

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka yang diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis, sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variable yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan variabel independen (kompensasi dan lingkungan kerja) sebagai variabel bebas dan variabel dependen (kinerja karyawan) yang menjadi variabel terikat. Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah Hotel Inna Simpang Surabaya. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan skala likert. Dan juga melakukan wawancara, dan mengambil data dari perusahaan atau internet, untuk mengolah data-data tersebut peneliti menggunakan analisis data regresi linier berganda yang diaplikasikan dalam SPSS for windows.

3.2. Tempat dan Waktu

Lokasi penelitian dilakukan Hotel Inna Simpang Surabaya beralamatkan di Jl. Gubernur Suryo 1-3. Waktu pengambilan data dilakukan dalam penelitian ini di lakukan pada bulan Desember 2016 sampai selesai pendataan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Adapun 2 jenis data antara lain:

1. Data kualitatif

Menurut Arikunto (2002:124) dalam atin yulaifah (2011:62) Data kualitatif merupakan metode analisis mencantumkan data yang bukan merupakan angka atau data yang ketentuannya tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka. Data kualitatif berfungsi untuk mengetahui kualitas dari sebuah obyek yang akan diteliti.

2. Data kuantitatif

menurut atin yulaifah (2011:62) data kuantitatif adalah metode analisis data yang dilakukan dengan cara mengklasifikasikan, membandingkan dan menghitung angka-angka dengan rumus-rumus yang relevan. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti.

Diantara kedua jenis data maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kuantitatif. Penelitian ini bersifat casual sebab akan meneliti pengaruh dua variable yaitu Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y).

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi Menurut Prof.Dr.Siti Nurhayati, MS, (2012:36) populasi merupakan suatu “universe”, yakni wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu,

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak hanya berupa orang, tetapi bisa juga berupa benda yang lainnya. Populasi yang menjadi target dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Inna Simpang Surabaya

3.4.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Prof.Dr.Siti Nurhayati, MS, (2012:36) sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil dibandingkan populasi dan berfungsi sebagai wakil dari populasi. Yang menjadi sampel adalah para pelanggan Hotel Inna Simpang Surabaya

3.5. Teknik pengambilan data

Teknik penetapan sampel yang dipakai adalah teknik accidental sampling yaitu anggota sampel yang sifatnya subyektif dan peneliti menentukan anggota populasi yang akan dijadikan sampel. Anggota sampel tersebut adalah mereka yang bersedia diwawancarai dan mengisi kuisisioner pada saat penulis melakukan penelitian lapangan

3.6. Definisi variable dan definisi operasional

3.6.1 Variable penelitian

Penelitian adalah sebuah proses investigasi ilmiah terhadap sebuah masalah yang dilakukan secara terorganisir, sistematis, berdasarkan pada data yang terpercaya, bersifat kritis dan objektif yang mempunyai tujuan untuk menemukan jawaban

atau pemecahan atas satu atau beberapa masalah yang diteliti (Ferdinand, 2006).

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini menggunakan variabel antara lain variabel independen dan variabel dependen. Ferdinand, (2006) menjelaskan definisi variabel tersebut:

1. Variabel independen (*independent variable*) atau variabel bebas, yaitu variabel

yang mempengaruhi variabel dependen, baik pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Sering disebut sebagai predictor yang dilambangkan **X**.

Variabel independent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

- a. Fasilitas (X1)

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Kotler, 2001:21).

- b. Kualitas Pelayanan (X2)

Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut makna konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Wisnalmawati, 2005:156).

2. Variabel dependen (*dependent variable*) adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti yang terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Sering disebut variabel

respon yang dilambangkan dengan Y. Variabel independen yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Kepuasan pelanggan (Y).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan, (Tjiptono, 2004:78)

3.6.2 Definisi operasional

Menjelaskan bagaimana variabel penelitian dapat diukur dari pendapat responden yang dijadikan sampel dari kuesioner yang diedarkan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan

Dalam mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Menurut Philip Kotler (2001:275) :

1. Keberwujudan (Tangibles)

yaitu bukti nyata atau bentuk fisik yang dilihat langsung oleh konsumen yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) penampilan fisik hotel
- 2) karyawan
- 3) peralatan karyawan
- 4) sarana komunikasi

2. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat, cepat dan dapat di andalkan yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kesigapan
- 2) Simpatik dan sanggup menenangkan konsumen
- 3) Kecepatan
- 4) Jenis jasa
- 5) Ketepatan waktu.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Yaitu kemampuan karyawan untuk membantu dalam memberikan/menyediakan pelayanan dengan cermat dan tanggap kepada konsumen yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Tanggap dalam pengurusan administrasi
- 2) Daya tangkap mengenai keluhan konsumen
- 3) Ketanggapan
- 4) Daya tangkap membantu konsumen
- 5) Mudah dihubungi

4. Jaminan (assurance)

Yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan guna menimbulkan rasa

kepercayaan dan keyakinan pada konsumen yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kesopanan karyawan
- 2) Pengalaman yang luas dan profesional
- 3) Kemudahan dan keamanan sepanjang perjalanan
- 4) Sikap ramah
- 5) Sopir

5. Perhatian (empathy)

Yaitu kemampuan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan yang dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang diberikan
- 2) Kemampuan dalam berkomunikasi
- 3) Ketepatan beroperasi pelayanan
- 4) Kesungguhan memperhatikan kebutuhan konsumen
- 5) Keramahan pelayanan.

2. Fasilitas

Dalam mengukur fasilitas dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Tjiptono (2006) yang terdiri dari 6 (enam) indikator sebagai berikut:

1. Kondisi serta suasana ruangan yang memancing respon intelektual maupun emosional.
2. Perancangan ruangan yang nyaman dan tepat.

3. Kondisi fasilitas yang masih layak untuk dipakai serta kelengkapan fasilitas yang mendukung.
4. Tata cahaya yang mampu mendukung pelaksanaan aktivitas.
5. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan.
6. Tata visual mampu menyampaikan pesan – pesan secara grafis.

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah pelanggan merasa puas dengan yang diharapkan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menimbulkan perasaan senang. Untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari Tjiptono (2006) yang menunjukkan 6 (enam) konsep inti dalam mengukur kepuasan pelanggan, indikatornya adalah:

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.
4. Minat pembelian ulang pelanggan terhadap jasa perusahaan.
5. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.
6. Kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan.

Dari indikator-indikator tersebut diukur dengan tanggapan menggunakan 5 skala Likert penilaian sebagai berikut :

- Angka 5 menunjukkan sangat baik
- Angka 4 menunjukkan baik
- Angka 3 menunjukkan cukup
- Angka 2 menunjukkan tidak baik

Angka 1 menunjukkan sangat tidak baik

3.7. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan study lapangan yang meliputi:

3.7.1 Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara dengan pihak yang terkait yaitu para pelanggan yang terpilih sebagai responden guna mendapatkan data-data yang diperlukan

3.7.2 Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan terhadap aktivitas pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan guna mendapatkan informasi-informasi yang bersifat kualitatif kemudian mencatatnya sebagai bahan penulisan.

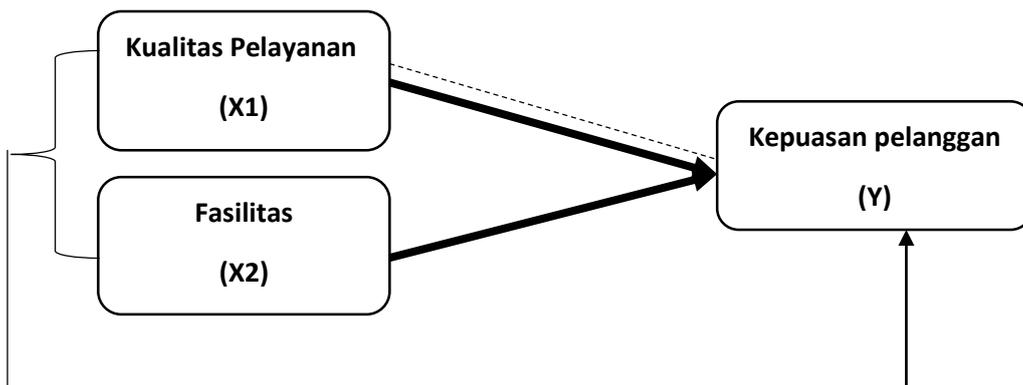
3.7.3 Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada pelanggan Hotel Inna Simpang Surabaya yang hasilnya ditabulasikan untuk mempermudah pengolahan berikutnya.

