

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain studi ini ialah penelitian kausalitas. Desain studi yang dirancang guna mengkaji kemungkinan terdapatnya sebab-akibat antar variabel: di desain ini, lazimnya korelasi sebab-akibat (tersebut) telah mampu diprediksi oleh peneliti, hingga peneliti mampu menjabarkan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, serta variabel terikat (tergantung). Studi ini memakai penelitian kuantitatif, metode ini dinamai positivistik karena ilmiah/scientific dimana penelitian jenis ini sudah mencukupi kaidah-kaidah ilmiah yakni konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional serta sistematis (Sugiyono, 2012:8). Menurut (Sanusi, 2011:14) Dengan tujuan agar mengetahui penyebab dampak fasilitas serta kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.

#### **3.2. Operasional Variabel**

Variabel studi ialah semua yang berwujud ataupun sifat atau nilai dari orang, objek ataupun aktivitas yang memiliki variasi khusus yang ditentukan oleh peneliti guna mendalami sehingga memperoleh data serta dapat ditarik konklusinya (Sugiyono, 2012:38).

##### **3.2.1. Variabel Independen**

*Independent variable* ialah variabel yang berdampak ke variabel yang lainnya (Sanusi, 2011:50). *Independent variable* yang di teliti pada penelitian ini ialah:

1. Fasilitas (X1)

Menurut (Nadianingrum & Saputra, 2020) indikator fasilitas adalah:

- a. Pemikiran/perencanaan spasial.
- b. Perencanaan tempat.
- c. Perlengkapan/perabotan.
- d. Tata cahaya serta corak.
- e. Pesan yang diungkap ilustratif.
- f. Elemen pendukung.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut (Dewi et al., 2019) indikator kualitas pelayanan yakni:

- a. Keandalan.
- b. Daya tanggap.
- c. Kompetensi.
- d. Mengakses.
- e. Sikap sopan dan santun.
- f. Komunikasi.
- g. Kredibilitas.
- h. Keamanan.
- i. Memahami/mengetahui pelanggan.
- j. Bukti fisik.

### 3.2.2. Variabel Dependen

*Dependent variable* yakni variabel yang dipengaruhi oleh *independent variable* (Sanusi, 2011:50). *Dependent variable* penelitian ini ialah:

#### 1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Terdapat empat empat indikator kepuasan pelanggan menurut (Ahror & Soekotjo, 2017) terdiri dari:

- a. Sistem keluhan dan saran.
- b. Survei kepuasan pelanggan.
- c. *Ghost shopping*.
- d. Analisa pelanggan yang hilang.

Secara rinci, definisi operasional variabel studi ini mampu ditinjau di tabel berikut:

**Tabel 3. 1** Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pelanggan dalam usaha yang bergerak di sektor jasa, hingga semua fasilitas yang ada yakni keadaan fasilitas, kelengkapan, desain interior, serta eksterior dan kebersihan fasilitas yang diperoleh konsumen secara langsung.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemikiran/perencanaan spasial.</li> <li>b. Perencanaan tempat.</li> <li>c. Perlengkapan/perabotan.</li> <li>d. Tata cahaya dan corak.</li> <li>e. Pesan yang disampaikan ilustratif.</li> <li>f. Elemen pendukung.</li> </ol>	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	<i>service quality</i> ialah pencukupan keperluan serta kemauan pelanggan dan ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keandalan.</li> <li>b. Daya tanggap.</li> <li>c. Kompetensi.</li> <li>d. Mengakses.</li> <li>e. Sikap sopan dan santun.</li> <li>f. Komunikasi.</li> </ol>	Likert

		g. Kredibilitas. h. Keamanan. i. Memahami/mengetahui pelanggan. j. Bukti fisik.	
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kekecewaan individu selepas membandingkan performa ataupun yang dirasakan dibandingkan bersama citanya.	a. Sistem keluhan dan saran. b. Survei kepuasan pelanggan. c. <i>Ghost shopping</i> . d. Analisa pelanggan yang hilang.	Likert

Sumber : (Soekotjo, 2018), (Pradana, 2018), dan (Syaifullah & Mira, 2018)

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi yang dipakai di penelitian ini yaitu pelanggan Hotel Aston Inn Gideon berdasarkan data tahun 2020 hingga bulan Oktober yaitu sebanyak 4012 pelanggan.

