

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat**

Waktu dan tempat penelitian merupakan wilayah geografis dan kronologis keberadaan populasi penelitian.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian sejak Maret 2021 dan penelitian ini dilakukan di Hotel Inayah Syariah Pkpri Serang yang terletak di Jl.KH.Sueb No.7 Serang Banten.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu hotel di wilayah Serang (Hotel Inayah Syariah Pkpri ).Tempat penelitian ini dipilih karena hotel ini termasuk hotel dengan harga terjangkau serta telah tersertifikasi sebagai hotel syariah sebagai mana terdaftar di beberapa platform travel seperti pegipegi.com, booking.com ,dan lain-lain.

#### **B. Jenis Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian eksplanatori (*Exsplanatori Research*) yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesa.<sup>2</sup> Metode penelitian

---

<sup>1</sup> Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyajarta: Pustaka Plajar, 2011), h.60.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Metode)*, Bandung: CV Alfabeta, (2009) h.397.

kuantitatif disebut juga sebagai data penelitian berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diteliti<sup>3</sup>. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup>

Dalam menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus slovin, adapun rumus slovin sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Prosentasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah tiap individu yang pernah menggunakan jasa pelayanan serta fasilitas dari Hotel Inayah Syariah Pkpri Serang. Diketahui setelah melakukan survey pada hotel

---

<sup>3</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, Cet. 1, (Yogyakarta: UI Press, 2005), h. 101.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 117.

jumlah rata – rata pengunjung Hotel Inyah Pkpri setiap bulannya mencapai 21-30 orang , maka sampel yang akan diambil sebagai penelitian jika menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat error 5% adalah

$$n = \frac{30}{1 + (30 \times 0,05^2)}$$

$$= 22 \text{ orang}$$

berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden , maka penulis mengambil 100 % jumlah populasi pengunjung hotel yaitu sebanyak 30 orang responden.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. <sup>5</sup>Alasan pengambilan sampel karena peneliti memiliki keterbatasan waktu, tenaga, dana, dan populasi yang sangat besar ketika melakukan penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (terwakili). Pada penelitian ini menggunakan *non probability* sebagai teknik *sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk di jadikan sampel. <sup>6</sup>Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling*. Pada metode ini, sampel yang diperoleh diharapkan benar-benar sesuai dengan

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2014),h.81.

<sup>6</sup> Agusti Ferdinan, In *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen* (Semarang: Penrbit Universitas Diponegoro, 2006),h.231.

kriteria penelitian yang dilakukan. Dengan begitu , sampel yang digunakan harus benar- benar sesuai dengan syarat-syarat yang telah di tentukan, seperti kriteria ataupun sifat.

Adapun kriteria sampel dari penelitian ini yaitu :

1. Pria dan wanita
2. Rentan usia 17 – 60 tahun
3. Pekerjaan :
  - Pegawai Negeri / BUMN
  - Pelajar / Mahasiswa
  - Pegawai Swasta
  - Wiraswasta / Pedagang
  - Lainnya
4. Pernah menggunakan jasa layanan dan fasilitas Hotel Inayah Syariah Pkpri Serang

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang di buat sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian adalah alat yang diperlukan atau digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian merupakan suatu tolak ukur digunakan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini data yang diambil dari responden (Tamu Hotel Inayah PKPRI Kabupaten Serang) Menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Menurut Sugiyono skala *likert* digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini masing-masing jawaban pernyataan mempunyai lima kriteria yang diberikan skor jawaban berupa skala dari 1-5 dengan interval STS (Sangat Setuju) sampai dengan SS (Sangat Tidak Setuju) Kelima penilaian bernilai bobot sebagai berikut :

Tabel 2.1

Skor Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju(KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1

### E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yaitu mengenai satu variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.<sup>8</sup> Adapun variabel beserta operasionalnya dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV,(2017),h.94.

<sup>8</sup> Azwar Saifuddin, 2010, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Belajar,h.74.

