

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2024, h.16-17) metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut (Aiman et al., 2022, h.3-4) penelitian deskriptif merupakan salah satu macam-macam metode penelitian kuantitatif dengan suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam.

3.2 Objek/Subjek Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Menurut Rahmadi dalam (Aiman et al., 2022, h.60) menyatakan bahwa objek penelitian menjadi permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Objek penelitian ini adalah variabel independent yang berupa Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Kepercayaan dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan terhadap Hotel Shofa Marwah.

3.2.2 Subjek Penelitian

Menurut (Aiman et al., 2022, h.60) menyatakan bahwa subjek penelitian sebagai sumber data penelitian berasal dari variabel-variabel yang diteliti dapat berupa individu (manusia/responden) atau hewan, kelas, perusahaan, industri ataupun wilayah (daerah). Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Hotel Shofa Marwah.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2024, h.126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian akan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu 231 Pelanggan Hotel Shofa Marwah Kota Palembang.

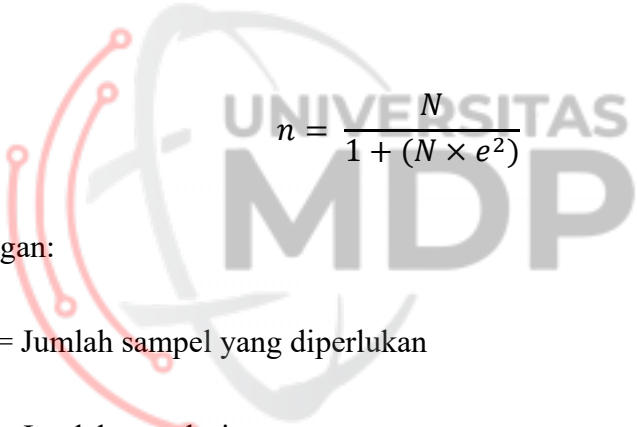
3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2024, h.127) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang memiliki populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dimana menurut (Sugiyono, 2024, h.131) *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel. Serta teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2024, h.133). Dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan yang pernah menginap di Hotel

Shofa Marwah Palembang. Berikut adalah kriteria yang akan digunakan dalam pengambilan sampel pengambilan sampel penelitian ini, yaitu:

1. Pelanggan yang berumur 17 tahun ke atas
2. Pelanggan yang pernah melakukan kunjungan menginap di Hotel Shofa Marwah Palembang.
3. Pelanggan dengan tujuan menginap yang beragam.

Untuk menentukan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam (Sujarweni, 2019, h.82). Nilai toleransi atau tingkat error dinyatakan dalam presentase 5% sebagai berikut:


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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

Berdasarkan pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang jumlah populasi akan diteliti dengan jumlah sebanyak pengunjung. Maka dari itu data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin total pelanggan sebanyak 231 orang yang datang dalam waktu satu tahun pada tahun 2023 di Hotel Shofa Marwah Palembang. Tingkat error pengambilan sampel sebesar 5% maka jumlah sampel adalah :

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

$$n = \frac{231}{1 + (231 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{231}{1,5775}$$

$$n = 146$$

Jadi, jumlah data sampel yang diambil adalah 146 orang.

3.4 Jenis Data

Data yang diperoleh terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2024, h.194) menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2024, h.194) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang digunakan dari hasil wawancara serta hasil pengisian kuesioner pelanggan yang pernah melakukan kunjungan menginap di Hotel Shofa Marwah Palembang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2024, h,296) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain:

1. Wawancara (*interview*)

Menurut (Sugiyono, 2024, h.195) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya lebih sedikit/kecil. Hasil wawancara akan dicatat/direkam dan akan menjadi data penelitian.

