

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan adalah strategi Asosiatif yaitu strategi penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas atau lebih terhadap variabel terkait penelitian ini bertujuan untuk memberkan penjelasan bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu Harga (X1), Fasilitas (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) yang merupakan Variabel terkait.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi menurut Sugiyono (2014:55) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu atau konsumen yang berjumlah 740 pelanggan.

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut . bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi Misalnya Karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu . apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul representative (mewakili).

Menurut Arikunto (2012:117) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Teknik sampling digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non portability sampling*. Tujuan sampling adalah untuk menhemat biaya, waktu, dan tenaga. Namun sampling harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat menggambarkan populasi yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Pengertian *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu konsumen yang sudah menginap di Hotel Borobudur Jakarta. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Borobudur Jakarta.

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di Hotel Borobudur Jakarta, dengan kriteria usia minimal 20 tahun kebawah . Dengan usia sudah dewasa diharapkan responden dapat membuat penilaian secara obyektif mengenai pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga tingkat kewajaran terjadinya kesalahan dalam pengambilan sampel masih dapat di tolerir dalam penelitian ini. Rumus *Slovin* yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel yaitu :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat Kesalahan (10%)

Adapun perhitungan sampel dalam rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{740}{1 + 740 \cdot (10\%)^2} = \frac{740}{8,4} = 88,09 \approx 88$$

### 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Metoda pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primeankor. Primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Metode atau pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pengumpulan data yang bersifat premier ini dapat menggunakan angket / kuesioner, wawancara dan sebagainya.

#### 1. Riset pustaka

Riset pustaka dilakukan berdasarkan peneliti membaca, mengutip, dan mengumpulkan beberapa teori yang berkaitan dengan judul sebagai acuan dengan mempelajari beberapa teori yang ada pada buku pepustakaan maupun dari beberapa sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan judul yang diteliti.

#### 2. Riset Lapangan

Penelitian lapangan Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari tempat penelitian yang menjadi objek penelitian yaitu konsumen Hotel Borobudur Jakarta yang menginap dan menggunakan fasilitas seperti kamar, meeting room, gym, wedding. Dan sering melakukan check in di Hotel Borobudur Jakarta :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan metode dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang menjadi sumber data.
- b. Kuesioner, yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang di tunjukan kepada konsumen.

- c. Wawancara, yaitu proses pencarian keterangan untuk penelitian dengan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Pengumpulan data yang dipilih dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara memberika seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data efisien bila perlu peneliti tahu pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner tabejuga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Penelitian ini mengukur variabel bebas terhadap variabel terkait atas perubahan dari setiap penurunan atau peningkatan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terkait yaitu dengan skala likert. Data yang telah didapatkan diolah dengan skala likert.

**Tabel 3.1. Skor Skala Likert**

No.	Pertanyaan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

*Sumber : Sugiyono (2013)*

Sedangkan variabel – variabel yang di ukur dan dijelaskan dalam beberapa indikator, ini akan dijadikan untuk menyusun item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah komentar. Untuk bias menetapkan indikator – indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori – teori yang mendukung. Penggunaan teori untuk

menyusun instrument harus cermat dan teliti mungkin agar diperoleh indikator yang valid. Indikator yang digunakan dapat di jelaskan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.2.** Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item
Harga ( X1 ) Gary & Musrid 2012	1. Keterjangkauan Harga	1
	2. Kesesuaian Harga mengenai kualitas produk	2
	3. Daya saing Harga	3
	4. Kesesuaian harga dengan manfaat produksi	4
Fasilitas (X2) Sulastiyono 2016	1. Kamar tidur dengan segala kelengkapan yang ada dikamar	5
	2. Restoran / caffe dengan segala kelengkapannya	6
	3. Ballroom untuk acara tertentu.	7
	4.Tempat parkir	8
	5. fasilitas tambahan (Hiburan dan olahraga )	9
	6. Sarana pendukung lainnya.	10
Kualitas Pelayanan (X3) Parasuraman, Zeithaml dan Berry 2012	1. Bukti langsung (Tangibles)	11
	2. Keandalan (Reliability)	12
	3. ketanggapan (Responsiveness)	13
	4.Jaminan (Assurance)	14
	5.Empati (Emphaty)	15
Kepuasan Konsumen (Y) Wilkie dan Saifudin 2016	1.Harapan (Expectation)	16
	2.Kinerja (Perfomance)	17
	3.Perbandingan (Comparison)	18
	4. Konfirmasi (Confirmation)	19

### 3.4.1. Pengujian Instrumen

Agar penelitian ini dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang akan digunakan dalam pengumpulan data . untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas yang perlu dilakukan adalah dengan menyebar instrument pada responden.

