

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru yang beralamatkan di Komplek Mal Pekanbaru, Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Kota Tinggi, Pekanbaru Kota, Kota Tinggi, Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28116.

Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan salah satu dari PAM Group yang juga merambah bisnis perhotelan di Kamboja dan Industri di Australia. Hotel Grand Jatra Pekanbaru dipimpin oleh General Manager dari Bali Bapak I Made Sulasa 37 jaya yang telah lama berkiprah di dunia perhotelan. Hotel grand Jatra Pekanbaru terdiri dari 200 kamar dan ruang meeting dengan kapasitas 1000 pax

3.2. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber utama atau objek penelitian yang berhubungan langsung dengan variabel penelitian melalui kuisisioner dan wawancara. Variabel yang dimaksud dalam penelitian yaitu variabel *process*, *people*, dan *physical evidence* .
2. Data sekunder, yaitu data yang langsung didapat dari perusahaan berupa laporan dan catatan lainnya yang terdapat di Perusahaan tersebut. Data

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut antara lain data konsumen yang menginap di Hotel Grand Jatra Pekanbaru dari tahun 2013-2017.

3.3. Metode Pengambilan Data

Dalam metode pengambilan data penulis juga menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara (interview), yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden.
2. Kuesioner (angket), yaitu suatu daftar yang pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua anggota kelompok yang berada dalam suatu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Dimana populasi yang akan penulis ambil dalam penelitian ini adalah populasi pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru sepanjang tahun 2017 sebanyak 42.860 orang berdasarkan populasi dominan yaitu tingkat hunian kamar.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dimana sampel diambil dengan cara metode accidental *sampling*, yaitu mengambil sampel yang secara kebetulan ditemui oleh penulis dan memenuhi kriteria sebagai pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru ditahun 2017. Jumlah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampel yang diperoleh penulis berjumlah 100 orang, jumlah sampel tersebut diperoleh dengan cara rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = error 10%

$$n = \frac{41.760}{1 + 41.760 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{41.760}{1 + 41.760 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{41.760}{1 + 41.760 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{41.760}{4,176} = 99,9 = 100 \text{ orang}$$

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data ditentukan oleh instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas.

1. Uji validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat.

Suatu instrument pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

apabila instrument tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuisisioner dari responden benar-benar sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai r_{hitung} harus berada diatas 0,3 hal ini dikarenakan jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji reliabilitas

Uji releabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu kejadian. Penguji releabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisisioner responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil sebaliknya jika alat pengukur rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Adapun criteria pengambilan keputusan untuk uji releabilitas adalah dengan melihat nilai cronbach alfa (α) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach alfa* lebih besar 0,60

3.6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari yang bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh

tidak valid dan akhir regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Empat asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah:

1. Uji Normalitas Data

Alat uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independen dan variabel dependen kedua memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Alat diagnosa yang digunakan dalam menguji distribusi normal data adalah normal *probability plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-smirnov. Dimana apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal, begitu juga sebaliknya.

2. Uji multikolonieritas

Tujuan utama adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam penelitian adalah dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulanya adalah sebagai berikut: $VIF = \frac{1}{(1-R^2)}$. Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi. Bila korelasi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar. Bila VIF besar dari 10 maka dianggap ada multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya.

3. Uji autokorelasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Auto korelasi merupakan korelasi yang terjadi antara anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam times series pada waktu yang berbeda. Auto korelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada priorite. Jika ada, berarti terdapat auto korelasi. Dalam penelitian ini keberadaan auto korelasi diuji dengan durbin Watson.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi heterokedastistas adalah dengan melihat *scatter plot* antara *standardized residual* (*SRESID) terhadap *standardized predicted value* (*ZPRED). Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada pola tertentu teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastistas. Jika tidak ada pola yang jelas serta tidak ada titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastistas.

3.7. Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linier berganda, yaitu semua metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

program SPSS Versi 19.0. Analisis ini memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel yang ditunjukkan dengan persamaan:

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

Dimana:

- Y : Loyalitas Pelanggan
- a : Konstanta
- X₁ : Kepuasan Pelanggan
- X₂ : Kepercayaan
- b₁, b₂ : Koefisien Regresi
- e : Tingkat Kesalahan (*error*)

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan skala likert, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kriteria Skor Variabel Penelitian

Skor	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk pertanyaan yang negatif penilaian dilakukan dengan cara sebaliknya, seperti pertanyaan alternatif jawaban sangat setuju diberi nilai 1 dan untuk sangat tidak setuju diberi nilai 5.

3.8. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji signifikansi simultan (F tes), uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (t tes).

1. Uji signifikansi secara parsial (uji statistic t)

Uji t adalah jenis pengujian statistik untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji signifikansi secara parsial (uji t) ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

Pengujian dilakukan dengan dua arah, dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dengan kata lain pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t hitung yang didapat dari perhitungan dengan t tabel yang ada pada tabel dimana tingkat signifikan ditentukan sebesar 5% dan $df = n - k$. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{value} < a$ maka :

(1) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas konsumen.

b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{value} > a$ maka :

(1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan,

(2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas konsumen.

2. Uji secara simultan (uji F)

Uji F adalah jenis pengujian statistik untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependan. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} , namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan = $n-(k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai alfa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

a.) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{value} < a$ maka :

(1) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas konsumen.

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{value} > a$ maka :

- 1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan,
- 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pelanggan dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas konsumen.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

R atau multiple uji yang digunakan untuk menunjukkan korelasi antara variabel bebas dengan variabel tergantung (terikat). R Square yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Adjusted R Square merupakan koefisien determinasi yang telah terkorelasi dengan jumlah variabel, ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi penambahan variabel (suliyanto, 2011:176). Untuk mempermudah melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara variabel, maka kriteria penilaian korelasi sebagai berikut (sugiyono, 2012:250)

Tabel 3.1 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Nilai Korelasi	Keterangan
1	0	Tidak ada korelasi
2	0,00 – 0,199	Korelasi sangat rendah
3	0,20 – 0,399	Korelasi rendah
4	0,40 – 0,599	Korelasi sedang
5	0,60 – 0,799	Korelasi kuat
6	0,80 - 1,00	Korelasi sangat kuat