**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berbentuk angka. Menurut sugiyono (2016 : 8) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.

**3.2. Lokasi dan waktu Penelitian**

**3.2.1 Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Menara Lexus Medan yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja No.227, Sudirejo II, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara.

**3.2.2 Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan Januri 2020 sampai dengan Juni 2021. Adapun jadwal penelitian ini dapat dilihat seperti pada tabel berikut:

**Tabel 3.1.**

**Jadwal Kegiatan Penelitian**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kegiatan** | **Bulan** | | | | | | | |
| **Jan**  **2020** | **Feb**  **2020** | **Mar**  **2020** | **Apr**  **2020** | **Mei**  **2020** | **Juni**  **2020** | **Juli**  **2020** | **Juni**  **2021** |
| 1 | Penelitian Awal |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Penyusunan Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Bimbingan proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Pengumpulan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Menyusun Laporan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Bimbingan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | ACC Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Sidang Meja Hijau |  |  |  |  |  |  |  |  |

Sumber: Data diolah, 2020.

**3.3 Populasi dan Sampel**

* + 1. **Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:80) “Populasi adalah wilayah generasional yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang menginap di Hotel Menara Lexus Medan.

**Tabel 3.2.**

**Rata-Rata Pelanggan Hotel Menara Lexus Medan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Rata-Rata Pelanggan (Orang)** |
| 1 | Per Hari | 85 |
| 2 | Per Minggu | 595 |
| 3 | Per Bulan | 2.380 |

* + 1. **Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah bagian dari jumah data dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Cara pengambilan sampel penelitian ini yakni dengan menggunakan teknik *Quota Sampling* yaitu dengan menargetkan dan mendatangi para konsumen yang kebetulan menginap tetap pada Hotel Menara Lexus Medan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Pelanggan yang melakukan keputusan menginap di Hotel Menara Lexus Medan pada saat penyebaran kuisioner dilakukan.
2. Pelanggan yang menggunakan semua tipe jenis kamar.

Berdasarkan cara pengmbilan sampel tersebut diatas dan dengan mengikuti kriteria sampel maka penulis menetapkan sampel sebanyak 30 orang konsumen pengguna kamar Hotel Menara Lexus Medan.

* 1. **Jenis dan Sumber Data**

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dan pihak-pihak yang berkompeten, terdiri dari:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui survey lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan tertentu yang dibuat untuk itu data ini diperoleh melalui angket wawancara dan pengamatan pada Hotel Menara Lexus Medan.

1. Data skunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh dari perusahaan sebagai tambahan dan data perlengkap dari data primer seperti dokumen-dokumen dan laporan-laporan tertulis perusahaan, literature-literatur yang ada didalam lembaga dan bagian bahan-bahan atau tulisan-tulisan lain yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti.

* 1. **Variabel dan indikator**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan. Berikut ini adalah penjelasan masing-masing variabel, yaitu:

**3.5.1. Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif atau negatif terhadap variabel dependennya. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X).

Adapun Indikator Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam instrumen penelitian ini yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Bukti fisik (*tangibles*)

Tjiptono dan Chandra (2012:78)

**3.5.2. Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Adapun Indikator Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
2. Pelayanan yang baik
3. Kepuasan bagi setiap konsumen yang menginap.

Winahyuningsih (2011:7)

* 1. **Teknik pengumpulan data**

Menurut Sugiyono (2016:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang di selidiki (Supardi, dkk., 2012). Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas perusahaan yang erat kaitannya dengan lingkungan kerja non fisik dengan efektivitas kerja pegawai di Kantor Departemen Agama Kabupaten Labuhanbatu Rantau Prapat.

1. Kuisioner

Menurut Sugiyono (2016:142), “Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabannya”. Kuesioner diberikan langsung kepada responden dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien menjangkau jumlah sampel dan mudah memberi penjelasan berkenaan dengan pengisian kuesioner tersebut.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan Skala Likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dan lima alternatif yang ada, yaitu:

**Tabel. 3.2.**

**Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Alternatif Jawaban** | **Bobot** |
| Sangat setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Sugiyono (2016).

1. Wawancara (*interview*), yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pegawai untuk memperoleh informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan lingkungan kerja non fisik dan efektivits kerja.
2. Study dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dan informasi dan buku-buku tulisan ilmiah, internet dan literatur lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.
   1. **Uji Instrumen Penelitian**
3. **Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016:121) Uji validitas adalah suatu ukuran yang menujukkan tingkat-tingkat valid atau tidaknya suatu instrument. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data, dapat dilihat melalui tabel validitas dan reabilitas. Data dikatakan valid apabila nilai r hitung r tabel, mengetahui sejauh mana data dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama atau dapat dikatakan untuk menunjukkan adanya penyesuaian antara sesuatu yang diukur dengan jenis alat pengukur yang dipakai.

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

∑XY : Jumlah hasil kali skor X dan Y

∑X : Jumlah Skor X

∑Y : Jumlah Skor Y

∑X2 : jumlah kuadrat Skor X

∑Y2  : Jumlah kuadrat skor Y

N : Jumlah Peserta

1. **Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2016:130), “Uji Reabilitas merupakan uji yang berkenaan dengan derajat konsitensi dan stabilitas data atau temuan.

Dalam pandangan positivistic (kuantitatif), suatu data di nyatakan realibel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda”. Untuk menguji kendala kuesioner yang digunakan maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefesien Cronch Alpha.

Koefesien *Cronch Alpha* menafsirkan korelasi antar sekala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala.

Indikator dapat diterima apabila koefesien alpha di atas 0,70. Menurut Ghozali (2011: 47), suatu konstruk atau variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai Cronch Alpha> 0,70.

Adapun rumus *Cronch Alpha* yaitu:



Keterangan:

r11 = Koefisien reliabilitas instrumen

K = Jumlah Butir pernyataan

 = Jumlah varian butir

 = Jumlah varian total

* 1. **Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis data yang digunakan/dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. **Analisis Deskriptif**

Metode analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menganalisa suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang.Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif gambaran dari suatu keadaan yang sistematis,aktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta sidat-sifat juga hubungan antara fenomena yang diselidiki sehingga memberikan gambaran yang jelas.

1. **Metode Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana merupakan metode untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel yang lainnya.Variabel penyebab disebut dengan bermacam istilah: variabel bebas, variabel atau variabel independen. Sedangkan variabel akibat dikenal dengan istilah: variabel terikat, variabel Y atau variabel dependen.

Dalam penelitian ini, metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi pengembangan terhadap kinerja karyawan. Agar hasil penelitian yang diperoleh lebih terarah, maka penulis menggunakan program SPSS *( Statistical Packages For The Social Science* ) versi 21.00.

**Y = a + bx + e**

Keterangan :

Y : Skor Kepuasan Pelanggan

X : Skor Kulitas Pelayanan

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

1. **Uji Hipotesis (Uji t)**

Menurut Sugiyono (2016:184) Uji hipotesis adalah uji yang digunakan untuk menyatakan signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Tujuan uji hipotesis adalah untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau tidak. Uji t dilakukan untuk membuktikan hipotesis dengan membandingkan thitung dengan ttabel, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila thitung > ttabel dan nilai signifikansi < α 0,05, maka dikatakan pengaruhnya signifikan.
2. Apabila thitung < ttabel dan nilai signifikansi > α 0,05, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.
3. **Uji Koefisien Determinan (*R Square*)**

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun persamaannya adalah:

D = r2 x 100 %

Keterangan:

D = Koefisien Determinansi

r2 = Koefisien Korelasi.