#### 3.3.2. Sampel

Pengambilan sampel ditentukan memakai teknik *simple random sampling* yakni pengambilan data dipilih secara acak. Sampel dalam studi ini ialah pelanggan hotel Aston Inn Gideon sebanyak 4012 orang pelanggan pada tahun 2020. Sampel di studi ini dikalkulasi sesuai rumus Slovin :

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

**Rumus 3. 1** Rumus Slovin

**Sumber:** (Sanusi, 2011:101)

Keterangan:

n = Total Sampel

$N =$  Total populasi (4012)

$e =$  Taraf Kesalahan (5%)

$$n = \frac{4012}{1+4012(0,05)^2}$$

$$n = \frac{4012}{1+4012 (0,0025)}$$

$$n = \frac{4012}{1+10,03}$$

$$n = \frac{4012}{11,03}$$

$$n = 363,735$$

Hasil hitungan berdasarkan rumus slovin adalah 364 pelanggan yang hendak dijadikan selaku sampel di penelitian ini.

### **3.4. Teknik dan Pengumpulan Data**

Tujuan utama dari sebuah penelitian ini yakni memperoleh data, hingga pengumpulan data sangat dibutuhkan di suatu penelitian (Sugiyono, 2012:224). Pada studi ini, teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti ialah bersama memberi pertanyaan berwujud kuesioner yang didistribusikan ke responden.

#### **3.4.1. Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan memakai cara memberi beberapa pertanyaan/ Pernyataan tertutup ataupun terbuka pada responden secara langsung ataupun lewat internet untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2012:142). Respon dari pernyataan ini diberi skor yang sesuai skala Likert.

Studi ini menggunakan skala likert di mana skala yang didasarkan terhadap penjumlahan perilaku responden ketika merespons pernyataan berhubungan dengan parameter sebuah konsep ataupun variabel yang tengah diukur (Sanusi, 2011:59). Dibawah ini tabel skala likert yang dipakai di kuesioner studi ini:

**Tabel 3. 2** Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

<b>Pernyataan</b>	<b>Kode</b>	<b>Bobot</b>
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	STS	1
<b>Tidak Setuju</b>	TS	2
<b>Netral</b>	N	3
<b>Setuju</b>	S	4
<b>Sangat Setuju</b>	SS	5

Sumber: (Sanusi, 2011:60).

### 3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Studi ini memakai SPSS 25 dimana peneliti menyebarkan kusioner yang kemudian diuji. Tanggapan dari tiap pertanyaan diberikan bobot ataupun nilai memakai skala likert. Skala likert dipakai guna mengukur reaksi, perilaku, argumen individu ataupun segolongan individu mengenai peristiwa sosial. Bersama parameter itu dijadikan selaku tolak ukur guna merancang alat yang mampu berwujud pernyataan ataupun pertanyaan.

Ini skala likert serta pengukuran yang dipakai dalam kusioner studi ini.

1. Setuju/selalu/sangat positif akan diberikan skor 5
2. Setuju/kerap/positif akan diberikan skor 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberikan skor 3
4. Tak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberikan skor 2
5. Amat tak setuju/ tidak pernah diberikan skor 1

### 3.5. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan analisa yang hendak dipakai oleh peneliti guna dapat menganalisis data yang sudah dikumpulkan, mencakup pengujiannya (Sanusi, 2011:115). Secara khusus, operasi analisis data terdiri atas pengelompokan data yang berlandaskan variabel juga katagori responden, tabulasi data berlandaskan variabel pada semua responden, penyajian data untuk setiap variabel yang akan diteliti, memakai hitungan untuk mengatasi rumusan pertanyaan juga memakai hitungan untuk memeriksa hipotesis yang dipakai.

#### 3.5.1. Analisis Deskriptif

Pada studi ini analisis yang dipakai ialah menganalisis data menggunakan cara menjelaskan data dari variabel yang telah dikumpulkan yang tujuannya agar menarik kesimpulannya guna analisis deskriptif (Sanusi, 2011:116). Dalam studi ini yang dilaksanakan untuk populasi ini memakai statistik deskriptif.

Rentang skala akan menggunakan rumus berikut ini :

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

**Sumber :** (Umar, 2011:164)

Keterangan

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap item

RS = rentang skala

Jumlah sampel yang dipakai ialah 364 responden, untuk mendapatkan rentang skala harus dulu skor minimal dan maksimalnya, yang dihitung sebagai berikut:

$$RS = \frac{364 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = 291$$

**Tabel 3. 3** Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	364 – 655	Sangat Tidak Setuju
2	655 – 946	Tidak Setuju
3	946 – 1237	Netral
4	1237 – 1528	Setuju
5	1528 – 1819	Sangat Setuju

**Sumber:** Peneliti, 2021

### 3.5.2. Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1. Uji Validitas Data

Menurut (Sugiyono, 2012:267) Validitas ialah derajat ketepatan antara data yang berlangsung di obyek studi bersama data yang mampu diungkap oleh peneliti. Maka data yang valid ialah data yang tak berbeda antara yang diungkap oleh peneliti bersama data yang sesungguhnya berlangsung di obyek studi.