Tabel 3.1  
Kisi-Kisi Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Soal
1	Kualitas Layanan (Variabel Bebas, X)	Kualitas layanan adalah suatu cara untuk mengetahui perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima. <sup>9</sup>	a. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1
			b. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	2,3
			c. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	4,5
			d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	6
			e. Empati ( <i>Empathy</i> )	7
2	Kepuasan Konsumen (Variabel Terikat, Y)	Kepuasan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara produk dan jasa pelayanan yang mereka inginkan dengan yang mereka dapatkan. <sup>10</sup>	a. Tingkat kesesuaian antara kinerja produk	8
			b. Minat Berkunjung Kembali	9
			c. Kesiediaan merekomendasikan	10

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada prinsipnya berfungsi untuk mengungkapkan variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian

<sup>9</sup>RambatLupoyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba, 2008), h.179.

<sup>10</sup> Irwan Handi, *Sepuluh Prinsip kepuasan konsumen*, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia(2008),h.3.

yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (melalui hasil wawancara dan pengisian kuesioner yang dibagikan secara langsung maupun tidak langsung online). Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dengan cara tidak langsung (diperoleh dari Badan Pusat Statistik, buku, jurnal, skripsi, website, dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan).<sup>11</sup>

Adapun metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab oleh responden tersebut.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa informasi tentang data dan fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian, baik dalam bentuk dokumen yang dipublikasikan ,jurnal ilmiah, koran, majalah, website, dan lain-lain yaitu sumber data yang terkait untuk menunjang dalam penelitian.

---

<sup>11</sup> Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, (2011), h.22.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

#### a) Uji Validitas

Validitas adalah gambaran sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukurnya.<sup>12</sup> Uji validitas dalam penelitian diartikan sebagai derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau makna sebenarnya dari pengukuran tersebut. suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang di ukur oleh kuesioner yang sudah dibuat betul-betul serta dapat mengukur apa yang hendak diukur . r tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka dianggap valid.<sup>13</sup>

#### b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan struktur pertanyaan. Apakah dimensi atau variabel, dan disusun dalam format tabel. Survei kuesioner dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Aritonang,R.Lerbin, *Teori dan Praktik Riset Pemasaran Bogor*.(Ghalia Indonesia,2007 ),h.104.

<sup>13</sup> V. Wiratha Sujarweni,*Spss Untuk Penelitaian*,(Yogyakarta, Pustaka Baru Press,2014 ),h.192.

<sup>14</sup> Suharsmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* , ( Jakarta, Rineka Cipta,2010), h. 319.

## 2. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier sederhana yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS) untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Dalam uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskeditas, dan uji autokolerasi.

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat nilai apakah residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal apabila dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik.<sup>15</sup>

Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Menurut Singgih Santoso, dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu :<sup>16</sup>

- Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

---

<sup>15</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), h.91.

<sup>16</sup> Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012), h.393.

### **b) Uji Multikolinearitas**

Ghozali berpendapat bahwasannya uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel dependen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung multikolonieritas.<sup>17</sup> Multikolinearitas dimanifestasikan dalam toleransi varians dan nilai inflasi (VIF), jika variabel independen berkorelasi, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebasnya adalah nol. Metode untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini dapat didasarkan pada nilai faktor varians inflasi (VIF) dan nilai toleransi.<sup>18</sup> Pada dasarnya uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam suatu model regresi linear sederhana.

### **c) Uji heteroskedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain .<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang badan Penerbit Universitas Diponegoro,2011),h.105.

<sup>18</sup> Danang Sunyoto, *Validitas dan Reabilitas Dilengkapi Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta : Nuha Medika, 2012), h. 114.

<sup>19</sup> Agus Widarjono, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, Edisi pertama. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN,2010),h.112.

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan dari penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai dari variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus :<sup>20</sup>

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

A dan b = konstanta

Y = Kepuasan Konsumen

X = Kualitas Layanan

#### b) Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X yang terdiri dari (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial. Jadi tujuan dari uji t adalah untuk menentukan tingkat signifikansi pengaruh antara masing-masing variabel terikat dan independen.

Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

---

<sup>20</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 284.

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

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk menentukan akurasi analisis regresi terbaik, yang menunjukkan besar kecilnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) Berada di antara 0 (nol) dan 1 (satu).Semakin besar nilai R-kuadrat, semakin besar efeknya. Variabel bebas ke variabel terikat. <sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Ade Irma Suryani. S.,'' *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru,*'' (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. 2012), h.43.

