

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode Deskriptif Verifikatif

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau melakukan keadaan objek atau subjek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Sedangkan verifikatif menunjukkan penelitian mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan definisi di atas, maka metode deskriptif verifikatif adalah metode yang menggambarkan pengaruh dua variabel atau lebih yang berbeda sesuai dengan fakta-fakta yang ada. Penggunaan metode deskriptif verifikatif dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada minat beli ulang pelanggan Hotel Kurnia Dua di Bandar Lampung.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:2). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1) Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand, 2006:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan pelanggan (Y) dan minat beli ulang (Z)

2) Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006:26).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah: kualitas pelayanan (X)

3.2.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional Variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep. Tujuannya agar dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah di definisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Berikut daftar tabel definisi operasional:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Reliability</i> (X ₁)	Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. "Parasuraman (2006:182)."	- Kecepatan receptionist dalam melayani tamu - Prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk tamu yang bermalam tidak berbelit belit - Tersedianya layanan 24 jam	-Tingkat Kecepatan - Tingkat Pelayanan -Tingkat Pelayanan	Likert
	<i>Responsive-ness</i> (X ₂)	Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. "Parasuraman (2006:182)."	- Tanggap terhadap keluhan pelanggan - Kesiediaan karyawan membantu pelanggan atau tamu - Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	-Tingkat Ketanggapan -Tingkat Ketanggapan -Tingkat Kecepatan	Likert

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian (lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
	<i>Assurance</i> (X ₃)	Jaminan dan kepastian yaitu terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. "Parasuraman (2006:182)."	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian tarif yang ditawarkan dengan brosur - Pengetahuan yang luas - Keamanan pelanggan atau tamu terjamin 	<ul style="list-style-type: none"> -Tingkat Kesesuaian -Tingkat Pengetahuan -Tingkat Keamanan 	Likert
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Empathy</i> (X ₄)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. "Parasuraman (2006:182)."	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan dalam melayani pelanggan atau tamu - Mengetahui keinginan pelanggan atau tamu - Mampu berkomunikasi dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> -Tingkat Perhatian -Tingkat Perhatian -Tingkat Komunikasi baik 	Likert
	<i>Tangible</i> (X ₅)	Bukti fisik mencakup penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. "Parasuraman (2006:182)."	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan berseragam - Hotel yang bersih dan nyaman - Bangunan dan interior hotel bagus dan menarik 	<ul style="list-style-type: none"> -Tingkat Penampilan -Tingkat Kebersihan -Tingkat Penampilan 	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)		Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang sebagai hasil dari	<ul style="list-style-type: none"> -Fasilitas yang ditawarkan (tv, mini bar, laundry dll) - Keamanan, kenyamanan dan kebersihan yang 		Likert

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian (lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
		perbandingan tampilan jasa yang dirasakan (atau hasil) seseorang dengan harapan orang tersebut sebelum memakai jasa. "Kotler (2009:32)"	ditawarkan - Kemampuan yang dimiliki karyawan		
Minat Beli Ulang (Z)		Kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kepuasan yang diperoleh seorang pelanggan, dapat mendorong ia melakukan pembelian ulang (repeat purchase). "Olsen (2002)."	-Tamu merekomendasikan pada pelanggan lain - Hotel Kurnia Dua akan menjadi pilihan utama bagi pelanggan - Pelanggan akan menginap kembali di Hotel Kurnia Dua		Likert

Sumber: *Parasuraman (2006:182), Kotler (2009:32), Olsen (2002)*

3.3 Penentuan Sampel

3.3.1 Populasi dan Sampel

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006:223). Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah bermalam di hotel Kurnia Dua Bandar Lampung. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel tamu yang menginap di hotel Kurnia Dua Bandar Lampung. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Hair *et al* 2010), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$21 \times 5 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 105$$

Jadi, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 responden.

3.3.2 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik penentuan sampel *Purposive Sampling* itu dapat dikatakan sebagai secara sengaja mengambil sampel tertentu sesuai persyaratan atau kriteria sampel, jadi pemilihan

sampel tidak dapat terjadi secara tidak sengaja berdasarkan siapa yang bertemu peneliti melainkan harus sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan.

Kriteria responden pada penelitian ini yaitu:

- Pelanggan yang pernah menginap di hotel Kurnia Dua 1-2 kali atau > 2 kali.
- Usia responden minimal 17 tahun
- Jenis kelamin laki-laki atau perempuan

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006:231). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para tamu menginap di Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah tamu menginap di Hotel Kurnia Dua Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan :

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

b. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.6 Teknik Pengolahan Data

Supaya data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

3.6.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan kalimat.

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya. Dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows ver 16.0*. Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut :

1. Pengeditan (*Editing*)

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian

hipotesa.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Proses pemberian kode tertentu terhadap macam dari kuesioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.

3. Pemberian Skor (*Scoring*)

Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka – angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono, 2007 : 87) :

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- b. Skor 4 untuk jawaban setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban netral
- d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Analisis faktor bertujuan untuk

meringkas atau mereduksi variabel-variabel pengamatan menjadi bentuk dimensi baru yang merepresentasikan variabel utama (faktor). Analisis faktor dapat memenuhi tujuannya dengan dua sudut pandang penelitian (Hair *et al*, 2010), yaitu *exploratory* (penyelidikan) atau *confirmatory* (penegasan).

Menurut Hair *et al* (2010, 777) angka minimal dari *factor loading* adalah 0,5 atau idealnya 0,7. Jenis validitas lain yang harus ditempuh untuk mencapai validitas pembangun adalah validitas diskriminan. Menurut Hair *et al* (2010, 137) uji KMO bertujuan untuk mengetahui apakah semua data yang telah diambil telah cukup untuk difaktorkan.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.

3.7.2 Analisis Pengolahan Data

Menurut Umar (2008), analisis deskriptif dilakukan untuk menjawab rumusan masalah pertama, kedua dan ketiga dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kategori : sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Untuk itu dibuat kriteria pengklasifikasian yang memacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Umar (2008) dimana rentang skor diperoleh dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{skortertinggi} - \text{skorterendah}}{\text{jumlah spesifikasi}}$$

Keterangan :

Skor tertinggi = jumlah responden \times bobot tertinggi

Skor terendah = jumlah responden \times bobot terendah

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada minat beli ulang pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel Kurnia Dua di Bandar Lampung. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005:82) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \text{ , dan}$$

$$Z = a + bY + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

Z = Minat Beli Ulang

A = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$ = Koefisien Variabel

X_1 = Keandalan (*Reliability*)

X_2 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X_3 = Jaminan (*Assurance*)

X_4 = Empati/Kepedulian (*Empathy*)

X_5 = Bukti Fisik (*Tangibles*)

e = *Error* / Variabel Pengganggu

3.7.4 Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005:84).

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan dan berdampak pada minat beli ulang pelanggan.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan dan berdampak pada minat beli ulang pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2005:84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X, Y dan Z, apakah variabel X (kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) dan berdampak pada variabel Z (minat beli ulang) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005:84).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat(kepuasan pelanggan dan berdampak minat beli ulang).

Ha : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat(kepuasan pelanggan dan berdampak pada minat beli ulang).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005:84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R²) 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 (R²) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) dan (Z) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).