

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas. penelitian kausal. Metode kuantitatif menurut (Sugiyono 2016) adalah suatu analisis data yang dilandaskan pada filsafat positifisme yang bersifat statics dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Metode penelitian menurut (Sugiyono 2016) adalah ilmu yang mempelajari cara atau teknik yang mengarahkan penelitian secara ilmiah mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini penelitian menggunakan metode asosiatif yaitu bentuk penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau menganalisis pengaruh Pengaruh Hospitality Soft Skill dengan variabel dependent Minat Kunjung Ulang (Y) Di Hotel Urban Pringsewu.

3.2. Sumber Data

Data penelitian merupakan faktor penting yang akan menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data. Data merupakan sumber atau bahan yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung di lokasi penelitian dengan memberikan kuesioner yang di berikan kepada konsumen

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam peneltian ini akan digunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu dengan menggunakan teknik Penelitian Lapangan (*Field Research*). Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan, dengan maksud untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Data tersebut diperoleh dengan cara Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengisian

kuesioner secara langsung terhadap responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian.

Data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian yaitu mengenai Minat Kunjung Ulang Di Hotel Urban Pringsewu. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah Interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu.

Tabel 3. 1

Imterpretasi Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: sugiyono, (2016)

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut Sugiono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh tim peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang sudah Pernah Berkunjung Minat Kunjung Ulang Di Hotel Urban Pringsewu.

3.4.2. Sampel

Menurut Sugiono (2016), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut karena banyaknya jumlah populasi maka penentuan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang tekhnik

penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan rumus estimasi proporsi.

Ada beberapa kriteria sampel yang digunakan yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Kriteria Pemilihan Sampel

No.	Kriteria Pemilihan Sampel
1.	Usia responden 20 tahun sampai 30 tahun, baik Laki-laki maupun Perempuan yang Sudah Pernah Berkunjung Di Hotel Urban Pringsewu
2.	Sudah Pernah Berkunjung minimal Dua (2) Kali pada Hotel Urban Pringsewu

Penentuan jumlah sampel menurut Hair et.al (2016) bahwa pengambilan jumlah sampel tergantung pada jumlah pernyataan kuesioner dikali 5 sampai

10. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 6 \\ &= 15 \times 6 \\ &= 90 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan 90 sampel responden yang dapat mewakili Konsumen Hotel Urban Pringsewu.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2016). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

3.5.1 Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen Sugiyono (2016). Dalam penelitian ini variabel independen adalah Soft Skill (X).

3.5.2 Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat (*dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Minat Kunjung Ulang (Y).

3.6. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.3

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Sikap (<i>Attitude</i>) (X ₁)	Menurut Damiati, dkk (2017 p.36), sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaannya atau ketidaksukaannya terhadap suatu objek.	Sikap adalah respon atau pernyataan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan atau pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa, yang dapat diukur dengan keyakinan bahwa kinerja baik berasal dari bekerja keras, perasaan, dan perilaku untuk mencapai tujuan.	1. Sikap yang memiliki arah 2. Sikap memiliki intensitas 3. Sikap mempunyai keluasaan 4. Sikap yang memiliki spontanitas Sumber : Robbins (2011)	Interval
Komunikasi Interpersonal (X ₂)	Komunikasi interpersonal (<i>interpersonal communication</i>) adalah yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan	Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi secara terbuka dan mendapatkan timbal balik baik verbal maupun nonverbal yang dilakukan lebih dari satu	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Sikap mendukung 4. Sikap positif Sumber : Prakoso (2016)	Interval

	<p>jarak fisik diantara mereka sangat dekat baik itu berupa tatap muka (<i>face to face</i>) maupun menggunakan media namun terjadinya <i>feedback</i> yang berlangsung segera.</p> <p>Johnson (dalam Purba & Indriani, 2013)</p>	<p>orang secara lisan, baik dengan tatap muka ataupun menggunakan media komunikasi antar pribadi yang akan membentuk suatu pengertian antara satu sama lain.</p>		
Perilaku (Behavior)(X₃)	<p>Menurut Notoatmodjo (2017) perilaku dari segi biologis adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan. Perilaku manusia dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang sangat kompleks sifatnya, antara lain perilaku dalam berbicara, berpakaian, berjalan, persepsi, emosi, pikiran dan motivasi.</p>	<p>Perilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku dapat diukur secara langsung 2. Perilaku yang diukur secara tidak langsung <p>Sumber : Notoatmodjo dalam Damayanti (2017)</p>	Interval
Minat Kunjung Ulang (Y)	<p>Wulanjani & Derriawan, (2017) Minat Kunjung Ulang atau revisit intention merupakan bentuk perilaku (behavioral intention) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan word of mouth yang positif,</p>	<p>Minat kunjungan ulang merupakan dorongan konsumen untuk melakukan kunjungan atau dorongan yang dimiliki seseorang untuk melakukan kunjungan ulang.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencana mengunjungi kembali 2. <i>Intention To Recommend</i> 3. <i>Intention To Revisit</i> 4. Reputasi objek dimata pengunjung 5. Minat referensi Kunjungan <p>Sumber : Chung-Hslen Lin dalam Yuniawati, et all 2016</p>	Interval

tinggal lebih lama dari perkiraan, berbelanja lebih banyak dari perkiraan. Minat berkunjung berarti konsumen (pengunjung) potensial yang pernah dan belum pernah dan yang sedang akan berkunjung pada suatu objek wisata.			
---	--	--	--

