BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Rancangan penelitian menjelaskan bagaimana peneliti memilih pendekatan dalam penelitian dan memilih jenis penelitian ditinjau dari tujuan dan sifatnya. Terdapat tiga macam metode penelitian bila dilihat dari landasan filsafat yaitu metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif, dan metode penelitian kombinasi *(mixed method).*[1] Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian adalah metode penelitian analisis kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat satistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[2]

Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan

[1]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 9.

[2]*Ibid*., h. 11.

peneliti.[3] Menurut Tanzeh pada bukunya pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.[4] Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Muslim Syariah Kediri tahun 2016.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain.[5] Dalam penelitian asosiatif terdapat tiga bentuk hubungan yang mendasarinya, yaitu hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif/ resiprokal/ timbal balik. Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanaya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi), serta melibatkan variabel moderating.[6] Dalam judul penelitian kali ini, peneliti menjelasakan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Muslim Syariah Kediri tahun 2016.

---

[3]*Ibid*, h. 19-20.
[4]Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Teras), h. 99.
[5]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung:Alfabeta, 2005)., h. 11.
[6]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi…….....,* h. 61-62.

B. Variabel Penelitian

Menurut Hatch dan Farhady dalam bukunya Sugiyono, menyatakan bahwa variabel dapat didevinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau setu obyek dengan obyek yang lain.[7] Kotlinger dalam bukunya Sugiyono juga menyatakan bahwa variabel konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari.[8] Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pengujian hipotesis dan analisis data dalam penelitian ini dapat di identifikasi variabel-variabel yang akan digunakan dalam model penelitian yaitu:

1. Variabel Dependen (Y) atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini sering disebut dengan variabel stimulus, predictor, antecendent. Menurut kamus besar bahasa Indonesia biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Puguh Suharso juga menyebutkan independent variabel atau variabel bebas (X) atau variabel predictor, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi

[7]Sugiyono, *Metode Penelitian*……..... *Ibid*, h. 38.
[8]Sugiyono, *Metode Penelitian*……..... *Ibid*, h. 19.

hubungan positif dan negatif.[9] Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

2. Variabel Independen (X) atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Pendapat lain menyatakan variabel terikat atau disebut juga variabel criteria, menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran penelitian.[10] Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian diberlakukan. Populasi adalah tempat terjadinya masalah yang kita selidiki. Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi ini.[11] Populasi juga dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[12]Ekstimasi Populasi yang digunakan adalah rata – rata per bulan pengunjung di hotel ini adalah orang sehingga rata – rata dalam setahun adalah ± 600 orang.

---

[9]Pugug Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta: PT. Indeks, 2009), h. 36.
[10]*Ibid*, h. 92.
[11]Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif,* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2010), h. 257.
[12]Sugiyono, *Metode Penelitian…….. Ibid.,* h. 119.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Hotel Muslim Syariah Kediri. Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

a. Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
b. Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
c. Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.[13]

2. Sampling Penelitian

Menurut Sugiyono dalam bukunya, teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam teknik sampling ada dua macam yaitu *probability sampling* dan *non* probability *sampling*. *Probability sampling* meliputi *simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random,* dan *area random*.[14] *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

[13]Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian ..... Ibid.,* h. 258.
[14]Sugiyono, *Metode Penelitian…….. Ibid.,* h. 121.

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan *probability sampling* dengan kategori *Simple Random Sampling. Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian 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.[15]

Pemilihan dan pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan (*representativeness*) sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Gay dan Diehl berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat ini mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka semakin representative dan hasilnya dapat digeneralisir.[16] Sesuai dengan uraian diatas maka sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi sebesar 600 orang per tahun kemudian diambil sampelnya diambil 50 orang per bulan sehingga bila dibentuk rumus adalah sebagai berikut:

---

[15]*Ibid.*, h. 120.

[16]Amirullah, *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Malang: Banyu Media Publishing, 2013), h. 79.

$$N = \frac{Z^2(p(1-p)).N}{Z^2(P(1-p)+(N-1).\ E^2}$$

$$= \frac{((2.58)^2 \text{ x } (0.24)\text{x n}}{((2.58)^2 \text{ x } ((0.24) +\text{n-1}) \text{ x } 0.002}$$

$$N = \frac{1.597N}{38.749 + 0.0004N – 0.0004}$$

$$1.597\ N = 38.749N + 0.0004N – 0{,}0004$$

$$0{,}0004 = 38.749 + 0.0004N – 1.597N$$

$$0.0004 = 37.15N$$

$$N = \frac{0.0004}{37.15}$$

$$N = 110$$

Dengan demikian, karena rata – rata per per tahun ± 600, maka 600:12 sehingga 50 orang sehingga bisa dikatakan 45% dari 110.

D. Kisi-kisi Instrumen dan Instrumen Penelitian

Meneliti adalah melakukan pengukuran, dan dalam penelitian tersebut membutuhkan suatu alat ukur. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.[17]

Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Dalam penelitian berjudul "*Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Hotel Muslim terhadap Kepuasan*

[17]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*……....., h. 147-148.

konsumen Hotel Muslim Kediri tahun 2016" Dan di bawah ini adalah kisi-kisi instrumen yang kurang lebih akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Indikator Kualitas Pelayanan
   a. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menyampaikan kebenaran dan meyakinkan.
   b. *Reliability* yang terkait dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat.
   c. *Tangibility* berkaitan dengan fasilitas, peralatan dan penampilan personel secara fisik.
   d. *Empathy* berkaitan dengan tingkat penjagaan dan perhatian yang disediakan bagi konsumsen.
   e. *Responsiveness* yang behubungan dengan keinginan perusahaan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

E. Data, Sumber Data dan Skala Pengukuran

1. Data dan Sumber Data

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data adalah hasil pencatatan penlitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.[18] Data dikelompokkan berdasarkan sumbernya. Menurut sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu data *intern* dan data *ekstern*. Data

[18]Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 41.

intern adalah data yang dikumpulkan dari lembaga sendiri, sedangkan data *ekstern* adalah data yang dikumpulkan dari luar lembaga.[19] Jadi, data *intern* yang diperoleh dari lembaga sendiri merupakan data-data yang didapatkan baik melalui wawancara karyawan Hotel Muslim Kediri

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data yang diperoleh melalui wawancara atau memakai kuesioner merupakan contoh data primer.[20] Data primer ini diperoleh secara langsung dari semua konsumen Hotel Muslim Kediri yaitu melalui angket yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menhasilkan data kuantitatif.[21]

Penulis dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan

[19]*Ibid*, h. 45.
[20]Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),., h. 80.
[21]Sugiyono, *Metode Penelitian*…….. *Ibid*, h. 92.

tanda silang (x) atau ceklist (v) pada alternatif jawaban.[22] Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

a. Sangat Baik (SB) diberi skor 5.
b. Baik (B) diberi skor 4.
c. Netral (N) diberi skor 3.
d. Tidak Baik (TB) diberi skor 2.
e. Sangat Tidak Baik (STB) diberi skor 1.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.[23] Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisioner/ Penyebaran angket

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau peryataan tertulis kepada respoden untuk menjawabnya.[24] Kuisioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuisioner untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data dari karyawan Hotel Muslim. Peneliti menggunakan Kuisioner tertutup, sehingga

[22]Nasution, *Metode Research …….Ibid.*, h.62.
[23]Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h.83.
[24]Sugiyono, *Metode Penelitian…….. Ibid*, h. 92.

responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom yang sesuai. Kuisioner ini bisa disebut dengan kuisioner bentuk *check list*.

Peneliti memberikan daftar pertanyaan kepada para konsumen Hotel Muslim Kediri dari dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan/ pernyataan ini disebut sebagai angket. Angket adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang di distribusikan untuk diisi dan dikembalikan di bawah pengawasan peneliti.[25]

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh resonden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.[26]

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

---

[25]Nasution, *Metode Research*.....*Ibid*, h.128.
[26]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*……*Ibid*, h.142

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

a. Uji Validitas

Validitas ialah mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan reabilitas ialah mengukur instrument terhadap ketepatan. Reabilitas disebut juga keterandalan, keajegan.[27] Uji validitas dilakukan untuk melihat valid tidaknya masing - masing instrumen yang digunakan dalam variabel penelitian. Sesuai dengan hasil analisis data primer, maka masing- masing instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki hasil uji yang menunjukkan bahwa nilai Sig. correlation < α (5%) dan t hitung > t table. Jika hasil analisis semua t hitung > t table yang artinya bahwa semua variabel yang digunakan dalam instrumen penelitian adalah valid (Ghozali, 2005). Hasil dari perhitungan signifikansi koefisien korelasi Pearson dibandingkan dengan derajat kesalahan yang ditoleransi (α = 5%). Bila signifikansi lebih kecil daripada derajat kesalahan yang ditoleransi (α < 5%), maka suatu pernyataan dianggap valid, sebaliknya jika signifikansi lebih besar daripada α maka pernyataan dianggap tidak valid atau gugur.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menguji seberapa konsisten mereka dalam menjawab kuisioner. Pengujian reliabilitas ini menggunakan cara *one shot* atau sekali ukur yang terdapat dalam

[27]Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)., h 287.

fasilitas SPSS yaitu dengan mencari nilai *Alpha*.

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *Croanbach Alph* lebih besar dari 0,60.[28]

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

b. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi.

c. Uji Heteroskeditas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians.

d. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya

[28]Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2005)., h.129.

mempunyai distribusi normal atau tidak.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda berguna untuk mendapatkan pengaruh dua variabel kriteriumnya, atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih dengan variabel kriteriumnya, atau untuk meramalakan dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.[29]

Adapun model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebgai berikut:

$Y = a + b_n x_n + E$

Dimana: Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b_n = Koefisien korelasi ganda

x_n = Kualitas Pelayanan

Untuk melakukan regresi linier berganda dengan uji signifikansi, yaitu dengan alat uji T-test dan F-test. Akan tetapi karena variabel X (*variable independent*) hanya satu yakni kualitas pelayanan saja, maka uji regresi yang dipakai hanya uji T-test. T-test untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:

H_0: $P = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

H_1: $P \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

[29]Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar STATISTIK….*, h. 241.

Menurut kriteria P value:

a. Jika P > 5%, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0) atau H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Jika P < 5%, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) atau H_1 diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.[30]

[30]Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004)., h 108.