3.8. Kerangka konseptual / model analisis

Kerangka konseptual

gambar 3.1



Keterangan :

—————→ = Simultan

—————→ = Parsial

----- = dominan

3.9. Proses pengolahan data

Proses pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan:

3.9.1 Editing

Proses editing merupakan proses dimana peneliti melakukan klarifikasi, keterbacaan, konsistensi dan kelengkapan data yang sudah terkumpul.

3.9.2 Coding Data

koding merupakan kegiatan mengubah huruf menjadi berbentuk angka/bilangan. Kegunaan dari koding adalah untuk mempermudah pada saat menganalisis data dan juga mempercepat pada saat mengentry data.

3.9.3 Tabulating

Memasukkan angka ke dalam tabel agar mudah dianalisa. Tabulasi juga dapat digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif variabel-variabel yang diteliti atau variabel yang akan ditabulasi silang.

3.10. Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data

3.10.1 Teknik Pengujian Hipotesis

3.10.1.1 Uji t (uji parsial)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau per variabel.

Adapun kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut :

- Jika tingkat signifikansinya $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, berarti ada pengaruh signifikansinya variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
- Jika tingkat signifikansinya $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikansinya variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).

3.10.1.2 Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel variabel

yang digunakan dalam model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Selain itu, pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Anova* yang membandingkan *Mean Square* dari *regression* dan *Mean Square* dari residual sehingga didapat hasil yang dinamakan F hitung. Apabila F hitung $>$ F tabel dan apabila tingkat signifikansi $<$ α (0,05), maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).

3.10.2 Teknik Analisis Data

3.10.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu draft isian. Suatu draft dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh draft tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005).

3.10.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Software SPSS memberikan

fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,60 (Ghozali, 2005). Koefisien Cronbach Alpha menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien antara skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2005).

3.10.2.3 Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikui distribusi normal. Penelitian ini menggunakan pendekatan grafik normal P-P of regression standartdized residual untuk menguji normalitas data dan pendekatan uji statistik kormogolov – smirnov. Untuk pendekatan grafik jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik historamnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Imam Ghozali, 2013:163)

3.10.2.4 Uji Linieritas

Uji Linieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui garis hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat berbentuk linier atau tidak.

Dari asumsi analisis regresi diantaranya linieritas, maksudnya apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linier atau tidak. Kalau tidak linier maka analisis regresi tidak dapat diajukan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih dari $>0,05$. (Sugiono : 265)

3.10.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan regresi linear berganda (multiple regression). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh antara variabel bebas (kualitas produk dan citra merek) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Dengan komputasi regresi linear berganda

sebagai berikut (Wijaya, 2010) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Keputusan Pembelian)

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan

X₁ = Variabel bebas (Kualitas pelayanan)

b₂ = Koefisien regresi dari variabel fasilitas

X₂ = Variabel bebas (Fasilitas)

e = *Standard error*

3.10.2.6 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk menggambarkan seberapa besar kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi

yang terjadi di dalam variabel dependen yang ditunjukkan dengan *R Square* dalam *Model Summary* yang dihasilkan oleh program SPSS, di mana nilai koefisien determinasi ini adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai *R²* semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya. Penelitian ini berpatokan pada nilai *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi yang sudah disesuaikan karena apabila memakai nilai *R Square* akan menimbulkan suatu bias yang dapat meningkatkan *R²* jika ada penambahan variabel independen. Berbeda dengan *R Square*, nilai *Adjusted R Square* tidak akan menimbulkan bias karena nilai *R Square* dapat naik atau turun apabila sebuah variabel independen ditambahkan dalam model (Ghozali, 2006).

3.10.2.7 Koefisien Korelasi (R)

Merupakan ukuran keeratan hubungan antara variabel terikat dengan semua variabel bebas secara bersama. Koefisien korelasi berganda dapat dilihat pada tabel Model Summary (hasil output olah data) *R*. nilai *R* adalah hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- Bila $R = -1$ atau mendekati -1 , maka hubungan antara kedua variabel kuat atau sempurna negatif, artinya variabel bersifat erat atau kuat dan tidak searah atau berlawanan.
- Bila $R = 1$ atau mendekati 1 , maka hubungan antara kedua variabel sangat kuat atau sempurna positif, artinya korelasi antara kedua