

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa analisis kuantitatif adalah suatu analisis data yang dilandaskan pada filsafat positivisme yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis yang digunakan adalah asosiatif yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel atau lebih yang dihubungkan dan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan hotel Urban Style.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber 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. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan atau yang diperoleh dari responden yaitu pelanggan atau orang yang pernah menginap di hotel Urban Style. Data tersebut merupakan hasil jawaban kuesioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa studi Lapangan (*field research*), adalah teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada pelanggan

hotel Urban Style. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah likert. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu.

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran**

SS	Sangat Setuju	Skor 5
S	Setuju	Skor 4
CS	Cukup Setuju	Skor 3
TS	Tidak Setuju	Skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Sumber: Sugiyono (2015)

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang diterapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelanggan hotel hotel Urban Style.

#### **1.4.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti/diobservasi, dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi dengan menggunakan rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Karena jumlah populasi yang tidak di ketahui dengan pasti maka ukuran akan menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness of fit yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5 atau 10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 14 buah dikali 5, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 70 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan di Hotel Urban Style sebanyak 70 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel

yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan penelitian purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2017), Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah peneliti tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif. Adapun kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan hotel yang pernah bermalam di hotel Urban Style lebih dari 1 kali.

### **3.5 Variabel Penelitian**

#### **3.5.1 Variabel Penelitian Independent**

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa variabel independen (bebas) adalah variabel stimulus, atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini merupakan yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan dengan suatu gejala yang akan diteliti. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah Keterampilan Berkomunikasi Dan Kualitas Pelayanan.

#### **3.5.2 Variabel Dependent**

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan Pelanggan.

### **3.6 Definisi Oprasional Variabel**

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Konsep</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Ukur</b>
Keterampilan Berkomunikasi	Menurut Nevizond Chatab	Keterampilan berkomunikasi	1. Keterbukaan dalam	

(X1)	(2007) keterampilan komunikasi merupakan kemampuan mengadakan hubungan lewat saluran komunikasi manusia atau media, sehingga pesan atau informasinya dapat dipahami dengan baik. Keterampilan komunikasi bukan merupakan kemampuan yang dibawa sejak lahir dan tidak muncul secara tiba-tiba, keterampilan perlu dipelajari dan dilatih.	karyawan front desk dalam berkintraksi ataupun berkomunikasi dengan pelanggan hotel Urban Style	berkomunikasi 2. Empati 3. Dukungan 4. Rasa positif 5. Kesetaraan Sumber ; Irfal (2020)	Interval
Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	Kualitas pelayanan dari karyawan Room Attendant di hotel Urban Style adalah usaha pihak karyawan hotel yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan hotel	1. Kebersihan 2. Kenyamanan 3. Kerapihan 4. Ketanggapan dalam melayani pelanggan 5. Kecepatan Sumber; Wiwin,dkk (2020)	Interval
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan menurut Band (dalam Betria, 2016) merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan	Tingkat kepuasan pelanggan hotel sesuai dengan eskpektasi atau yang di harapkan oleh	1. Perasaan puas 2. Kembali membeli produk atau jasa 3. Merekomendasika n kepada orang lain	

	harapan dari pelanggan atau tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.	pelanggan hotel Urban Style	4. Terpenuhinya harapan atau ekspektasi pelanggan  Sumber ; Irawan (2008)	Interval
--	---	-----------------------------	---	----------

## 1.7 Uji Persyaratan Instrumen

### 1.7.1 Uji Validitas

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa uji validitas adalah uji kelayakan instrumen, dalam pengujian validitas instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Instrumen dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi  $\geq$  dari 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Alat ukur dinyatakan valid apabila data yang dihasilkan menggambarkan ukuran kenyataan yang sebenarnya dan dinyatakan reliabel apabila alat ukur digunakan dalam waktu yang berbeda mampu mengukur sesuatu yang memiliki keterbandingan. Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi product moment dengan pola data menggunakan SPSS 20.

1. Prosedur pengujian :

Ho : Instrumen valid

Ha : Instrumen tidak valid

2. Kriteria pengambilan keputusan :

Ho : Apabila  $\text{sig} < 0,05$  maka Instrumen dinyatakan valid

Ha : Apabila  $\text{sig} > 0,05$  maka Instrumen dinyatakan tidak valid

### 1.7.2 Uji Reliabilitas

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga

dapat dipercaya. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode *alpha cronbach* dan penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 20. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

**Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r**

<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Keterangan</b>
0,8000 – 1,0000	SangatTinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2015)

## **1.8 Uji Persyaratan Analisis Data**

### **3.8.1 Uji Normalitas Sampel**

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa uji Normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametric. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini peneliti dibantu oleh program SPSS 20.

Prosedur Pengujian.

1. Rumusan Hipotesis

Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

H<sub>1</sub> : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2. Kriteria Pengambilan Keputusan

Apabila Sig < 0.05 maka Ho ditolak (distribusi sampel tidak normal)

Apabila Sig > 0.05 maka Ho diterima (distribusi sampel normal)

### **3.8.2 Uji Linieritas Sampel**

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa uji linearitas adalah untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau pun regresi linier. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS, dengan melihat tabel Anova atau sering disebut *Test for Linearity*.

#### Prosedur Pengujian

1. Rumusan Hipotesis

$H_0$  = Model regresi berbentuk linear.

$H_1$  = Model regresi tidak berbentuk linear.

2. Kriteria Pengujian

Jika probabilitas (Sig) > 0,05 maka  $H_0$  diterima.

Jika probabilitas (Sig) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

### 3.8.3 Uji Multikolinieritas

Lupiyoadi (2015) menyatakan bahwa multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Ada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Batas dari *tolerance value* > 0,1 atau VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai VIF  $\geq 10$  maka ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai VIF  $\leq 10$  maka tidak ada gejala multikolinieritas
3. Jika nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala multikolinieritas
4. Jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas
5. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS Penjelasan kesimpulan.

## 1.9 Metode Analisis Data

### 3.9.1 Regresi Linier Berganda

Di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independen yaitu Keterampilan Berkomunikasi dan Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, maka dalam penelitian ini menggunakan regresi

linier berganda dengan menggunakan SPSS. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :  $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_t$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Tamu)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

$\beta$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X1 = Variabel independen (Keterampilan Berkomunikasi)

X2 = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

## **1.10 Pengujian Hipotesis**

### **1.10.1 Uji Parsial (Uji-t)**

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

#### **1. Pengaruh Keterampilan Berkomunikasi Front Desk Terhadap kepuasan Pelanggan Hotel**

Ho: Keterampilan Berkomunikasi Front Desk tidak berpengaruh Terhadap kepuasan Pelanggan Hotel

Ha: Keterampilan Berkomunikasi Front Desk berpengaruh Terhadap kepuasan Pelanggan Hotel

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka Ho ditolak
2. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

#### **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel**

Ho : Kualitas Pelayanan *Room Attendant* tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel



Ha : Kualitas Pelayanan *Room Attendant* t berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel

Kriteria pengujian:

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji F dengan uji serentak atau uji model/uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya

#### 1. Pengaruh Keterampilan Berkomunikasi *Front Desk* dan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_0$ : Keterampilan Berkomunikasi Front Desk dan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a$ : Keterampilan Berkomunikasi Front Desk dan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kriteria pengujian:

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis