

III. Metode Penelitian

3.1. Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016:223), data primer adalah data yang langsung didapat peneliti. Dalam penelitian ini data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016:223), data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data sekunder berasal dari artikel, skripsi, tesis, jurnal, buku-buku yang relevan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

3.2. Metode Analisis Data

Diagram jalur terdiri atas dua persamaan struktural, dimana X_1 , X_2 , adalah variabel *exogenous* dan Y serta Z adalah variabel *endogenous* sebagai berikut:

1. Rumus struktural

- 1) Persamaan struktural pertama :

$$Z = \beta_{X_1 Z} X_1 + \beta_{X_2 Z} X_2 + \epsilon_1 \dots \dots \dots (3.2)$$

- 2) Persamaan struktural kedua

$$Y = \beta_{X_1 Y} X_1 + \beta_{X_2 Y} X_2 + \beta_{ZY} Z + \epsilon_2 \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan:

- β = Pengaruh Variabel *exogenous* pada Variabel *endogenous*
- X_1 = Kualitas Pelayanan
- X_2 = Fasilitas
- Z = Kepuasan Pelanggan
- Y = Loyalitas Pelanggan

2. Analisis regresi

1. Pengaruh Langsung

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara langsung serta pengaruh variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung digunakan angka beta atau *Path Coefficient*.

Tahap 1

Analisis jalur persamaan sub-struktur 1

$$Y_1 = \rho_{y_1x_1}X_1 + \rho_{y_1x_2}X_2 + e_1$$

Keterangan : ρ = Koefisien jalur

Y_1 = Kepuasan Pelanggan

Y_2 = Loyalitas Pelanggan

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

2. Pengaruh tidak langsung

Untuk melihat besarnya pengaruh pada variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan terhadap proses loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan digunakan angka beta pada tabel *Inderect Effect* dari perhitungan SmartPLS.3.0. dan berikut diagram jalur pengaruh secara tidak langsung:

Tahap 2

Persamaan Struktural 2 :

$$Y_2 = \rho_{y_2x_1}X_1 + \rho_{y_2x_2}X_2 + Y_1 + e_2$$

Keterangan : ρ = Koefisien jalur

Y_1 = Kepuasan Pelanggan

Y_2 = Loyalitas Pelanggan

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

e = Error

3. Pengujian Koefisien jalur

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengukur signifikan pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Dalam hal ini dilakukan pengujian hipotesis terhadap koefisien regresi secara parsial dan simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah

(1) Pengujian hipotesis secara langsung

a. Pengujian X_1 terhadap Z

$H_0 : \rho_{1.23} = 0$ (Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

$H_a : \rho_{1.23} \neq 0$ (Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

Pengujian X_1 terhadap Y

$H_0 : \rho_{1.23} = 0$ (Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

$H_a : \rho_{1.23} \neq 0$ (Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

c. Pengujian X_2 terhadap Z

$H_0 : \rho_{2.13} = 0$ (Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

$H_a : \rho_{2.13} \neq 0$ (Secara parsial fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

d. Pengujian X_2 terhadap Y

$H_0 : \rho_{2.13} = 0$ (Secara parsial fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

$H_a : \rho_{2.13} \neq 0$ (Secara parsial fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat).

Kriteria pengujian, dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$) sebagai berikut :

Ho ditolak, jika *Significance t* < 0,05 dan

Ho diterima, jika *Significance t* > 0,05

(2) Pengujian hipotesis secara tidak langsung

a. Pengaruh X_1 terhadap Y melalui Z

$H_0 : \beta_{Y Z X_1} = 0$ (Tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan)

$H_a : \beta_{Y Z X_1} \neq 0$ (Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan)

b. Pengaruh X_2 terhadap Y melalui Z

$H_0 : \beta_{Y Z X_2} = 0$ (Tidak terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan fasilitas pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan)

$H_a : \beta_{Y Z X_2} \neq 0$ (Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan fasilitas pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan)

Untuk menguji pengaruh tidak langsung variabel *exogenous* dan variabel *endogenous*, dilihat dari nilai *P-value* dibandingkan dengan taraf nyata (α) 5% (0,05), dengan kriteria:

H_0 ditolak jika *P-value* < 0,05 dan

H_0 diterima jika *P-value* \geq 0,05

atau

H_0 ditolak jika *T-statistic* > t_{tabel}

H_0 diterima jika *T-statistic* \leq t_{tabel}