

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sujarweni (2015:39) “Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei dan penelitian eksperimen (penelitian kausal). Menurut Sujarweni (2015:47) “Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden”. Penelitian eksperimen (kausal) adalah metode yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat (kausalitas) antara satu variabel dengan yang lainnya (variabel X dengan variabel Y). Dengan demikian, hubungan sebab akibat disini adalah mencari pengaruh antara variabel independen (mempengaruhi) dengan variabel dependen (dipengaruhi).

1.2 Definisi operasional variabel

Menurut Sujarweni (2015: 77) “Variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana”.

“Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas”.(sujarweni 2015: 75)

Berikut penelitian variabel independen dan dependen:

Tabel 2

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel dan Pengertian	Indikator dan pengertian	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X_1) “dalam memenuhi kebutuhan yang sudah ditentukan dari keseluruhan karakteristik produk/jasa.	Indikator kualitas pelayanan adalah: a. bukti fisik (tagibles), b.keandalan (reliability), c.ketanggapan (responsiveness) d.jaminandan kepastian (assurace) e. perhatian	Skala <i>Likert</i> .
2.	Promosi (X_2) “suatu yang ditawarkan perusahaan untuk menyebarkan informasi yang disebut bentuk komunikasi pemasaran.	Indikator promosi antara lain: a.Periklanan b.Penjualan perseorangan c. Promosi penjualan d.Hubungan masyarakat e. Informasi dari mulut ke mulut (<i>word of mouth</i>) f. Pemasaran langsung	Skala <i>Likert</i> .
3.	Kepuasan pelanggan (Y) “Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu ekspestasi, produk/jasa, pengalaman	Indikator kepuasan pelanggan antara lain: 1.Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Minat pembelian ulang 3.Konfirmasi harapan 4.Kesediaan	Skala <i>Likert</i> .

	konsumsi, dan respon terjadi pada waktu tertentu setelah konsumsi setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif dan lain-lain”.	merekomendasi	
--	--	---------------	--

1.3 Populasi dan Sampel

1.3.1 Populasi

Menurut Surjaweni (2015: 80) “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh konsumen yang menginap dan menggunakan fasilitas di Hotel Tampiaro Plaza Probolinggo pada bulan Agustus sampai September tahun 2021 sebanyak 115 konsumen.

1.3.2 Sampel

Menurut Surjaweni (2015: 81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Memakai teknik *simple random sampling*. Menurut Surjaweni (2015: 85) “Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”. Untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ini maka data yang digunakan adalah pada bulan Agustus sampai September 2021 sebagai dasar pengambilan jumlah sampel pada priode tersebut terdapat 115

konsumen, sehingga jumlah sampel dapat menggunakan Rumus Slovin dengan standart error 5%, sebagai berikut :

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

$$n = \frac{115}{1 + (115 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{115}{1 + (0,2875)}$$

$$= \frac{115}{1,2875}$$

$$= 89 \text{ orang.}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Error.

Jadi, semua konsumen yang menginap dan menggunakan fasilitas di Hotel Tampiaro Probolinggo digunakan menjadi sampel pada penelitian di bulan Agustus sampai September 2021 berjumlah 89 orang.

1.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Surjaweni (2015: 89) “Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan data hasil wawancara peneliti dengan narasumber”. Meperoleh data primer yang digunakan adalah

pengunjung yang menginap di Hotel Tampiaro Probolinggo dengan cara observasi dan pembagian kuesioner.

b. Data Sekunder

Menurut Surjeweni (2015: 89) “Data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya”.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015: 137) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden sedikit/kecil”. Wawancara yang dilakukan dengan pihak yang terkait seperti pelanggan/pengunjung yang menginap di Hotel Tampiaro Probolinggo.

b. Observasi

Menurut Hadi dalam Sugiyono (2017: 145) “Observasi adalah suatu proses yang kompleks, tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Penulis menggunakan pengamatan kepuasan pelanggan di Hotel Tampiaro Probolinggo pada Kualitas pelayanan serta promosi.

c. Kuesioner

Menurut Sujerweni (2015: 94) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab”. Kuesioner disebar di hotel tampiarto probolinggo yang dilakukan dengan pernyataan pribadi.

