

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan yang penulis pilih dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan memakai alat uji regresi sederhana. Pendekatan kuantitatif pada dasarnya menggunakan deduktif dan induktif berangkat dari kerangka teori, gagasan ataupun pemahaman peneliti yang dikembangkan menjadi permasalahan dan pemecahannya dalam rangka pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Yang dimaksud lokasi penelitian adalah suatu tempat atau obyek yang penulis teliti secara langsung untuk memperoleh data-data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah pada Hotel Purnama Tuban yang berada di Jln. Semarang No.1 Tuban.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi merupakan himpunan individu atau kelompok yang memiliki ciri atau karakteristik yang sama dan menjadi objek atau sasaran dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang memanfaatkan atau menggunakan semua fasilitas yang ada di Hotel Purnama Tuban dan disediakan oleh pihak untuk kepentingan pengunjung Hotel Purnama Tuban.

#### b. Sampel

Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *Teknik Nonprobability Sampling*. Tepatnya *Sampling Purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2006;61). Pertimbangan-pertimbangan yang digunakan oleh peneliti adalah :

1. Tamu yang telah dewasa dan mengerti tentang apa yang dimaksudkan oleh peneliti dengan usia diatas 17 tahun.
2. Tamu yang telah menginap lebih dari satu kali.

Untuk menetapkan jumlah sampel menggunakan pedoman (Ferdinand, 2002;48). Bila sampelnya sangat besar penelitian memiliki teknik estimasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ada 15 indikator yang diestimasi sehingga jumlah besar maksimal adalah  $15 \times 4 = 60$ .

### 3.4 Jenis dan Sumber Data:

#### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian yaitu semua tamu Hotel Purnama Tuban yang ditemui pada saat dilakukan pengambilan sampel yang telah menginap.

#### 2. Sumber Data

- a. Hasil jawaban responden (konsumen) dari Hotel Purnama Tuban.

- b. Perusahaan dalam hal ini perusahaan tersebut adalah Hotel Purnama Tuban.

### **3.5 Teknik Pengambilan Data**

#### *a. Questionery*

Metode survey merupakan pengumpulan data primer melalui komunikasi (tertulis) dengan responden sebagai sampel individual yang representatif. Survey dilakukan untuk mendapatkan informasi yang akurat. Melalui kuisisioner akan diperoleh informasi yang relevan dengan penelitian dan sesuai dengan tujuan penelitian ini.

#### *b. Wawancara*

Data yang diperoleh dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan yang dapat memberikan keterangan dan data-data yang diperlukan.

### **3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.**

Agar konsep yang digunakan dapat diukur dan menghindari makna yang berbeda maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan data interval untuk mendapatkan rata-rata tanggapan responden tentang tingkat kepuasan serta dimensi pelayanan.

#### **3.6.1 Kualitas Layanan (X)**

Kualitas layanan yang dimaksud adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1990).

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi dari kualitas layanan oleh (Schmenner, 1986) dalam jurnal Festus et al. :

- a. Dimensi berwujud (*Tangible*) ( $X_1$ ), kualitas layanan yang berkaitan dengan segala sesuatu yang bersifat nyata (fasilitas –fasilitas fisik), pada Hotel Purnama Tuban dapat diimplementasikan dengan indikator –indikator sebagai berikut dalam jurnal Festus et al. :
  1. Kebersihan hotel ( $X_{1.1}$ ).
  2. Desain interior hotel menarik ( $X_{1.2}$ ).
- b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) ( $X_1$ ), yang dimaksud adalah kualitas layanan yang berkaitan dengan kemauan dan kecakapan karyawan untuk membantu para pengunjungnya dan memberikan service sebaik mungkin, pada Hotel Purnama Tuban dapat diimplimentasikan dengan indikator-indikator sebagai berikut dalam jurnal Festus et al, :
  1. Permintaan konsumen ditangani dengan cepat ( $X_{1.1}$ ).
  2. Para pekerja menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan ( $X_{1.2}$ ).
- c. Dimensi Pengetahuan (*Knowledge*) ( $X_1$ ), yang dimaksud adalah kualitas layanan yang berkaitan dengan kepedulian, komunikasi yang baik dan perhatian pribadi dari karyawan dalam melayani para pengunjung, pada Hotel Purnama Tuban dapat diimplementasikan dengan indikator-indikator sebagai berikut dalam jurnal Festus et al. :
  1. Para pekerja memberikan informasi yang memadai tentang aktivitas / fasilitas hotel ( $X_{1.5}$ ).
  2. Para pekerja memiliki pengetahuan tentang peralatan hotel ( $X_{1.6}$ ).

