

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, yakni merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subyek penelitian, obyek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).⁶³

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, karena untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dengan analisa statistik. Hasil temuan analisis asosiatif tersebut kemudian dilakukan kontekstualisasi dan interpretasi. Penelitian ini termasuk dalam penelitian survei karena dalam penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner/angket.

B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁴ Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih oleh penulis adalah pengunjung Penginapan Pondok Musafir yang rata-rata perbulannya mencapai 260 pengunjung.

Menurut Sugiono, teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam suatu penelitian. Teknik sampling sendiri dibagi menjadi dua, yaitu

⁶³ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta:PT Indeks.2009), hal.3

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,...hal. 119

probability sampling dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel.⁶⁵ Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik sampling insidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Artinya yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan penulis maka dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui itu dipandang cocok sebagai sumber data.

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subyek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi biasa, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁶⁶ Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Formula Slovin. Formula Slovin ini digunakan ketika karakteristik dari populasi tidak diketahui, tapi besarnya populasi diketahui. Rumus yang digagas oleh Slovin adalah sebagai berikut:⁶⁷

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana: n = Jumlah sampel

N = Populasi

E = *Margin error*

⁶⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), hal. 68-71.

⁶⁶ Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara.2006), hal.33

⁶⁷ Dwi Suhartanto, *Metode Riset Pemasaran Cet. 1*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 255.

Seperti yang telah penulis sebutkan sebelumnya, bahwa diketahui rata-rata populasi pengunjung Penginapan Pondok Musafir dalam satu bulan adalah 260. Dan dalam hal ini, penulis menentukan tingkat kesalahan pengambilan sampel (*margin error*) sebesar 10%. Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{260}{1 + (260 \times 0,1^2)}$$

$$= 72,222$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yang berdasarkan pada perhitungan di atas adalah 72,222 yang kemudian dibulatkan menjadi 75 orang.

C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukurannya

Dalam memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian, penulis mengumpulkan dari berbagai sumber. Adapun data tersebut adalah berupa data primer. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yang mana data ini diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti yaitu melalui kuesioner dan wawancara dengan pengunjung Penginapan Pondok Musafir Tulungagung.

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari sehingga didapatkan informasi tentang hal tersebut.⁶⁸ Pada dasarnya variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas (variabel *independent*) dan variabel terikat (variabel *dependent*). Dalam penelitian ini tiga variabel yang akan diteliti, yaitu dua variabel independen yang terdiri dari variabel “Kualitas Pelayanan (X1)” dan variabel “Fasilitas (X2) serta satu variabel dependen yaitu variabel “Kepuasan Pengunjung (Y)”.

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang digunakan dalam alat

⁶⁸ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hal.2.

ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran bisa menghasilkan data kuantitatif.⁶⁹ Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert sendiri memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2,1. Sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4,5. Bentuk jawaban dalam skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.⁷⁰ Responden bisa memberikan tanda centang (√) terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan oleh peneliti dalam angket yang diberikan pada tiap-tiap alternatif jawaban. Dalam penelitian ini, skala yang digunakan oleh peneliti adalah skala Likert dengan bentuk pernyataan positif, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Penelitian

No.	Keterangan	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tisak Setuju (STS)	1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner kepada para responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hal.135

⁷⁰ Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Rajarafindo Persada, 2014), hal. 138

memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan maupun pernyataan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan/pernyataan tersebut. Kuesioner sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Daftar pertanyaan maupun pernyataan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.⁷¹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis kuesioner tertutup yang mana dalam kuesioner tersebut telah tersedia beberapa alternatif jawaban dan responden tidak diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Kuesioner akan disebarkan kepada para pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir pada waktu *check-in* dan akan diberikan kepada petugas pada waktu *check-out*.

Instrument penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Agar dapat dikatakan sebagai instrument penelitian yang baik, maka paling tidak instrument tersebut memenuhi lima kriteria yaitu validitas, reliabilitas, sensitivitas, objektivitas dan fisibilitas.⁷² Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Variabel Bebas (X)

Kualitas Pelayanan (X₁), dengan indikator:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Perhatian (*Emphaty*)

⁷¹ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 167.

⁷² Sofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 75.

