

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan di analisis dengan teknik statistik. Menurut Sujarweni (2015), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari pengukuran. Dengan demikian, maka dalam penelitian ini menjelaskan analisis kualitas pelayanan di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

Menurut Sanusi (2017) Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Dalam hal ini yang diperoleh berupa hasil jawaban pada kuesioner penelitian yang diberikan kepada responden pada saat itu juga di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer, dimana data ini bisa diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Traveloka.com.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu:

3.3.1 Studi Lapangan (*field research*)

Penelitian Lapangan (Field Research). Tehnik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian, data tersebut diperoleh dengan cara:

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner penelitian kepada tamu yang saat itu juga berada di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono (2017), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Menurut Sugiyono (2017), instrumen penelitian yang menggunakan Skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist*.

Tabel 3.1 Skala likert penelitian

| Skala Kinerja | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Cukup Setuju (CS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Sugiyono (2017)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung pada tahun 2021 yang berjumlah 6.035 orang (Hotel Nusantara Syariah).

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014) sampel ialah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jumlah tamu yang menginap pada tahun 2021 yaitu berjumlah 6.035 orang. Ada beberapa teknik perhitungan yang dilakukan dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan Slovin dan Husein Umar sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah Populasi keseluruhan

e = Peresentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, atau 10%)

Dari penjelasan pada rumus di atas, terdapat jumlah sampel untuk dihitung dan diambil sebagai sampel sebagai responden pada penelitian ini. Populasi yang dituju adalah 6.035 orang, dari jumlah tersebut maka jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{6035}{1 + 6035 (0,1)^2} \\ &= 98,37 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan sampel dengan rumus solvin di atas didapatkan hasil 98,37. Agar mempermudah dan meningkatkan ketepatan pada penelitian ini maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 98 orang responden.

Teknik sampling adalah cara tertentu (yang secara metodologis dibenarkan) yang digunakan untuk menarik (mengambil, memilih) anggota sampel dari anggota populasi sehingga peneliti memperoleh kerangka sampel dan ukuran yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Sehingga dalam teknik sampling di sini peneliti mengambil responden pada saat itu juga di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.. Pada penelitian ini variabel yang di teliti oleh penulis adalah Kualitas Pelayanan di Hotel Nusantara Syariah.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi Operasional | Definisi Operasional | Indikator | Skala |
|----|--------------------|--|--|--|--------|
| 1 | Kualitas Pelayanan | Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2016) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk megimbangi harapan pelanggan | Kualitas pelayanan dalam penelitian ini ialah layanan yang diberikan oleh Hotel kepada pengunjung atau tamu. | 1. Reliabilitas 2. Bukti fisik 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati Tjiptono & Diana (2015) | Likert |

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar- benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2017). Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) pada item korelasi yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Dengan jumlah sampel uji coba kuesioner sebanyak 100 responden, sehingga derajat keyakinan digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, selanjutnya dilakukan analisis korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai $r_{xy} > r\text{-tabel} = 0,195$, maka

dapat dinyatakan item tersebut valid. Selanjutnya kuesioner tersebut akan digunakan dalam penelitian. Formula untuk menghitung koefisien korelasi (r_{xy}) adalah sebagai berikut (Santoso, 2017):

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

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi antar skor butir (X) dan skor variable (Y)
 N = jumlah responden yang diuji coba
 $\sum X$ = jumlah skor butir (X)
 $\sum Y$ = jumlah skor variable (Y)
 $\sum X^2$ = jumlah skor butir (X) kuadrat

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana satu alat pengukur dapat menunjukkan dipercaya atau tidak (Santoso, 2017). Untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2017). Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*, dengan jumlah sampel uji coba kuesioner sebanyak 100 responden. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai $r_{\text{alpha}} > 0,60$. Perhitungan reliabilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows*. Formula untuk menghitung koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut (Santoso, 2017).

$$a = \left[\frac{b}{b - 1} \right] \left[\frac{Vt - \sum Vi}{Vt} \right]$$

Keterangan:

- a = *Cronbach Alpha*
 b = Banyaknya butir angket
 Vt = Varian skor total
 Vi = Varian butir $i=1,2,\dots,n$

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiyono (2017). Metode penelitian ini mengadopsi dari *Importance performance Analysis* (IPA).

3.8.1 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Tjiptono, F., & Chandra (2016) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance-Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. *Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi. Dalam penelitian ini ada dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. X (kepentingan) lebih besar atau sama besar dari Y (kinerja) maka konsumen puas tetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas.

Adapun Perhitungannya sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan.

Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen.

Maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

\bar{x} = Skor rata-rata kinerja atau pelaksanaan

\bar{Y} = Skor rata-rata kepentingan konsumen

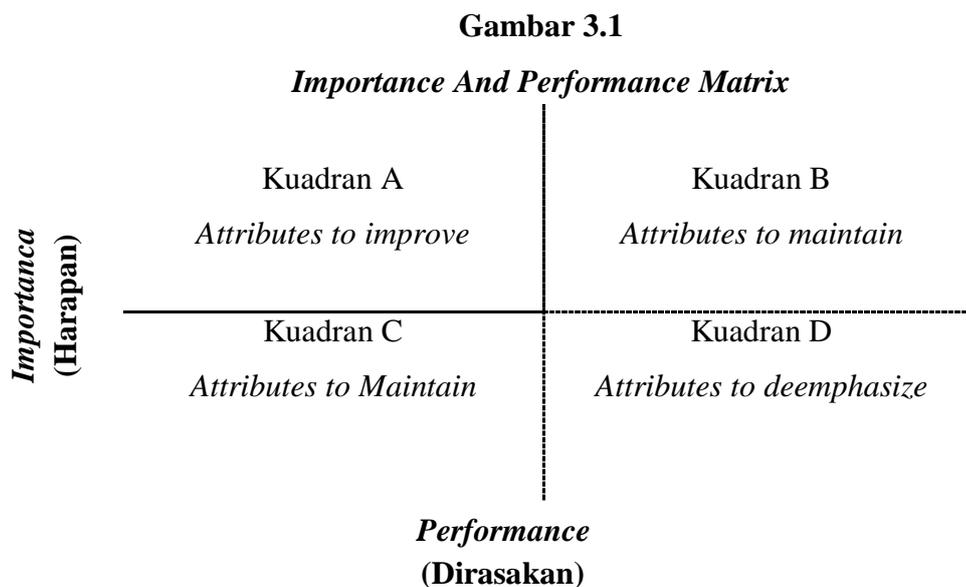
Penelitian terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga $K = 4$.

Rumus yang digunakan :

$$\bar{x} = \frac{\sum \bar{x}_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

K = banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi konsumen.

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *Importance Performance Analysis* sangat mudah, dimana grafik *Importance Performance Analysis* dibagi menjadi 4 (empat) buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance-Performance* sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.



Keterangan :

- a) Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- b) Kuadran B : Menunjukkan faktor atau atribut yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c) Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d) Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.