d. Dimensi jaminan (*Recovery*) ( $X_1$ ), yang dimaksud adalah kualitas layanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pengunjung, pada Hotel Purnama Tuban dapat diimplementasikan dengan indikator-indikator sebagai berikut dalam jurnal Festus et al. :

1. Jaminan perasaan aman saat menginap ( $X_{1,7}$ ).
2. Pelayanan yang sopan dan ramah ( $X_{1,8}$ ).

e. Dimensi Keandalan (*Reliability*) ( $X_1$ ), yang dimaksud adalah kualitas layanan yang berkaitan dengan kemampuan dan kejujuran yang dimiliki karyawan dalam memberikan layanan atau service yang menjanjikan secara nyata kepada pengunjung, pada Hotel Purnama Tuban dapat diimplementasikan dengan indikator-indikator sebagai berikut dalam jurnal Festus et al. :

1. Sistem reservasi (misalnya : telepon/internet ) mudah untuk digunakan ( $X_{1,9}$ ).
2. Waktu yang diperlukan untuk melayani check in /check out tidak terlalu lama ( $X_{1,10}$ ).

f. Dimensi kemudahan (*Accessibility and flexibility*) ( $X_1$ ) yang dimaksud adalah kualitas layanan yang berkaitan dengan kemudahan, karyawan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan permintaan dan harapan para pengunjung secara fleksibel, pada Hotel Purnama Tuban dapat diimplementasikan dengan indikator-indikator sebagai berikut jurnal Festus et al. :

1. Lokasi hotel dekat atau mudah dijangkau ( $X_{1.11}$ ).
2. Para pekerja mudah dihubungi jika diperlukan ( $X_{1.12}$ )

### **3.6.2 Kepuasan Pengunjung (Y)**

Kepuasan merupakan tingkatan seseorang merasakan perbedaan yang timbul dari membandingkan kinerja suatu produk yang diterima sesuai harapan (Kotler 1994;21). Beberapa indikator yang membentuk kepuasan menurut Arif W. dkk (2002) :

1. Berkunjung dan membeli kembali

Yaitu intensitas pengunjung untuk berkunjung dan melakukan pembelian ulang di Hotel Purnama Tuban.

2. Menjadi pilihan yang pertama dari sekian banyak pilihan yang ada.

Yaitu pengunjung menempatkan Hotel Purnama Tuban sebagai pilihan pertama dari sekian hotel yang ada.

3. Keseluruhan kualitas layanan

Yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Purnama Tuban kepada pengunjung.

### **3.6.3 Pengukuran Variabel**

Skala pengukur yang digunakan adalah skala interval yaitu skala pengukur yang menyatakan kategori, peringkat jarak *construct* yang diukur dengan kata lain tidak hanya mengukur perbedaan subjek atau objek secara kualitatif melalui kategorisasi dan menyatakan urutan preferensi, tetapi juga mengukur jarak antara

pilihan yang satu dengan yang lain. Sedangkan teknik pengukurannya menggunakan bentuk *semantic differential*. Yang merupakan segala pengukuran sikap dengan menggunakan skala nilai 5 butir yang menyatakan secara verbal dua kutub (*Bipolar*) penelitian yang ekstrim dan dapat dinyatakan dengan pecahaan. Dua kutub ekstrim ini dapat berupa penilaian mengenai baik buruk, cepat lambat dan kuat lemah. Yang jawabannya sangat positif terletak dibagian kanan garis, jawabannya sangat negatif terletak dibagian kiri garis. Digunakan dalam penelitian ini mengikut pola sebagai berikut :

Gambar 2 : Pola Skala Pengukuran (Variabel Bebas) :

Variabel Terikat :

### **3.7 Teknik Analisis Data.**

#### **3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.**

Untuk menguji keandalan dari alat ukur (kuesioner) yang digunakan, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas.

