

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah konsumen yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka di Pekanbaru yang berlokasi di Jln. Yos Sudarso.

3.1.2 Waktu Penelitian

Sedangkan waktu penelitian ini mulai dilakukan awal bulan April 2015 sampai dengan selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka di Pekanbaru.

3.2.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat

dilihat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengambil data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknis sebagai berikut:

3.3.1 Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.

3.3.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.3.4 Observasi di Perusahaan

Melakukan observasi di perusahaan yaitu melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan dan keadaan perusahaan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka di Pekanbaru. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu 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.

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.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.
 (Sugiyono, 2011:80)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka di Pekanbaru sebanyak orang **26.645** orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang akan diteliti dari keseluruhan objek dari populasi yang ada, sampel penelitian ini berjumlah 100 orang. Jumlah ini di dapat dengan menggunakan rumus slovin. (Umar, 2007:78)

Caranya adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{26,645}{1+26,645(10\%)^2} = \frac{26,645}{267,645} = 99,63 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%

1 = Konstanta

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil dari **26,645** orang populasi yaitu sebesar 100 orang, namun agar lebih signifikan maka digunakan sampel sebanyak 100. Penentuan sampel penelitian ini bersifat tidak acak (*non-probability sampling*) dimana anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yaitu dengan *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah pemilihan dimana

individu yang dipilih adalah individu yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan kebetulan cocok sebagai sumber data yang dapat digunakan sebagai sampel.

3.5 Teknik Analisa Data

3.5.1 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.

Adapun bobot penilaian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Jumlah Kuesioner

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

3.5.2 Analisis Kuantitatif

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

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.

3.6 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam penelitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. (Iskandar, 2010:68).

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, Ghozali (2006;45).

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah observasi/responden
- X = skor pertanyaan
- Y = Skor total

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil

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.

diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji Alpha Cronbach, **Nunnally (1994)** dalam **Ghozali (2006;41)**. Kriteria pengambilan keputusan :

- a. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach $\alpha > 0,60$.
- b. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan tidak reliabel jika memberikan nilai Cronbach $\alpha < 0,60$

Selain menggunakan dengan bantuan SPSS uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha (α) dari Cronbach, **Umar (2004:96)**:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] 1 - \left[\frac{\sum \sigma_n^2}{\sigma_1^2} \right] \text{ dan } \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \left(\frac{\sum X}{N} \right)^2}{N}$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_n^2$ = jumlah varian butir

σ_n^2 = varian total

n = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih

3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah langkah awal yang dilakukan untuk setiap analisis multivariate jika tujuannya adalah inferensi. Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independent atau

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.

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;110).

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.

3.7 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini juga akan dilakukan beberapa uji asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diatur dengan menggunakan program SPSS. Uji asumsi klasik ini meliputi:

3.6.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2005;91). Pengujian multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan apakah ada variabel diantara variabel independent. Didalam penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi berganda antara variabel independent tidak boleh saling berkorelasi atau terjadi multikolinieritas.

Pengujian ini multikolinieritas dilakukan dengan melihat (1) nilai tolerance dan lawannya (2) VIF (Variance Inflation Faktor). Nilai cutoff yang

umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $\text{tolerance} > 0,10$ atau sama dengan nilai $\text{VIF} < 10$.

3.6.5 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot antara lain prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Menurut

Ghozali (2006:165)

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.6.6 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 dilakukan dengan pengujian durbin watson (d). Hasil penghitungan durbin watson (d) dibandingkan dengan nilai d tabel pada $\alpha = 0,05$. Tabel d mempunyai dua

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.

nilai, yaitu nilai batas atas (du) dan nilai batas bawah (dL) untuk berbagi nilai n dan k.

Jika :

$d < dL$; terjadi autokorelasi positif;

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

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

$dL < d < dU$ atau $4 - dU < d < 4 - dL$; pengujian tidak meyakinkan.

3.6.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *people*, *process* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Model hubungan nilai pada
$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$
 dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005) :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Bilangan Konstan

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_e$ = Koefisien Regresi

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_e$ = Variabel Independen

X_1 = *People*

X_2 = *Process*

X_3 = *Physical Evidence*

e = Variabel diluar model (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.

3.6.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji signifikansi simultan (*F test*), uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (*t test*). Untuk menguji hipotesis penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.0.

3.6.9 Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah (*F test*) digunakan untuk memperhatikan apakah seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: (Sugiyono, 2008:224)

$$F = \frac{R^2 \cdot 1 \cdot (n - m - 1)}{m \cdot (1 - R^2)}$$

Dimana: $F_h = F_{\text{Hitung}}$

R = Koefisien determinasi

m = Banyak predaktor

n = Jumlah anggota sampel

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan Uji F secara simultan yaitu dengan membandingkan F_{Hitung} dengan F_{Tabel} dimana $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}}$ pada tingkat signifikan = 0,05

Jika $F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

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.

3.6.10 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Yaitu untuk menguji hubungan regresi secara terpisah atau menguji hipotesis minor. Pengujian dilakukan untuk melihat keberartian dari masing-masing variabel secara terpisah terhadap variabel bebas dan terhadap variabel terikat.

Hipotesis nol (H_0) adalah menyatakan tidak adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan hipotesis alternative (H_1) merupakan hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh dari variabel bebas. Perhitungan t-test digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hit}} = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Dimana: t = t_{Hitung}

b_1 = koefisien regresi

Sb_1 = Standar of Error

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t yang didapat dari perhitungan dengan nilai t yang ada pada table t dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5% dengan derajat kebebasan atau *degree of freedom*(df) sebesar $n-k$ dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Bila $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ maka, H_0 ditolak dan Hipotesa alternative (H_1) diterima
2. Bila $t_{\text{Hitung}} < t_{\text{Tabel}}$ maka, H_0 diterima dan Hipotesa alternative (H_1) ditolak
3. Koefisien Determinasi

3.6.11 Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik model yang diterapkan dapat menjelaskan variabel terikatnya atau menunjukkan persentase pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasinya semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Sugiyono, 2008:281)

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.