

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian diartikan sebagai prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Metode kuantitatif adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Pop di Bandar Lampung. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi sesuai dengan kondisi sebenarnya, kemudian data dan informasi tersebut diolah dan dianalisis untuk dapat menjelaskan bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

#### **3.2 Sumber Data**

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah Data Primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jenis data yang digunakan adalah data hasil dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada konsumen Hotel Pop.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner, kuisoner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.(suharsimi,2017). Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data, pengumpulan data berdasarkan komunikasi langsung antar peneliti dengan responden pengguna traveloka. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (1,2,3,4,5). Dalam skala likert kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pertanyaan disediakan 5 jawaban.

Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu :

- |        |                       |        |
|--------|-----------------------|--------|
| 1. STS | = Sangat tidak Setuju | Skor 1 |
| 2. TS  | = Tidak Setuju        | Skor 2 |
| 3. N   | = Netral              | Skor 3 |
| 4. S   | = Setuju              | Skor 4 |
| 5. SS  | = Sangat Setuju       | Skor 5 |

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (suharmisi,2017) Populasi Dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menginap di Hotel Pop Bandar Lampung pada tahun 2019 yaitu sebanyak 45,222 orang.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut(Sugiyono,2019). teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Probabillity, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur.populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Rumus yang digunakan dalam peneliti ini menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = ukuran populasi

n = banyaknya sampel

e = Persi ( batas kesalahan )

$$n = \frac{45,222}{1 + 45,222 (0,1)^2}$$

$$n = 99,77$$

Dalam penelitian ini mengambil sampel yang digunakan 99,77 yang dibulatkan 100 responden yang berkunjung pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan konsumen.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi variabel	Devinisi operasional	Indikator	Pengukuran variable
Kualitas pelayanan (X1)	Mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan	suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa	1.Keandalan (reliability) 2. Daya tanggap (Responsiveness) 3.Jaminan	Skala interval

Variabel	Definisi variabel	Devinisi operasional	Indikator	Pengukuran variable
	dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. (Goesth dan Davis, 2019)	,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihiharapan konsumen di Hotel Pop Bandar Lampung	(assurance) 4. Empati (emphaty) 5. Bukti fisik (tangible) (Tjipto dan candra, 2019)	
Kepuasan konsumen (Y)	kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap ( kinerja atau hasil ) suatu produk dan harapan- harapannya. (Kotler,2017)	perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap ( kinerja atau hasil ) suatu produk dan harapan- harapan Hotel Pop Bandar Lampung	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Niat beli ulang 5. Kesiediaan untuk merekomendasikan (Tjiptono,2019)	Skala interval

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan suatu alat ukur (Riduwan,2015). Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara item dan skor totalnya dalam taraf signifikan 95% atau  $\alpha$  sebesar 0.05. Penulis menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) 20 dalam uji validitas

pada penelitian ini. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel r

n = jumlah sampel

x = nilai dari tiap butir

y = nilai total dari tiap butir

Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan *IBM for SPSS Statistic 23*. Uji validitas dapat dinyatakan :

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dinyatakan valid.

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dinyatakan tidak valid.

### 3.8 Uji Regresi

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai kontribusi normal atau tidak (Ghozali 2013). Jika kontribusi data normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya

#### 3.8.2 Uji linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan .uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linierity dengan taraf signifikan 0,05.

### 3.9 Metode Analisis Data

Analisis data adalah upaya peneliti dengan menggunakan statistik. Kegiatan dalam menganalisis data meliputi : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan

perhitungan untuk rumusan masalah penelitian, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara dua variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (kuncoro,2018) . Model persamaan regresi linier sederhana dihitung menggunakan rumus berikut :

$$Y = a+bx$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang di prediksi

a = Harga Y ketika X= 0

b = Angka arah atau koefisien regresi ,yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen

x = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

### 3.10 Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1 Uji t(Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X1 (Kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho = variabel bebas (kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen)

$H_a$  = variabel bebas (Kualitas Pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Kriteria pengujian sebagai berikut :Membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen

### 3.10.2 Uji F

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

$H_0$  :variabel bebas yaitu (Kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu (Kepuasan konsumen)

$H_a$  :variabel bebas yaitu (kualitas konsumen) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu (Kepuasan konsumen).

Dasar pengambilan keputusannya :

a. Membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen

### 3.10.3 Analisis Koefisien Determinasi (R-Square atau $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 dan 1. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan variabel bebas (X) .