

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 Mutiara Merdeka Pekanbaru yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No. 12-A Pekanbaru, di mulai dari Desember 2014 sampai dengan selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok data yaitu data primer dan data sekunder.

3.2.1 Data Primer

Data primer Yaitu data informasi yang diperoleh langsung dari obyek penelitian, berupa hasil dari wawancara langsung dan penyebaran koesioner yang ditujukan kepada konsumen yang melakukan pembelian Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

3.2.2 Data Sekunder

Yaitu data dan informasi yang sudah dibukukan, yang di peroleh dari Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis melakukan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

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.

a. Wawancara (interview)

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan pihak- pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Daftar Pertanyaan (Quisioner)

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tentang Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

3.4 Populasi dan Sampel

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya **Sugiyono (2012)**.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli atau berbelanja produk di hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru pada periode tertentu.Yaitu diambil dari data jumlah pelanggan hotel yang melakukan pembelian pada pada tahun 2014. Dimana jumlah konsumen yang melakukan pembelian 26,645 orang.

Hak Cipta Diindungi 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.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut **Sugiyono (2012)**. Untuk menentukan sampel, maka penulis menerapkan teori slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Konsumen (Populasi)

e = Batas Toleransi Kesalahan (Error) sebesar 10%

e = Batas Toleransi Kesalahan (Error) sebesar 10%

$$n = \frac{26,645}{1 + 26,645(10\%)^2}$$

$$n = \frac{26,645}{1 + 26,645(0.1)^2}$$

$$n = \frac{26,645}{1 + 26,645(0.01)}$$

$$n = \frac{26,645}{1 + 266,45}$$

$$n = \frac{26,645}{267,45}$$

$$n = 99.63$$

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.

Dengan demikian jumlah sampel dari penelitian ini adalah dibulatkan menjadi 100 orang konsumen.

3.2.3 Teknik Penarikan Sampel

Metode yang digunakan untuk pengambilan sampling adalah metode sampling incidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang **secara** kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data **Sugiyono (2012)**.

3.5 Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian pada setiap **jawaban** pertanyaan berdasarkan skala Likert menurut **Sugiyono (2012)** Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.1
Klasifikasi Alat Ukur

Klasifikasi	Keterangan	Skor	Interval
SS	Sangat setuju/ s. memuaskan	5	80%-100%
S	Setuju/ memuaskan	4	60%-79,99%
N	Netral/cukup	3	40%-59,99%
TS	Tidak setuju/ T.memuaskan	2	20%-39,99%
STS	Sangat tidak setuju/ S.T. memuaskan	1	<20%

Adapun bobot penilaian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

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.

Tabel 3.2
Bobot Penilaian Jumlah Kuesioner

Jawaban	Score
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.5.1 Analisis Kuantitatif

Pendekatan yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang **diolah** dengan metode statistik.

3.6 Teknik Analisa Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk degree of freedom $(df) = n - k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (**Ghozali, 2005**). Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Corelation* lebih besar dibandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan Sugiyono dan Wibowo. Bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor

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 merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}}\sqrt{\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana :

R_{xy} = koefisien korelasi (r-hitung)

$\sum x$ = score variabel independen

$\sum y$ = score variabel dependen

$\sum xy$ = hasil kali score butir dengan score total

N = jumlah responden

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan **skala Alpha Cronbach's** 0 sampai 1.

Jika skala itu dikelompokkan dalam reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat di intersepsikan sebagai berikut:

1. Nilai Alpha Cronbach's 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliable
2. Nilai Alpha Cronbach's 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliable
3. Nilai Alpha Cronbach's 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliable
4. Nilai Alpha Cronbach's 0,61 s.d 0,80 berarti reliable
5. Nilai Alpha Cronbach's 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliable

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.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005).

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2005). Multikolonieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang

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.

rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/ tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 (Ghozali, 2005).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

4. Uji Autokorelasi

Menurut Anwar Sanusi (2011), uji korelasi adalah keadaan dimana terjadi korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model yang baik mengisyaratkan tidak adanya masalah korelasi. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala autokorelasi di lakukan dengan pengujian durbin watson (d). Hasil penghitungan durbin watson (d) di bandingkan dengan nilai d

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.

tabel pada $\alpha = 0,05$. Tabel tabel d mempunyai dua nilai, yaitu nilai batas atas (d_u) dan nilai batas bawah (d_L) untuk berbagi nilai n dan k.

Jika :

$d < d_L$; terjadi autokorelasi positif;

$d > 4 - d_L$; terjadi autokorelasi negatif;

$d_U < d < 4 - d_U$;tidak terjadi autokorelasi;

$d_L \leq d \leq d_U$ atau $4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$; pengujian tidak meyakinkan.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya **pengaruh** kualitas pelayanan harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (**Ghozali, 2005:82**) :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan Konsumen

A = Konstanta

B₁,b₂ ,b₃, =Koefisien Regresi

X₁ = Pelayanan

X₂ = Fasilitas

X₃ = Lokasi

e = error

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.

3.6.4 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁, X₂, dan X₃ (*kualitas Pelayanan fasilitas dan lokasi*) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (keputusan konsumen) secara terpisah atau parsial **Ghozali (2005)**.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H₀ : Variabel-variabel bebas (*kualitas Pelayanan fasilitas dan lokasi*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (keputusan konsumen).

H_a : Variabel-variabel bebas (*kualitas Pelayanan fasilitas dan lokasi*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (keputusan konsumen).

Dasar pengambilan keputusan **Ghozali(2005)** adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel dependen **Ghozali (2005)**.

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.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu *kualitas Pelayanan fasilitas dan lokasi* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan konsumen.

H_a : Variabel-variabel bebas yaitu *kualitas Pelayanan fasilitas dan lokasi* mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya **Ghozali(2005)** adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).