Menurut (Wibowo, 2012:37) teknik demi memeriksa tingkat korelasi ialah korelasi *person product moment* yang dirumuskan Pengecekan memakai uji dua sisi juga tingkat signifikan 0,05. Persyaratan pengecekan yakni:

1. Apabila  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) hingga alat ataupun item pertanyaan berkorelasi signifikan pada skor total (dianggap valid).



2. Apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) hingga alat ataupun item pertanyaan tak berkorelasi signifikan pada skor total (dianggap tak valid).

### 3.5.2.2. Uji Realibilitas Instrumen

Menurut (Sanusi, 2011:80) Realibilitas sebuah instrumen pengukuran memperlihatkan konsistensi capaian pengukuran sekiranya alat pengukur tersebut dipakai individu yang sepadan di waktu yang berbeda ataupun dipakai oleh individu yang beda pada waktu yang bersama ataupun waktu yang berseberangan. Secara implisit, realibilitas ini memuat objektivitas sebab capaian pengukuran tak berdampak terhadap siapa pengukurnya.

Reliabilitas ialah istilah yang digunakan untuk memperlihatkan sejauh mana sebuah capaian pengukuran relatif konstan jika pengukuran diulangi dua kali ataupun lebih (Wibowo, 2012:52). Metode uji reliabilitas yang amat kerap dipakai serta umum guna pengujian peralatan penghimpunan data yakni metode *Cronbach's Alpha*. Data dinyatakan reliable jika  $r$  alpha positif serta  $r$  alpha  $> r$  tabel  $df = (\alpha, n-2)$ . Guna menjumpai besaran angka reliabilitas memakai metode *Cronbach's Alpha* mampu dipakai sebuah rumus yakni:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3. 3** Koefisien Reliabilitas

Dimana :

$r$  = reliabilitas intrumen

$k$  = banyaknya item pertanyaan ataupun pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  = total varian butir

$\sigma^2$  = total varian total

Nilai uji hendak dibuktikan memakai uji dua sisi di tingkatan signifikansi 0,05. Persyaratannya diterima serta tidaknya sebuah data reliabel ataupun tidak apabila (Wibowo, 2012:53):

1. Nilai alpha lebih besar dibanding nilai kritis *product moment*, ataupun angka r tabel.
2. Mampu juga ditinjau memakai nilai batasan penentu, contohnya 0,6 dinyatakan mempunyai reliabilitas yang cukup, sedang angka 0,7 mampu diterima serta angka di atas 0,8 dinyatakan baik.

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dipakai guna memberi *pre-test*, ataupun tes pertama pada sebuah alat yang dipakai guna menghimpun data, wujud data, serta macam data yang hendak diproses selanjutnya dari sebuah himpunan data awal yang sudah didapat, hingga persyaratan guna memperoleh data yang tak mampu jadi tercukupi, hingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* ataupun *BLUE* tercukupi (Wibowo, 2012:61).

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji ini dipakai untuk menentukan seperti apa beda diamati distribusi normal atau abnormal. Jika tes didistribusikan secara normal, maka kurva berbentuk lonceng (*Bell-shaped curve*) di grafik normal P-Plot (Wibowo, 2012:61).

*Histogram Regression Residual* bisa dipakai guna menguji normalitas yang telah ditentukan, analisis *Chi Square* sudah mampu mempunyai angka

Kolmogrov-Smirnov. Uji normalitas dinyatakan berdistribusi normal apabila : angka Kolmogrov-Sminov  $Z < Z \text{ table}$  memakai angka *Probability Sig (2 Tailed)*  $> \alpha$  ;  $\text{sig} > 0,05$  (Wibowo, 2012:62).

### **3.5.3.2. Uji Multikolinearitas**

Pada uji ini tak diperkenankan jadi multikolinearitas, artinya tidak diperkenankan terdapat korelasi sempurna ataupun mendekati sempurna antara *independent variable* yang menciptakan persamaan itu. Maka dari itu kita bisa memakai uji ini untuk menguji apa terdapat gejala multikolinearitas atau tidak. Salah satu caranya yaitu jika nilai VIFnya  $< 10$ , artinya tak ada gejala multikolinearitas ataupun tidak adanya korelasi antar *independent variable* (Wibowo, 2012:87).

