

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Creswell (2007), penelitian kuantitatif adalah metode- metode untuk menguji teori- teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu serta teori- teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini menggunakan proposisi yang dibuktikan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden dari populasi yang dipilih dan menghasilkan data- data yang akan dianalisis menggunakan instrumen penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Bungin (2011), penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian tersebut berdasarkan pada aktivitas dan kejadian yang terjadi. Menurut Sugiyono (2008), pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif

sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu penelitian tentang data yang dikumpulkan yang bertujuan menjelaskan, mengidentifikasi, dan mengevaluasi permasalahan yang ada dengan menggunakan angka untuk meneliti hubungan variabel dengan menggunakan kuesioner. Penelitian kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh peningkatan daya saing dengan pemanfaatan kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust* terhadap kepuasan konsumen pada hotel Ijen View di Kota Bondowoso. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang hasilnya akan dianalisis untuk mengetahui tentang pengaruh peningkatan daya saing dengan pemanfaatan fasilitas, pelayanan, dan *trust* terhadap kepuasan konsumen pada hotel Ijen View di Kota Bondowoso.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil populasi konsumen hotel Ijen View Bondowoso.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2011), teknik *simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Menurut Sumami dan Wahyuni (2006) sampel adalah bagian populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi. Adapun rumus yang digunakan tersebut adalah:

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

keterangan:

n= jumlah sampel

Z= Tingkat distribusi normal pada taraf signifikansi 5%= 1,96

Moe= *Margin of Error*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,4}$$

$$n = 96,04$$

berdasarkan hasil hitung diatas jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96,04. Pada penelitian ini peneliti membulatkan menjadi 100 responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008), data kuantitatif adalah data yang berupa angka, walaupun data kualitatif yang ada merupakan data pendukung, seperti kalimat dalam angket, kalimat yang berasal dari hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan. Data kuantitatif berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, seperti skala pengukuran.

Dalam penelitian ini, menggunakan sumber data primer. Menurut Bungin (2011), data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data di lokasi atau obyek penelitian. Dengan kata lain, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan merupakan data asli tanpa melalui proses pengolahan data. Data primer dapat diperoleh dari catatan hasil wawancara. Dalam penelitian ini, data primer dari penelitian ini meliputi data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust* terhadap kepuasan koresponden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan didalam penelitian ini (Arikunto, 2009). Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan survey menyebarkan kuesioner tentang persepsi kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang dituju ialah masyarakat yang pernah menginap di hotel Ijen View.

Dalam penelitian ini, kuesioner akan disebarkan kepada konsumen yang baru pulang setelah menginap dihotel Ijen View. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian yaitu sebagai berikut.

1. Pertanyaan umum, yaitu pertanyaan yang berkaitan dengan identitas umum responden yang bersangkutan, seperti jabatan responden, jenis kelamin, dan usia.
2. Pertanyaan khusus, yaitu pertanyaan yang berkaitan dengan obyek yang diteliti yaitu pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan *trust* terhadap kepuasan konsumen. Alternatif jawaban dari kuesioner penelitian ini

menggunakan skala *lickert*. Menurut Sugiyono (2012) Skala *lickert* menggunakan 5 indikator sebagai berikut “Sangat Setuju” (SS), “Setuju” (S), “Kurang Setuju” (KS), “Tidak Setuju” (TS), dan “Sangat Tidak Setuju” (STS).

Dalam penelitian ini juga menggunakan studi literatur dan juga studi pustaka. Langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan teori-teori dari referensi beserta sumber yang jelas dan dapat dipercaya yang digunakan sebagai landasan teori penelitian ini. Teori-teori tersebut didapatkan dari buku perkuliahan, penelitian terdahulu, jurnal dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian (Arikunto, 2009). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y). Menurut Tjiptono (2009:195) kepuasan konsumen adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan konsumen memiliki indikator minat pembelian ulang dan beberapa item didalamnya.

2. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* dengan (X_1, X_2 , dan X_3). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997). *Trust* adalah kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya (Ishak dan Zhafitri, 2011). Kualitas pelayanan memiliki

indikator *emphaty* , fasilitas memiliki indikator kelengkapan fasilitas, dan *trust* memiliki indikator integritas, setiap indikator variabel memiliki item-item tersendiri yang diuraikan ditabel bawah ini:

Tabel 1
Indikator, Item Variabel

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X1)	Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> -Kerapihan pegawai -Kebersihan seluruh ruangan -Kecepatan Pelayanan dengan tepat -Kemampuan dalam menanggapi permintaan -kemampuan dalam memberikan informasi -Sikap Keramahan karyawan -Cara memberikan perhatian -Pemahaman karyawan pada kebutuhan konsumen
Fasilitas (X2)	-Kelengkapan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> -memberikan kepuasan saat memakai fasilitas -merasa memiliki pada saat itu juga -Mempermudah aktivitas -Memberi kenyamanan -Menggunakan semaksimal mungkin -Kebutuhan tercukupi