Fasilitas (X₂), dengan indikator :

- a. Perencanaan ruang
- b. Perlengkapan/perabot
- c. Desain fasilitas
- d. Peralatan penunjang

2. Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Pengunjung (Y), dengan indikator :

- a. Kesesuaian *Product Quality* (pelayanan)
- b. Kesesuaian *Product Features* (fasilitas)
- c. Kesesuaian *Reliability* (kehandalan)
- d. Kesesuaian *Waranty* (pengembalian harga)

E. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁷³ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau tepat berarti alat yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, dimana instrumen itu dapat digunakan untuk pengukuran apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur suatu data agar tidak menyimpang.⁷⁴

Untuk mengetahui tingkat kevalidan instrumen penelitian ini digunakan uji validitas dengan menggunakan program SPSS. Nugroho menjelaskan bahwa *output* SPSS untuk uji validitas cukup banyak, namun yang perlu diinterpretasikan pada uji validitas terletak pada tabel *item-*

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal.331

⁷⁴ Arikunto Suharsimi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 144.

total statistics. Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada nilai *corrected item-total correlation* masing-masing butir pertanyaan.⁷⁵ Suyuthi, Sugiono dan Wibowo, menyatakan bahwa jika korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat.⁷⁶

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Kriteria uji reliabilitas dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.⁷⁷ Selain itu, kemantapan alpha dapat diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1 yang dikelompokkan ke dalam 5 kelas sebagai berikut:⁷⁸

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 yang artinya kurang reliabel.
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 yang artinya sedikit reliabel.
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60 yang artinya cukup reliabel.
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 yang artinya reliabel.
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 yang artinya kurang reliabel.

3. Uji Normalitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang

⁷⁵ Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), hal. 71-72.

⁷⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 105

⁷⁷ *Ibid*, hlm 23

⁷⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, hal. 97.

baik harus memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui kenormalan distribusi data, dapat menggunakan *Non Parametric Test*. Adapun kriteria pengujian adalah:

- a. Nilai signifikansi $< 0,050$ berarti model tidak memenuhi syarat distribusi normal.
- b. Nilai signifikansi $> 0,050$ berarti model memenuhi syarat distribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi beberapa uji sebagai berikut:⁷⁹

a. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolonieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolonieritas dapat dilakukan dengan berikut ini:

- 1) Melihat nilai variance inflation factor (VIF)

Multikolonieritas terjadi jika nilai VIF berada diatas 10.

- 2) Mempunyai angka tolerance kurang dari 0,1

Angka tolerance yang kecil sama dengan angka VIF yang besar (karena $VIF = 1/tolerance$) jadi dapat menunjukkan adanya multikolonieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat scatter plot dengan dasar analisis sebagai berikut ini:

⁷⁹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2006) hlm 91-113

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik yang akan membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Analisis Regresi Linier Bergana

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik. Analisis regresi berganda sendiri digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan pengunjung (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen).

Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan pengunjung} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$

Dimana :

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = fasilitas

E = *error term* (variabel pengganggu) atau residual

6. Uji Hipotesis

a. Uji secara parsial (uji t)

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji berarti (bi) dilakukan

dengan statistik t. Hal ini digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari independennya.

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (d_i) terhadap variabel dependen (y)

$$H_a : b_i \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen (X_1) terhadap variabel dependen individual dalam menerangkan variasi variabel dependen uji koefisien regresi (b_i) dilakukan dengan statistik t. Hal ini digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari independennya.

Adapun kriteria dari pengujiannya yaitu:

1) Taraf signifikan P-Test = 0,1 ($\alpha = 10\%$)

2) Derajat kebebasan t table ($\alpha/2; (n-k-1)$)

Dimana : $\alpha/2 = 0,05$, n = jumlah sampel, dan K = jumlah variabel bebas

3) Nilai t hitung dapat dicari dengan rumus:

$$T \text{ hitung} = \frac{\text{koefisien regresi}}{\text{standar deviasi}}$$

Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut ini:

a) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak

b) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima

b. Uji secara bersama-sama (uji F)

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut ini:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$$

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama terhadap variabel independen

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut ini:

- 1) Taraf signifikan = 0,1 ($\alpha = 10\%$)
- 2) Derajat kebebasan pembilangan f – tabel dimana : $\alpha = 0,1$, $n =$ jumlah sampel, dan $k =$ jumlah variabel bebas
- 3) Rumus f hitung adalah:

$$F = \frac{R^2/K}{(t-R^2)(n-k-1)}$$

Dimana :

R = koefisien korelasi berganda dikuadratkan

N = jumlah sampel

K = jumlah variabel bebas

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a) Jika F hitung $>$ f tabel, maka H_0 di tolak
Jika F hitung $<$ f tabel, maka H_0 diterima

7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.⁸⁰ Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen atau terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah :

$$R^2 = (r^2)$$

⁸⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.....*, hlm 83-85

Yang mana:

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi

Jika akar koefisien determinasi menunjukkan angka yang mendekati 1 berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel yang terikat. Sebaliknya jika koefisien determinasi mendekati 0 maka perubahan variabel terikat banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel yang diteliti.