabilitas yaitu dengan menggunakan rumus *Conbrach Alpha* (Agung, 2012: 52) :

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

Rumus 3. 4 Conbrach Alpha

Sumber : (Agung, 2012: 52)

Dimana:

r_{11} = Reabilitas instrumennya

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

$\sigma^2 t$ = Varian totalnya

k = Jumlah butiran pertanyaan

Dalam membuktikan uji reliabelitas yang memakai uji dari dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Diterima dan ditolak suatu data reliabel maka, nilai $\alpha \geq$ nilai kritis *product moment* atau nilai r tabel. Bisa dilihat dengan menggunakan nilai batas penentuan contohnya 0,6 nilai yang dibawah dari 0,6 dinyatakan mempunyai reliabilitasnya kurang sedangkan nilai 0,7 diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik (Agung, 2012: 53). Adapun indeks koefisien reliabilitas memiliki kriteria sebagai berikut:

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 & korelasi data mesti memenuhi syarat *BLUE* (*Best Linier Unbiased Estimator*). Suatu model regresi yang bisa memberikan suatu nilai estimasi linier yang sangat baik dihasilkan dari metode kuadrat terkecil yang umum, atau *Ordinary Least Square*. Untuk mendapatkan BLUE mempunyai

syarat minimum yang wajib ada didata tersebut, diketahui dengan nama uji asumsi klasik (Agung, 2012: 87).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Hipotesis yang sudah diformulasikan hendak diuji dengan statistik parametris, antara lain dengan menggunakan t-test buat satu sampel, korelasi serta regresi, analisis varian dan t-test untuk dua sampel. Sebelum melakukan uji hipotesis, yang akan dilakukan terlebih dahulu yakni uji normalitas data. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan buat menguji normalitas data antara lain dengan kertas kesempatan dan chi kuadrat (Sugiyono, 2019: 234).

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian data yang bertujuan guna melihat nilai dari *Variance Inflating Factor* (VIF), bermaksud melihat korelasi tiap *independent variable*. Jika suatu nilai VIF > 10 jadi dapat disimpulkan terdeteksi gejala multikolinearitas yang tinggi (Sanusi, 2012: 136).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah uji yang dapat menggunakan metode *Glejser* yaitu dengan mentata regresi antara nilai *absolut residual* dan *independet variable*. Apabila tiap-tiap variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap *absolut residual* ($\alpha=0,05$), jadi pada studi tersebut tidak terdampak bentuk gejala heteroskedastisitas (Sanusi, 2012: 135).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda, bertujuan guna mengukur dampak dari tiap *independent variable* (X) terhadap *dependent variable* (Y), berikut rumus regresi linear berganda (Sanusi, 2012: 134-135):

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sanusi, 2011: 134-135)

Dimana:

Y = variabel dependen

a = konstanta

b_1, b_2 = nilai koefisien regresi

x_1 = kualitas pelayanan

x_2 = fasilitas

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) sering dikatakan dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien R juga hampir sama dengan r, tapi kedua-duanya berbeda dalam bentuk fungsinya (kecuali regresi linear sederhana). R^2 membahas proporsi variasi pada *dependent variable* (Y) yang dijelaskan suatu *independent variable* (lebih dari satu variabel : X; $i = 1, 2, 3, 4, \dots, k$) ialah secara bersama-sama. Sedangkan r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dan persamaan regresi, yaitu

memberikan persentase pada variasi total dalam *dependent variable* (Y) yang dijelaskan hanya satu *independent variable* (X) (Sanusi, 2012: 136).

Rumus cara mendapatkan Koefisien Determinasi secara umum yaitu sebagai berikut:

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

Rumus 3. 6 Koefisien
Determinan

Sumber : (Sanusi, 2012: 136)

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

SSR = *Sum of squares regression*

SST = *Sum of squares Total*

3.5.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan uji yang mengemukakan konsep awal pada penelitian sebelumnya, yang dimana penelitian mempunyai hipotesis yang berwujud H_0 dan H_a dari setiap variabel penelitian (Sanusi, 2012: 144).

3.5.5.1. Uji T (Uji Signifikansi Regresi Secara Parsial)

Uji signifikan setiap koefisien regresi diperlukan untuk menentukan suatu signifikansi tidaknya pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji signifikansi secara parsial berguna untuk menguji hipotesis dalam penelitian (Sanusi, 2012: 138). Nilai yang bias digunakan untuk pengujian ialah nilai t_{hitung} .

Jika : $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima

$t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau

nilai $Pr \geq \alpha = 1\%$; maka H_0 diterima dan

nilai $Pr < \alpha = 1\%$; maka H_0 ditolak.

3.5.5.2. Uji F (Uji Signifikan Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan)

Uji model nama lain yang sering disebut dengan menguji signifikansi seluruh koefisien regresi secara simultan. Uji F menerangkan berapa persen *dependent variable* dijelaskan oleh seluruh *independent variable* secara bersama-sama, dijawab oleh R^2 , sedangkan signifikan atau tidaknya dijawab oleh uji f berdasarkan pengertian diatas, nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji f untuk menentukan baik tidaknya model yang digunakan. Makin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) dan signifikansi maka semakin baik model tersebut (Sanusi, 2011: 137).

Jika : $F_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima

$F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau

nilai $Pr \geq \alpha = 1\%$; maka H_0 diterima dan

nilai $Pr < \alpha = 1\%$; maka H_0 ditolak.

3.6. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi penelitian

Studi akan dilakukan di Hotel Sahid Batam Center, yang beralamat Jl. Raja H. Fisabilillah Komplek Raffles City Blok E No. 6-9 Batam Centre – Batam.

3.6.2. Jadwal penelitian

Peneliti memulai studi terhitung sejak dari bulan September 2020 hingga selesainya studi ini pada bulan Februari 2021. Peneliti akan menguraikan studinya dalam bentuk jadwal penelitian dibawah ini:

Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2020-2021					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Studi Pustaka						
2	Perumusan Judul						
3	Pengajuan Proposal Skripsi						
4	Pengambilan Data						
5	Pengolahan Data						
6	Menyusun Laporan Skripsi						
7	Menguji Laporan Skripsi						
8	Menyerahkan Skripsi						
9	Penyelesaian Skripsi						
10	Menerbitkan Jurnal						