<i>Trust</i> (X ₃)	-Integritas	-Terbuka dalam komunikasi -Mengurangi kecurigaan -saling menghargai dan memahami -Menjaga hubungan -Menepati janji -Jujur -Berperilaku sesuai etika
Kepuasan Konsumen (Y)	-Minat pembelian ulang	-Merasa puas akan produk -persepsi konsumen terhadap barang atau jasa -konsumen tidak akan lari ke pesaing

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui variabel independen yang mempengaruhi secara signifikan variabel dependen. Sehingga, dapat dianalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) Fasilitas (X₂) dan *Trust* (X₃) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagai mana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2008). Statistik deskriptif adalah pengujian yang memperlihatkan banyak data yang dimasukkan, rata-rata data, nilai maksimal, nilai minimal, dan deviasi dari setiap variabel, baik variabel independen maupun variabel dependen (Santoso, 2010).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat melakukan analisis regresi linier berganda perlu pengujian asumsi persyaratan analisis, yaitu normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas, agar data bermakna dan bermanfaat, sehingga menghasilkan penduga yang terbaik.

1) Uji normalitas

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Normality P-Plot. Menurut Ghozali (2006), normalitas dapat juga dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis, maka dapat dikatakan normal. Namun jika data (titik) menyebar tidak mengikuti garis diagonal atau jauh dari garis diagonal, data dikatakan tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2011: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF. Masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. (Imam Ghozali, 2011: 139-143).

3.6.3 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010). Pengujian validitas pada penelitian evaluatif ini menggunakan *logical validity* (validitas logis). Validitas logis untuk sebuah instrumen menunjuk pada kondisi sebuah instrumen yang memenuhi syarat valid berdasarkan hasil penalaran dan rasional. Instrumen yang diuji validitasnya adalah instrumen komponen konteks, masukan, proses dan hasil.

3.6.4 Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Syarat kualifikasi suatu instrumen pengukur adalah konsisten, keajegan, atau tidak berubah-ubah (Saifuddin Azwar, 2012). Instrumen yang diuji reliabilitasnya adalah instrumen yang dibuat oleh peneliti. Dalam hal ini instrumen tersebut adalah instrumen komponen konteks, masukan, proses dan hasil.

Reliabilitas ditentukan atas dasar proporsi varian total yang merupakan varian total sebenarnya. Makin besar proporsi tersebut berarti makin tinggi reliabilitasnya. Untuk menguji reliabilitas instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus koefisien Alpha karena skor pada butir-butir instrumen merupakan skor bertingkat yaitu antara 1 sampai 4 atau 1 sampai 5. Menurut Suharsimi Arikunto (2010) instrumen yang berbentuk *multiple choice* (pilihan ganda) maupun skala bertingkat maka reliabilitasnya dihitung dengan menggunakan rumus *Alpha-Cronbach* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

keterangan:

r_{11} : Reliabilitas yang dicari

n : Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$: Jumlahnya varians skor tiap- tiap item

σ_t^2 : Varians total

Menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Alpha-Cronbach Alpha* $\geq 0,6$

3.7 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda. Menurut Ghozali (2006) ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of Fit*-nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah H_0 diterima.

1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2006), uji F dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut.

A. Membandingkan F_{tabel} dengan F_{hitung}

$$F_{hitung} = \frac{R^2}{(k-1) \times \frac{1-R^2}{N-k}} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

R^2 : Uji derajat determinasi

k: Banyaknya koefisien regresi

N: Banyaknya pengamatan

Kriteria dari perbandingan nilai F_{tabel} dengan F_{hitung} adalah sebagai berikut.

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama (Ho diterima, Ha ditolak).
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama (Ha diterima, Ho ditolak).

Uji F juga dapat dilihat pada tabel ANOVA. Menurut Nugroho (2005), untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang simultan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen dilakukan dengan membandingkan *p-value* yang terdapat pada kolom Sig. dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika *p-value* < 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Sedangkan jika nilai *p-value* > 0,05 maka Ha ditolak dan Ho diterima.

2. Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Ghozali (2006), jika nilai R^2 semakin mendekati 1, artinya semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen.

3. Uji Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen secara individual. Uji t dapat dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut.

- A. Melakukan perbandingan antara variabel t_{tabel} dengan t_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien regresi } (\beta)}{\text{Deviasi standar } (\beta)} \dots\dots\dots(3)$$

Kriteria perbandingan nilai t_{tabel} dengan t_{hitung} adalah sebagai berikut.

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ho diterima, Ha ditolak).
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (Ha diterima, Ho ditolak).

Uji t juga dapat dilihat pada SPSS di tabel *Coefficients*^a. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh secara individual antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen dilakukan dengan membandingkan *p-value* yang terdapat pada kolom Sig. dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Jika $p\text{-value} < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan jika $p\text{-value} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima (Nugroho, 2005).