Menurut Sugiyono (2015: 143) “Pertanyaan atau pernyataan tertutup adalah pertanyaan atau pernyataan yang mengharapkan jawaban singkat dan untuk memilih salah satu pilihan jawaban alternatif dari setiap pertanyaan yang telah tersedia”.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017: 240) “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental”. Studi yang diperoleh dari dokumen berupa gambaran umum perusahaan, seperti sejarah dan tugas pokok, struktur organisasi, data pegawai dan buku literatur yang mendukung penelitian ini.

e. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017: 92) “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”. Pendekatan Skala *Likert* dipergunakan pada skala pengukuran.

1.5 Metode Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. (Sujarweni, 2015: 121)

1.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 267) “Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Menurut Priyatno (2018: 21) “Teknik uji dengan korelasi *Pearson*, yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total pada variabel kemudian r tabel pada tingkat signifikan 0,05 dengan 2 uji sisi dikatakan valid digunakan untuk pengujian.

1.5.2 Uji Realibilitas

Menurut Priyatno (2018: 25) “Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja dan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6”. Berikut kriteria pengujian reliabilitas :

Tabel 3
Kriteria Pengujian Reliabilitas

No.	Kriteria	Keterangan
1.	0,6	Kurang Baik
2.	0,7	Dapat Diterima
3.	> 0,8	Baik

Sumber: Sekaran dalam Priyatno (2018: 25)

1.5.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2018: 73) “Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi”. Metode *One Sample Kolmogorof Smirnof* digunakan pada penelitian. Menurut Priyatno (2018: 130) “Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual terdistribusi normal jika nilai signifikan lebih dari 0,05”.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2018: 134) “Uji Multikolinearitas adalah keadaan model regresi ditemukan adanya kolerasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen”. Menurut Priyatno (2018: 134) “Metode uji multikolinearitas yang umum digunakan, yaitu dengan melihat nilai Tolerance dan Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1”.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2018: 136) “Uji Heteroskedastisitas keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain”.

Dapat dilakukan dengan :

1) Menggunakan uji *glejser*.

Tidak terjadi masalah heteroskedastisitas jika dengan absolut residual nilainya signifikan lebih dari 0,05 antara variabel independen.

2) Melihat pola titik-titik pada *scatterplots regresi*.

Tidak terjadi heteroskedastisitas Jika ada pola yang tidak jelas, seperti titik-titik menyebar di atas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno (2018: 144) “Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode (t-1). Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test)”. Dengan kriteria :

1. Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
2. Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi.
3. Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2018: 107) “Analisis linier berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara

parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen”. (Priyatno, 2018: 117)

Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- a) a = Konstanta, yaitu nilai Y jika X_1 , dan $X_2 = 0$.
- b) Y = Nilai variabel dependen.
- c) b_{1-2} = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X_1 , dan X_2 .
- d) X_{1-2} = Variabel independen.
- e) e = Error (diasumsikan nilai 0).

1.5.5 Koefisien Determinasi

Menurut Priyatno (2018: 114-115) “*R Square* atau R^2 , yaitu menunjukkan koefisien determinasi, angka ini akan diubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen”. Rumus menghitung koefien determinasi (R^2) adalah menggunakan IBM SPSS v.22.0

1.5.6 Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Priyatno (2018: 119) “mengetahui variabel dependen Uji F atau uji koefisien regresi dipengaruhi secara signifikan variabel independen, Dengan kriteria :

- a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima.
- b) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

b. Uji Parsial (Uji t)

Menurut priyatno (2018: 121) “Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial digunakan untuk variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen”. Dengan kriteria :

- a) Jika $-t_{\text{hitung}} \geq -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, H_0 diterima.
- b) Jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, H_0 ditolak.