

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mempelajari hubungan dua variabel atau lebih, yakni hubungan variasi dalam satu variabel dengan variasi dalam variabel lain. Derajat hubungan variabel-variabel dinyatakan dalam satu indeks yang dinamai koefisien korelasi. Penelitian korelasional dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel atau untuk menyatakan besar-kecilnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian korelasional bertujuan untuk menguji hipotesis yang dilakukan dengan cara mengukur sejumlah variabel dan menghitung koefisien korelasi (r) antara variabel-variabel tersebut, agar dapat ditentukan variabel-variabel mana yang berkorelasi. Karakteristik penelitian korelasional yaitu adanya hubungan dua variabel atau lebih, adanya koefisien korelasi yang menunjukkan tinggi rendahnya hubungan, tidak ada perlakuan (treatment) khusus, dan data yang diperoleh bersifat kuantitatif.

3.2 Definisi Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty (X5). Sedangkan variabel dependennya meliputi keputusan menginap (Y). Pengukuran variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel:

Variabel	Indikator	Item
Tangible (X1)	1.Fisik 2.Area parkir 3.Penampilan Karyawan rapi dan menarik	1.Hotel menyediakan bangunan dan interior yang bagus dan menarik 2. Area parkir hotel yang memadai bagi para tamu 3.Karyawan/staff berpenampilan bersih, rapi dan menarik
Reliability (X2)	1.Layanan yang cepat 2.Pelayanan yang memuaskan	1.Karyawan/staff Hotel memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi para tamu 2.Prosedur pengurusan reservasi kamar dan transaksi lainnya akurat, tepat dan cepat dan memuaskan
Responseveness (X3)	1.Penyampaian informasi 2.Tanggap terhadap keluhan	1.Karyawan/staff Hotel memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara cepat dan jelas 2.Karyawan/staffHotel menangani masalah dan keluhan yang dialami pelanggan secara cepat
Assurance (X4)	1.Keramahan 2.Keamanan 3.Pengetahuan yang luas	1. Karyawan/staff Hotel selalu bersikap ramah dan sabar dalam menghadapi para tamu 2. Karyawan/staff hotel dapat menumbuhkan rasa aman dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu 3.Karyawan/staff memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen
Emphaty (X5)	1.Tersedia layanan 24 jam 2.Berkomunikasi dengan baik 3.Pemahaman para tamu	1. Karyawan/staff Hotel selalu siap untuk melayani konsumen selama 24 jam 2. Karyawan/staff Hotel dapat mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik kepada para tamu 3. Karyawan/staff Hotel paham apa yang diinginkan oleh paratamu

Keputusan Menginap (Y)	1.Membeli produk	1.Keinginan untuk membeli jasa karena sesuai dengan harga yang ditawarkan serta fasilitas yang tersedia
	2.Tidak akan berpindah	2.Saya merasa nyaman menginap di Hotel ini dan enggan untuk berpindah tempat lain
	3.Memberikan rekomendasi kepada orang lain	3.Saya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menginap di Hotel ini.
	4.Sesuai dengan kebutuhan	4. Saya menginap di hotel ini sesuai dengan kebutuhan

Indikator-indikator diatas diukur dengan skala penilaian likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

- 5= Sangat Setuju
- 4= Setuju
- 3= Netral
- 2= Tidak Setuju
- 1= Sangat Tidak Setuju

Skala likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan objek. Karena skala ini merupakan ekstensi dari skala semantik yang menghasilkan responden terhadap stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori semantik yang menyatakan tingkat sifat atau keterangan tertentu (Ferdinand, 2006), sehingga peneliti dapat mempelajari bagaimana respon berbeda tiap responden.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sedangkan menurut Sugiyono (2010:80)

“populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Maka dari penjelasan para ahli tersebut, penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Fave Mataram yang memakai jasa dan fasilitas dari pihak hotel tersebut.

3.3.2 Sampel

Diungkapkan oleh Zuriyah (1007:119), bahwa “sampel sering didefinisikan sebagai bagian dari populasi, syarat utama dalam pengambilan sampel adalah bahwa sampel itu harus memiliki sifat representatif. Sampel bisa dikatakan representatif jika sampel mampu mewakili populasi yang ada”. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Fave Mataram.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purpose sampling*. Menurut Zuriyah (2007:124) menyatakan *purpose sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi yang diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian yakni pelanggan lokal yang minimal berusia 20 sampai 60 tahun karena data yang diberikan oleh pelanggan tersebut sangat akurat.