Uji Validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi instrumen yang diukur. Analisis ini bertujuan untuk menguji

apakah tiap-tiap butir pertanyaan benar-benar telah sah. Satu instrumen dikatakan valid berarti mempunyai validitas tinggi sebaliknya.

Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikansinya lebih kecil dari 5 % atau 0,05 (level of significance), menunjukkan bahwa item-item tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator. Sebagai alat ukur yang digunakan, analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor dengan skor total item. Sebagaimana yang tergambar dalam rumus berikut :

Keterangan :

$R_{xy}$  : Koefisien korelasi

X dan Y : Skor masing-masing variabel .

n : Banyaknya subyek atau jumlah responden.

## 2. Uji Reliabilitas

Adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan, suatu pengukuran adalah reliable (handal) sepanjang pengukuran tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Apabila suatu alat ukur (kuisisioner) dipakai untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsisten suatu alat pengukur di dalam mengukur

gejala-gejala yang sama. Untuk menguji reliabilitas suatu instrumen dapat digunakan *alfa croanbach*. Masing-masing variabel dalam penelitian ini dihitung koefisien *alfa croanbach*-nya. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika *alfa croanbach* lebih besar dari 0,6 (Menurut Santosa dan Ashari, 2005 :251)

Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

(Husein Umar, 2003 : 96)

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$\sigma_t$  = varian total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian masing-masing item

### 3.7.2 Analisis Regresi Sederhana

Menurut Umar (2003,177) Dalam metode analisa data, menggunakan prinsip-prinsip korelasi regresi. Selain itu dapat digunakan untuk menguji apakah pengaruhnya itu signifikan atau tidak. Tujuan utama analisa regresi sederhana adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Purnama Tuban.

Rumus yang digunakan :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

$Y$  = Variabel terikat (kepuasan pengunjung/konsumen)

$X$  = Variabel bebas (kualitas layanan)

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi.

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Uji  $t$  adalah untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau mengetahui signifikan masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, Sujdana (1984;372)

Rumus yang digunakan :

Dimana :

$t$  = Hasil pengujian

$b$  = Koefisien regresi

$S_b$  = Kesalahan dari standar koefisien regresi

Rumusan Hipotesis

Hipotesis dapat dirumuskan dalam hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : b = 0$ , berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Purnama Tuban  
 $H_a : b \neq 0$ , berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Purnama Tuban  
 kriteria pengujian.  $H_0$  diterima apabila :  $t_{tabel} < t_{hitung}$   
 $< t_{tabel}$ , berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Purnama Tuban.  $H_0$  ditolak apabila :

$t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$ , berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Purnama Tuban.  $H_0$  diterima, jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ .  $H_0$  ditolak, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$ .

### 3.7.4 Uji t

Uji t digunakan untuk pengaruh variabel-variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat dengan pengujian  $t_{hitung}$  sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat secara parsial maka digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{Se(b_i)} \dots\dots\dots(Sudjana, 2003;111)$$

Keterangan :

T<sub>hitung</sub> = t hasil perhitungan

B<sub>i</sub> = Koefisien regresi

Se (b<sub>i</sub>) = Koefisien regresi standart error.

- b.  $H_0: b_i = 0$  berarti tidak ada pengaruh secara parsial variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y):

$H_1: b_i \neq 0$  berarti ada pengaruh secara parsial variabel bebas (X) terhadap

- c. Menentukan level of significant ( $\alpha$ ) sebesar 5 % dengan  $df_1 = k, df_2 = n-k -1$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel.

$k$  = Jumlah Parameter Regresi Confidence interval sebesar 95 %.

$Df$  = *Degree of freedom* (derajat kebebasan).

d Kriteria pengujian yang dipakai dalam uji t adalah :

Apabila  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) ditolak.

Apabila  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima.

( $H_0$ ) diterima apabila  $t$  hitung  $< t$  tabel.

( $H_0$ ) ditolak apabila  $t$  hitung  $\geq t$  tabel.