

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dengan dua variabel atau lebih (Sugiyono 2015). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dua variabel independen yaitu citra perusahaan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan variabel satu dependen yaitu keputusan konsumen (Y) di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian (Sugiyono 2015). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2015). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebar di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2015). Data sekunder berupa kepustakaan, pengamatan dan kegiatan perusahaan BATIQA Hotel Bandar Lampung.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono 2015). Penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data yaitu:

3.3.1 Kepustakaan

Di dalam melaksanakan metode kepustakaan, peneliti mencari benda-benda tertulis berupa literatur-literatur, penelitian terdahulu, buku-buku ilmiah, karangan-karangan ilmiah dan pengamatan.

3.3.2 Kuesioner

Kuesioner yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2015). Pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden BATIQA Hotel Bandar Lampung.

Skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala interval. Skala interval merupakan skala pengukuran yang paling banyak digunakan peneliti untuk mengukur suatu fenomena di mana responden diminta melakukan rangking terhadap preferensi (diutamakan) tertentu dan memberikan nilai terhadap preferensi tersebut (Rambat Lupiyoadi 2015).

Tabel 3.1 Instrumen Skala Interval

Penilaian	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3

Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

(Sumber: Rambat Lupiyoadi, 2015)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah konsumen yang menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung September 2016 sampai dengan Mei 2017 sebesar 9.897 konsumen.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh (Slovin dalam Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolelir misalnya 10%

$$n = \frac{9.897}{1 + 9.897 (0,1)^2}$$

$n = 98,99$ dibulatkan menjadi 99.

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 98,99 responden namun untuk memudahkan penelitian, jumlah sampel dibulatkan menjadi sebanyak 99 responden. Setelah mendapatkan jumlah sampel kemudian pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Dengan kriteria menginap lebih dari satu kali.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.5.1 Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2015). Variabel independen dalam penelitian ini adalah citra perusahaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan konsumen (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Citra Perusahaan (X1)	Citra perusahaan adalah pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi. (Lawrence dalam Suhari 2008).	Citra perusahaan dalam penelitian ini adalah persepsi konsumen yang mempengaruhi keputusan menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reputation</i> 2. <i>Personality</i> 3. <i>Value</i> 4. <i>Corporate Identity</i>. 	Interval
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang diharapkan konsumen terhadap suatu yang dibelinya baik produk maupun jasa yang diberikan. (Kotler dan Keller 2009).	Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah yang mempengaruhi keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati 5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>). 	Interval
Keputusan Konsumen (Y)	Keputusan konsumen merupakan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. (Schiffman dan Kanuk dalam Izzati Choirini Mardhotillah 2013).	Tindakan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan skala prioritas. 2. Tidak akan berpindah. 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain. 4. Kesesuaian dengan kebutuhan. 	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Rambat Lupiyoadi, 2015). Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini diolah menggunakan program SPSS 20.

Kriteria pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis :

Ho : Instrumen valid.

Ha : Instrumen tidak valid.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) maka Ho diterima Ha ditolak.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka Ho ditolak Ha diterima.

3. Pengujian validitas dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap (Rambat Lupiyoadi, 2015). Untuk menguji reliabilitas akan digunakan teknik *alpha cronbach*. Uji ini digunakan untuk melihat konsistensi jawaban terhadap semua item dalam kuesioner.

Kriteria uji dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha cronbach* pada interpretasi r di bawah ini :

Tabel 3.3 Interpretasi nilai r

Koefisien r	Kategori
0,8000 – 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

(Sumber : Sugiyono, 2015)

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data, variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak (Rambat Lupiyoadi, 2015). Uji normalitas juga dapat digunakan untuk jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan dalam sebuah penelitian dari sejumlah sampel bisa dipertanggungjawabkan. Dalam data tersebut peneliti menggunakan program SPSS 20.

Kriteria pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis :

Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.

Ha : Data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha (0,05)$ maka Ho ditolak Ha diterima.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima H_a ditolak.

3. Pengujian normalitas dilakukan melalui program SPSS 20.
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

3.8.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data atau sampel yang diambil berasal dari varian yang homogen atau tidak. Pada dasarnya uji homogenitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama (Rambat Lupiyoadi, 2015). Peneliti menggunakan program SPSS 20.

Kriteria pengujian homogenitas dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis :

H_0 : Data bervarian homogen.

H_a : Data bervarian tidak homogen.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak H_a diterima.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima H_a ditolak.

3. Pengujian homogenitas dilakukan melalui program SPSS 20.
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier (Rambat Lupiyoadi, 2015).

Kriteria pengujian linieritas dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis :

Ho : Model regresi berbentuk linier.

Ha : Model regresi tidak berbentuk linier.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) maka Ho ditolak Ha diterima.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka Ho diterima Ha ditolak.

3. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

3.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier (Rambat Lupiyoadi, 2015).

Kriteria pengujian multikolinieritas dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis :

Jika nilai $\text{VIF} \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai $\text{VIF} \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai *tolerance* $\leq 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas.

Jika nilai *tolerance* $\geq 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.

3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan hasil uji VIF dan *tolerance* pada masing-masing variabel.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2015). Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih. Variabel independen dalam penelitian ini adalah citra perusahaan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan konsumen (Y) (Rambat Lupiyoadi, 2015). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 20. Dengan perumusan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan Konsumen

X_1 = Citra Perusahaan

X_2 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = error term

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Rambat Lupiyoadi, 2015). Peneliti menggunakan program SPSS 20.

Dengan pengujian sebagai berikut :

1. Pengaruh Citra Perusahaan (X1) terhadap Keputusan Konsumen (Y)

1. Hipotesis :

H_0 : Citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

H_a : Citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel} / sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

3. Pengujian uji t dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel / nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Konsumen (Y)

1. Hipotesis :

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} / sig \leq \alpha$ maka Ho ditolak Ha diterima.

Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel} / sig \geq \alpha$ maka Ho diterima Ha ditolak.

3. Pengujian uji t dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel / nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

3.10.2 Uji F (Secara Simultan)

Uji F atau pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variable dependen (Rambat Lupiyoadi, 2015). Peneliti menggunakan program SPSS 20.

Uji F dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh antara Citra Perusahaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Konsumen (Y)

1. Hipotesis :

Ho : Citra perusahaan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

Ha : Citra perusahaan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menginap di BATIQA Hotel Bandar Lampung.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel} / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel} / sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

3. Pengujian uji F dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel / nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.