#### 1. Uji validitas instrument

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan mengukur variabel yang akan di ukur (Martono,2014:219). Rumus yang digunakan adalah *Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2) - (n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefesien korelasi

$\sum xy$  = Jumlah hasil x dan y

$\sum x$  = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$  = Jumlah nilai Variabel y

$\sum y^2$  = Jumlah pangkat dua nilai variabel y

n = Banyaknya responden

Menurut Sugiyono (2014) uji validitas instrument digunakan untuk mengukur ketetapan atau kecermatan suatu instrument penelitian. Kuesioner atau instrument penelitian dikatakan valid untuk penelitian ini jika memiliki niai validitas sebesar

0,30 ( $r_{kritis}$ ) atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan konstruksi yang baik, dan sebaliknya, jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan bersifat konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas yaitu ketetapan hasil penelitian apabila hasil penelitian di ulang dua kali atau lebih (Martono,2014:217). Untuk itu peneliti menggunakan alat bantu program *SPSS for windows* versi 22.0. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$ .

## 3.5. Metoda Analisis Data

### 3.5.1. Metoda Pengolahan Data

Data yang terkumpul dari hasil survei akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden dan tabulasi . pengolahan data dilakukan dengan perhitungan, menggunakan *software SPSS (statistic product and service solution)* versi 22.0 agar hasil perhitungan dapat cepat di peroleh .

### 3.5.2. Metoda Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan di sajikan dalam bentuk tabel yang diharapkan akan mempermudah penelitian dalam menganalisis dan memahami data, sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

### 3.5.3. Analisis Statistik Data

Analisis statistik data yang dilakukan dengan tujuan untuk menghitung data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, yaitu hasil dari survey melalui kuesioner yang akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi,

penyiapkan data setiap variabel yang diteliti dan setelah itu melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa koefisien korelasi dan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan.

#### 1. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Semakin koefisien determinasi mendekati angka 0, maka semakin kecil pengaruh antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya semakin koefisien determinasi mendekati 1, maka semakin besar pengaruh antar variabel dependen (Priyatno 2008:79). Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terkait (dependent) secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus:

(1) Pengaruh determinasi parsial  $X_1$  Terhadap Y ( $X_2$  dan  $X_3$  Konstan)

$$KD_{1.23} = r_{Y1.23}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.5)$$

(2) Pengaruh determinasi parsial  $X_2$  Terhadap Y ( $X_1$  dan  $X_3$  Konstan)

$$KD_{2.13} = r_{Y2.13}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.6)$$

(3) Pengaruh determinasi parsial  $X_3$  Terhadap Y ( $X_1$  dan  $X_2$  Konstan)

$$KD_{3.12} = r_{Y3.12}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.7)$$

(4) Pengaruh determinasi parsial  $X_1, X_2, X_3$  Terhadap Y

$$KD_{1.2.3} = r_{Y1.2.3}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.8)$$

### 3.5.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Pengujian hipotesis secara parsial.

##### a. Pengaruh Harga ( $X_1$ ) terhadap kepuasan Konsumen (Y)

$H_0 : \rho_{y1.23} = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap kepuasan konsumen .

$H_a : \rho_{y1.23} \neq 0$  Terdapat pengaruh antara Harga terhadap kepuasan konsumen.

##### b. Pengaruh fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

$H_0 : \rho_{y2.13} = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen .

$H_a : \rho_{y2.13} \neq 0$  Terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

##### c. Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y)

$H_0 : \rho_{y3.12} = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .

$H_a : \rho_{y3.12} \neq 0$  Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Untuk membuat kesimpulan, nilai *significance t* dibanding dengan taraf nyata  $\alpha$  (5%=0,05 dengan kriteria :

$H_0$  ditolak, jika *significance t*  $< \alpha$ , dan  $H_a$  diterima

$H_0$  diterima, jika *significance t*  $\geq \alpha$ , dan  $H_a$  ditolak

#### 2. Pengujian hipotesis simultan

##### d. Pengaruh antara $X_1, X_2$ DAN $X_3$ terhadap Y

$H_0 : \rho_{y123} = 0$  (tidak terdapat pengaruh antara Harga, Fasilitas, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

$H_a$  :  $\rho_{y2.13} \neq 0$  (terdapat pengaruh antara Harga, Fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen)

$H_0$  ditolak, jika *significance F* < 0,05 dan  $H_a$  diterima

$H_0$  diterima, jika *significance F* > 0,05, dan  $H_a$  ditolak

Jika hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan menyimpulkan  $H_0$  ditolak, berarti nilai KD dapat dipakai untuk menjelaskan dari variabel bebas tertentu variabel terkait.