

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.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel The Premiere Pekanbaru yang beralamatkan di Jln. Sudirman No.389 Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2017 sampai dengan bulan Maret 2018

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut **Abdi dan Rianse (2009:212)** 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 tersebut antara lain data konsumen yang menginap di Hotel The Premiere Pekanbaru dari tahun 2012-2016.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

Menurut **Sugiyono (2011:90)** 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 konsumen Hotel The Premiere Pekanbaru sepanjang tahun 2016 sebanyak 37.410 orang.

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.

Menurut **Sugiyono (2011:62)** 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 konsumen Hotel The Premiere Pekanbaru ditahun 2016. Jumlah 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%

$$n = \frac{37410}{1 + 37410 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{37410}{1 + 37410 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{37410}{1+37410 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{37410}{375,10} = 99,73 = 100 \text{ orang}$$

### 3.4 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. **Sugiyono (2012:137)**.

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.

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. **Sugiyono (2012:137).**

### 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 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 **(Santoso, 2010:68)**

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.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisioner 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 kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai cronbach alfa ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alfa* lebih besar 0,60 (Ghozali, 2011:47-48).

### 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*



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.

*plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (**Santoso 2010:108**) Normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-smirnov. Dimana apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal, begitu juga sebaliknya.

2. Uji multikolinearitas

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

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

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.

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Konsumen
- a : Konstanta
- X<sub>1</sub> : *Process*
- X<sub>2</sub> : *People*
- X<sub>3</sub> : *Physical Evidence*
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien Regresi
- e : Tingkat Kesalahan (*error*)

**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.

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)

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

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.

bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. 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  $F \text{ value} < \alpha$  maka :

- (1)  $H_a$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan,
- (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.

b) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F \text{ value} > \alpha$  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.

2. 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



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.

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, 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,
- (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.

3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).

Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variable-variable dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti (Sugiyono, 2012:183)

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.