3.7. Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validasi Instrumen

Menurut Sugiono (2016) Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam melakukan pengujian ini peneliti menggunakan 30 responden, alasan peneliti menggunakan 30 responden karna distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurve normal dan dianggap mewakili. Metode uji kevalidan yang digunakan adalah *Korelasi Product Moment* dengan kriteria sebagai berikut:

Prosedur pengujian:

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid
Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid
2. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).
3. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (σ)

dengan r tabel maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiono (2016) uji reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, untuk mengetahui tingkat reliabel kuisioner maka digunakan rumus Alpha Cronbach berikut ini:

Tabel 3. 4

Interprestasi nilai r Korelasi Product Moment

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Cukup
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

1. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).
2. Kesimpulan hasil dari 1 dan 2

3.8. Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Data

Menurut Rambat Lutfiando dan Ridho Barmulya Ikhsan (2015) uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis apakah penyebarannya normal atau tidak, maka kita tidak dapat menggunakan analisis parametric melainkan menggunakan analisis non-parametrik. Namun ada solusi lain jika data tidak berdistribusi normal, yaitu dengan menambah lebih banyak jumlah sampel. Penggunaan uji Kolomogrof-Smirnov atau uji K-S termasuk dalam golongan non-parametrik karena peneliti belum mengetahui apakah data yang

digunakan termasuk data parametrik atau bukan. Pada uji K-S data dikatakan normal apabila nilai Sig > 0.05.

Prosedur pengujian :

1. Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.
Ha : Data berasal dari populasi tidak berdistribusi normal.
2. Apabila nilai (sig) < 0.05 berarti sampel tidak normal. Apabila nilai (sig) > 0.05 berarti sampel normal.
3. Pengujian normalitas data melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution* seri 20.0)

3.8.2 Uji Linearitas

Menurut Rambat Lutfiando dan Ridho Barmulya Ikhsan (2015) Uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0.05. dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variabel Y merupakan fungsi linier dari gabungan variabel-variabel X.

Prosedur pengujian :

1. Ho : Model regresi berbentuk linier.
Ha : Model regresi tidak berbentuk linier.
2. Jika probabilitas (sig) > 0.05 maka Ho diterima. Jika probabilitas (sig) < 0.05 maka Ho ditolak.
3. Kesimpulan
4. Pengujian normalitas data melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution* seri 20.0)

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji ini tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel penjelas pada model tersebut yang di indikasikan oleh hubungan sempurna atau

hubungan yang tinggi diantara beberapa atau keseluruhan variabel penjelas. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur $(1 - R^2)$ di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas
Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai *tolerance* $< 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas
Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas
3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).

Penjelasan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) $> 0,1$ maka variable X multikolinieritas atau tidak multikolinieritas.

3.9. Metode Analisis Data

Sugiono (2016) menyatakan bahwa Metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel terikat (Y) terhadap dua atau lebih variabel

(X) dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan :

Y : Minat Kunjung Ulang

X1 : Sikap (*Attitude*)

X2 : Komunikasi Interpersonal

X3 : Perilaku (*Behavior*)

a : Konstanta

et : error tern

b1, b2 : Koefisien regresi

3.10. Pengujian Hipotesis

Agar dapat diketahui apakah diantara variabel ada yang mempunyai pengaruh harus dilakukan pengujian hipotesis.

3.10.1 Uji t atau Uji Parsial

1. Pengaruh Sikap (*Attitude*) (X₁) terhadap Minat Kunjung Ulang

H₀ = Sikap (*Attitude*) (X₁) tidak berpengaruh terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

H_a = Sikap (*Attitude*) (X₁) berpengaruh terhadap Minat KunjungUlang pada Hotel Urban Pringsewu .

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ ditolak.

b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H₀ diterima

2. Komunikasi Interpersonal (X₂) terhadap Minat Kunjung Ulang

H₀ = Komunikasi Interpersonal (X₂) tidak berpengaruh terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

H_a = Komunikasi Interpersonal (X₂) berpengaruh terhadap MinatKunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ ditolak.

b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H₀ diterima

3. Pengaruh Perilaku (*Behavior*) (X_3) terhadap Minat Kunjung Ulang

H_0 = Perilaku (*Behavior*) (X_3) tidak berpengaruh terhadap MinatKunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu.

H_a = Perilaku (*Behavior*) (X_3) berpengaruh terhadap Minat KunjungUlang pada Hotel Urban Pringsewu .

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

3.10.2 Uji F atau Uji Simultan

Uji f : Pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), Terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

H_0 = Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), tidak berpengaruh Terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

H_a = Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), berpengaruh terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

- a. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:
 - Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak
 - Jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Menentukan nilai titik kritis untuk f table pada $db_1 = k$ dan $db_2 = n - k - 1$
- c. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai α (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
 - Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak
 - Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima
- d. Menentukan kesimpulan uji hipotesis.

- Metode pertama pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu :
 $f_{hitung} > f_{tabel}$ = Tidak ada pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .
 $f_{hitung} < f_{tabel}$ = ada pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu .
- Metode kedua pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), terhadap Minat Kunjung Ulang Hotel Urban Pringsewu :
 $sig < 0,05$ = Tidak terdapat pertama pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu.
 $sig > 0,05$ = terdapat pertama pengaruh Sikap (*Attitude*), Komunikasi Interpersonal, Perilaku (*Behavior*), Interior Display, Assurance terhadap Minat Kunjung Ulang pada Hotel Urban Pringsewu.