### **3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Wibowo, 2012:93) Uji ini dilaksanakan untuk melihat apa di suatu model regresi memiliki ketidaksamaan *variance* dari residual sebuah observasi ke observasi lainnya. Pada uji ini akan memakai uji glejser gunanya menguji nilai regresi absolut residual pada *independent variable*. Jika angka probabilitas signifikansi diatas lima persen maka dikatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

## **3.5.4 Uji Pengaruh**

### **3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda di basisnya adalah perluasan dari regresi linier sederhana, yakni menambahkan total *independent variable* yang sebelumnya cuma satu jadi dua ataupun lebih *independent variable*. (Sanusi, 2011:134).

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

**Rumus 3. 4** Regresi Linear Berganda

Dimana :

$Y'$  = *dependent variable* ( variabel terikat )

a = Angka konstanta

b = Angka koefisien regresi

$x_1$  = *independent variable* pertama ( Variabel Bebas )

$x_2$  = *independent variable* kedua ( Variabel Bebas )

#### 3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini dipakai guna menentukan total ataupun persentase *independent variable* di model regresi yang secara bersamaan pada *dependent variable* (Wibowo, 2012:135). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dasarnya mengukur seberapa jauh daya model guna menjabarkan variasi *independent variable*. Angka  $R^2$  ialah antara nol serta satu.

Angka  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan *independent variable* guna menjabarkan variasi *dependent variable* amat terbatas. Angka yang mendekati satu bermakna *independent variable* memberi nyaris semua informasi yang diperlukan guna meramalkan *dependent variable*.

$$R = \frac{(ryx1)^2 + (ryx2)^2 - 2(ryx1)(ryx2)}{(rx1x2)}$$

**Rumus 3. 5** Koefisien Determinasi

Sumber : (Wibowo, 2012:136)

Dimana:

$Y$  = *dependent variable* (variabel respons)

a = Angka konstanta

$b$  = Angka koefisien regresi

$X_1$  = *independent variable* pertama

$X_2$  = *independent variable* kedua

$X_n$  = *independent variable* ke – n

### 3.5.5. Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1. Uji T

Menurut (Wibowo, 2012:138) uji-t adalah tes guna melihat apakah ada perbedaan rerata 2 golongan sampel yang tak terkait. Sementara riset ini uji T dipakai buat menguji dampak fasilitas serta kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan. Berikut ini rumus untuk menghitung t hitung:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Rumus 3. 6 Uji T}$$

Dimana :

$b_i$  = Koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$  = Standar error variabel i

1. Menentukan hipotesis
2. Menentukan taraf signifikansi
3. Menetapkan nilai dari t table
4. Menbandingka nilai t hitung dengan t table.
5.  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan angka signifikansi  $< 0,05$ .

6.  $H_0$  diterima serta  $H_a$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta angka signifikansi  $> 0,05$

### 3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Menguji signifikansi bersama membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan rumus berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (n-m-1)}{m \cdot (1-R^2)}$$

**Rumus 3. 7 Uji F**

**Sumber :** (Sugiyono, 2012:192)

Keterangan :

$n$  = total responden

$m$  = total *independent variable*

Kaidah uji signifikasi:

1. Menentukan hipotesis.
2. Menentukan taraf signifikansi.
3. Menetapkan nilai dari  $f$  tabel.
4. Membandingkan  $f$  hitung bersama  $f$  tabel.
5. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  hingga hipotesis studi diterima ataupun ditolak.
6. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hingga tolak  $H_0$  maknanya signifikan serta  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , terima  $H_0$  maknanya tak signifikan
7. Apabila  $sig < 0,05$  maknanya  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima serta apabila  $sig > 0,05$   $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak.

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini bertempat di Hotel Aston Inn Gideon Komp Penuin Centre Blok AA NO. 1 Batu Selicin 29432, Batam. Kepulauan Riau, Indonesia.

#### 3.6.2. Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 4** Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
		2020	2020	2020	2020	2021	2021
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan Bab I						
3	Pembuatan Bab II						
4	Penyusunan Bab III						
5	Sebar Kuesioner						
6	Olah Data						
7	Penyusunan Bab IV & V						
8	Penghimpunan Skripsi						