

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 Ratu Mayang Garden Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Jendral Sudirman No.11 Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober 2015 sampai dengan September 2016.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut **Sugiyono (2010:137)** data primer adalah :“Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.”Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini auditor eksternal.

2. Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2010; 137)**, data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari beberapa sumber yang telah ada misalnya melalui orang lain ataupun dokumen. Dalam hal ini data sekunder adalah data yang telah tersedia yang dimiliki oleh Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, Riau seperti data lokasi, sejarah singkat, struktur organisasi dan pembagian tugas.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan cara :

1. Wawancara (*Interview*)

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

2. 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 Ratu Mayang Garden Pekanbaru, Riau.

3.4 Populasi dan Sampel

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

3.4.1 Populasi

Populasi adalah seluruhan dari objek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (**Sugiyono (2010:80)**).

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, Riau pada periode tertentu. Yaitu diambil dari jumlah data pelanggan yang menginap pada tahun 2015, Dimana jumlah konsumen yang melakukan pembelian yaitu 41.397 kamar.

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.

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

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010 ; 81). Mengingat jumlah populasi yang begitu banyak, maka pengambilan sampel menggunakan rumus slovin agar pengambilan sampel yang dipilih benar-benar mewakili populasi **Rumus Slovin (Sanusi, 2011:**

101):

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\
 n &= \frac{41397}{41397 (0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{41397}{41397 (0,01)+1} \\
 &= 97,4 = 97 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n= Sampel

N= Populasi

d= toleransi ketidakteelitian atau tingkat kelonggaran keefektifan yang dipakai ialah 10% atau 0,1 nilai presisi 90% atau sig. = 0,1.

Jadi berdasarkan rumus diatas dapat diambil sampel dari populasisebanyak 97 responden. Metode untuk pengambilan sampel adalah metode *sampling incidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,

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.

bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012)

3.5 Teknik Analisa Data

Pada penelitian ini menggunakan skala likert dimana variabel akan diukur atau dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument berupa pernyataan.

Adapun bobot penilaian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Bobot Penilaian Jumlah Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.6 Uji Kualitas Data

Untuk menentukan batas- batas kebenaran ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar- benar cocok



digunakan dalam penelitian. Hasil penelitian yang valid apabila mendapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur **Sugiyono (2008:3)**.

3.6.2 Uji Realibilitas

Uji Realibilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah valid **Sugiyono (2010:3)**.

3.6.3 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, 2011). Dasar pengambilan keputusan :

- 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.

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.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Multikolonieritas

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya korelasi besar diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolonieritas dapat dilakukan dengan uji collinearitas Statistik. Dalam melakukan uji multikolonieritas harus diketahui terlebih dahulu variance dengan formula sebagai berikut :

Formulasi Multikolonieritas :

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2)} = \frac{1}{Tolerance}$$

Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi, bila toleransi kecil artinya menunjukkan nilai VIF akan besar, model regresi dikatakan bebas multikolonieritas jika Variance Inflation Factor (VIF) < 10, dan mempunyai angka tolerance mendekati 1.

3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual pengamatan kepengamatan lain. Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).



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.

3.7.3 Uji Autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain. Secara sederhana gejala ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan test statistic Durbin- Watson (tabel D-W). Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
2. Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Jika angka D-W diatas 2 berarti ada autokorelasi negatif.

3.8 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda (multiple regression analysis) digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel, apakah memiliki hubugan positif atau negatif.

Adapun persamaan untuk menguji hipotesis secara keseluruhan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

- | | | |
|--|---|---------------------|
| Y | = | Loyalitas Pelanggan |
| A | = | Konstanta |
| b ₁ ,b ₂ ,b ₃ ,b ₄ ,b ₅ | = | Koefisien Regresi |
| X ₁ | = | Keamanan |
| X ₂ | = | Komunikasi |
| X ₃ | = | Bukti Fisik |

- X4 = Kehandalan
 X5 = Empati
 e = Error

3.9 Pengujian Hipotesis

Dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi ini adalah dengan menggunakan uji koefisien determinasi, dan uji statistik t, perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan jika nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima (Ghozali,2006).

Kriteria pengujiannya :

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$)
2. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada signifikan p-value
 - a. Jika taraf signifikansi $< 0,05$ H_0 diterima
 - b. Jika taraf signifikansi $> 0,05$ H_0 ditolak

3.9.1 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen atau terkait (Ghozali, 2006). Uji statistik F menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel independen dalam model penelitian tersebut

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.

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%), maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Bila nilai signifikansi $f < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Bila nilai signifikansi $f > 0,05$, maka H_0 diterima, artinya semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.9.2 Pengujian Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian secara statistik untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Pada pengujian ini juga menggunakan uji dua arah (two tailed). Adapun prosedur pengujiannya adalah setelah melakukan perhitungan terhadap t hitung, kemudian membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikan (α) $< 0,05$, maka H_0 yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen ditolak. Ini berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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. 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.

- b. Apabila t hitung $< t$ tabel dan tingkan signifikansi () $> 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjust R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen (prediktor) terhadap perubahan variabel dependen. Dari sini akan diketahui seberapa besar variabel dependen akan mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (**Ghozali, 2011 : 177**). makin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen (**Ghozali, 2011 : 100**).