Penentuan jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2006):

$$\begin{aligned} n &= (5 \text{ sampai } 10 \times \text{jumlah indikator yang digunakan}) \\ &= 5 \times 17 \\ &= 85 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 85 responden

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Dalam data ini Kuncoro (2001) mendefinisikan bahwa data kualitatif adalah yang tidak berbentuk angka dan tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena

dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dapat dikuantitatifkan agar dapat diproses lebih lanjut.

3.4.2 Sumber Data

Menurut Indrianto dan Supono (1999) berdasarkan sumbernya, sumber data umumnya berasal dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dicatat untuk pertama kalinya dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah referensi yang diperoleh melalui studi kepustakaan, untuk memperoleh informasi dari buku-buku, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekondr. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulandata, dan sumber sekunder merupakan pengumpulan data dimana sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2010).

Penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu metode kuesioner, metode studi kepustakaan dan metode wawancara. Sedangkan jenis data yang dikumpulkan berjenis primer.

1. Kuesioner

Teknik ini merupakan data primer dimana data yang diperoleh dari sumber data pertama dialokasi penelitian. Teknik ini dilaksanakan dengan

memberikan pertanyaan terstruktur kepada responden guna mendapatkan informasi yang spesifik dan melibatkan pengelolaan data. (Neuman, 2003). Kuesioner dalam penelitian ini akan disebarakan pada responden yang merupakan konsumen dan calon konsumen pada Hotel Fave Mataram.

2. Studi Kepustakaan dan Penjelajahan Internet

Data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan untuk mendapatkan literature yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dari buku, jurnal dan data-data dari internet.

3. Wawancara

Menurut I Made Wirartha (2006:36) wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dengan sumber data. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. (Sugiyono:2012). Wawancara dalam penelitian dilakukan sebelum penyebaran kuesioner untuk memperoleh data pelanggan yang tujuannya dapat menentukan sampel dalam penelitian ini.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap dalam menggunakan jasa Hotel Fave Mataram. Model hubungan nilai konsumen dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005:82):

$$Y = b_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = Keputusan Menginap

b_0 = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien Regresi

X_1 = Tangible

X_2 = Reliability

X_3 = Responseveness

X_4 = Assurance

X_5 = Emphaty

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner (Ghozali, 2001). Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan, pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel *correlations* pada total *nilai pearson correlation* untuk tiap indikator variabel dengan bilai r_{tabel} dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$. Dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya (Ghozali, 2001).

Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid

$r_{hitung} \leq r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

3.5.3 Uji Reliabilitass

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,600 (Ghozali, 2001)

3.5.4 Asumsi Klasik

Untuk menuji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan untuk melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi yang normal atau tidak, karena model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun *normal probability plot*. Pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada *normal probability plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Ghazali (2001) menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2001). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900) maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas atau jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,100 atau nilai VIF lebih dari 10, maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas (Ghozali, 2001).

3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun jika

berbeda disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokdastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik pada grafik scatterplot antara SRESID Dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-*standarized* (Ghozali, 2001). Dasar analisisnya sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.5 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001).

- a. Membuat hipotesis untuk kasus pengujian untuk kasus pengujian, yaitu:

- $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen yaitu kualitas layanan, fasilitas fisik, dan lokasi secara simultan terhadap variabel dependen yaitu keputusan menginap.

- $H_a : b_1-b_3 > 0$

Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen yaitu kualitas layanan, fasilitas fisik, dan lokasi secara simultan terhadap variabel dependen yaitu keputusan menginap.

b. Menentukan F tabel dan F hitung dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% maka:

- Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 di tolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2001).

Hipotesis yang dipakai adalah:

- $H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- $H_a : b_i > 0$, artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi dependen. Penggunaan R^2 adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan



variabel independen kedalam model, maka *R square* pasti akan meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Tidak seperti *R square*, nilai *adjusted R square* dapat naik atau turun apabila terdapat tambahan variabel independen kedalam model. Oleh karena itu sebaiknya digunakan nilai *adjusted R square* untuk mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2001).