2. Kuesioner (angket)

Menurut (Sugiyono, 2024, h.199) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan yang pernah melakukan kunjungan menginap di Hotel Shofa Marwah Palembang. Melalui kuesioner ini juga diharapkan dapat mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Shofa Marwah Palembang.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut(Aiman et al., 2022, h.56) menyatakan bahwa definisi operasional merupakan variabel dan cara pengukuran variabel secara spesifik yang tersusun dalam

bentuk matrik (berisi nama variabel, deskripsi variabel, alat dan cara pengukuran, skala ukur dan hasil ukur). Dalam penelitian kuantitatif hubungan variabel terhadap objek yang diteliti bersifat sebab dan akibat yang terkait dengan variabel independent dan variabel dependen.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Menurut Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.	- Keandalan - kesadaran - Perhatian - Ketepatan - Empaty	Skala likert
Harga (X ₂)	Menurut Swastha menyatakan bahwa harga adalah sejumlah uang (ditambah produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.	- Harga sesuai dengan kualitas produk - Perbandingan Harga - Harga terjangkau oleh konsumen - Harga sesuai dengan harapan konsumen	Skala Likert
Emosional (X ₃)	Menurut Irawan menyatakan bahwa emosional yaitu faktor terpenting yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan.	- Takut - Senang - Netral - Sedih - Marah	Skala Likert

Kepercayaan (X ₄)	Menurut Rousseau menyatakan bahwa kepercayaan adalah keputusan untuk menoleransi kerentanan berdasarkan harapan positif dari niat atau tindakan orang lain	- Kemampuan - Integritas - Kebaikan hati	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Lovelock menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar.	- Kesesuaian harapan - Minat berkunjung kembali - Kesiediaan merekomendasikan	Skala likert

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Menurut (Sugiyono, 2024, h.146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala likert digunakan untuk data tanggapan responden mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Shofa Marwah Palembang.

Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugioyono (2024, h.147)

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2024, h.318) menyatakan dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, dimana analisi data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif deskriptif, data yang diperoleh dan diolah dengan menggunakan program aplikasi SPSS 26. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

3.8.1 Uji Kelayakan Instrumen

3.8.1.1 Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2021, h.66) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuisisioner ini akan dikatakan valid jika pertanyaan kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jika dilakukan perbandingan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2021, h.61) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang digunakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu

ke waktu. Untuk mengetahui suatu reliabel tidaknya suatu instrumen terlihat dari ukuran kemantapan alpha. Jika dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.70 Nunnally dalam (Ghozali, 2021, h.62).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2019, h.225) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

3.8.2.2 Uji Multikolonearitas

Menurut (Ghozali, 2021, h.157) menyatakan bahwa uji multikolonearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi caranya dapat terlihat dari nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 maka menunjukkan adanya multikonieritas.

3.8.2.3 Uji Linearitas

Menurut (Ghozali, 2021, h.203) uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah

fungsi yang digunakan dalam studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Uji linearitas ini terdiri dari Uji Durbin Watson, Ramsey Test dan Uji Lagrange Multiplier.

3.8.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2021, h.178) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas ini terdiri dari melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID, Uji Park, Uji Glesjer dan Uji White.

3.8.2.5 Uji Autokorelasi

Menurut (Sujarweni, 2019, h.177) menyatakan bahwa uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria jika:

- 1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3.8.3 Regresi Linear Berganda

Menurut (Sujarweni, 2019, h.227) Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh antara variabel independent dan variabel dependen dengan skala

pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan perangkat lunak SPSS.

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

α : Konstan.

β : Koefisien Regresi.

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Harga

X3 : Emosional

X4 : Kepercayaan

e : *Error*

3.8.4 Uji Hipotesis

3.8.4.1 Uji Parsial (Uji T)

Menurut (Ghozali, 2021, p.147-148) uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel independent Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Kepercayaan dikatakan signifikan jika nilai t hitung lebih besar daripada t tabel. Nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka secara parsial variabel independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap dependent.

Pengujian t test menggunakan uji dua sisi :

1. Jika $p < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $p > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.8.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali, 2021, h.228) uji statistik f digunakan untuk membuktikan ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi (sig) dimana jika nilai sig $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji f dapat dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Kriteria sebagai berikut:

1. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2021, p.147) koefisien determinasi (R^2) 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 amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.