

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Natama Padangsidempuan berlokasi di Jl. Sisinga Mangaraja No. 26 Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara dimana penelitian ini dilakukan pada 26 maret – 15april 2014.

3.2 Jenis dan Sumber Data

1.Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah pengunjung hotel Natama Padangsidempuan Kabupaten Tapanuli Selatan,Sumatera Utara.

2. Jenis Data

- a. Data Primer, yaitu data atau informasi yang penulis peroleh secara langsung dengan melalui kuesioner maupun wawancara dengan pihak perusahaan dan pihak-pihak yang terkait lainnya.
- b. Data Sekunder, yaitu data atau informasi yang penulis peroleh dari perusahaan atau data yang telah ada, seperti struktur organisasi perusahaan, sejarah perusahaan, aktivitas perusahaan, data realisasi pengunjung pada perusahaan serta data-data lainnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut.

1. Menyebarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan kepada responden/pelanggan Hotel Natama Padangsidimpuan Sumatera Utara.
2. Wawancara dengan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan penelitian dengan mengadakan Tanya jawab tentang topik yang diteliti
3. Melakukan observasi di perusahaan yaitu dengan melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan dan keadaan perusahaan.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. **(sugiyono, 2011:80).**

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap atau membeli produk di hotel Natama Padangsidimpuan Sumatera Utara pada periode tertentu. Yaitu diambil dari data jumlah pelanggan hotel Natama Padangsidimpuan Sumatera Utara yang melakukan pembelian pada pada

tahun 2013. Dimana jumlah konsumen yang melakukan pembelian yaitu 13.760 orang.

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 sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{13760}{1 + 13760(0,1)^2}$$

$$n = \frac{13760}{138,6} = 99,28 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%

1 = Konstanta

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil dari 13.760 orang populasi yaitu sebesar 99 orang, namun agar lebih signifikan maka digunakan sampel sebanyak 100. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *sampling incidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012:122).

3.5 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)

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur, atau sejauh mana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuisioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai Corrected Item Total Correlation atau 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 (**Iskandar 2010 : 69**).

Bila suatu alat ukur sudah dikatakan valid, maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian reliabilities alat ukur. Sebaliknya bila alat ukur dikatakan tidak valid, maka alat ukur yang telah digunakan sebelumnya harus dievaluasi atau diganti dengan alat ukur yang lebih tepat/efektif.

Rumus untuk menguji validitas data adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

X = Jumlah skor dalam distribusi X

Y = Jumlah skor dalam distribusi Y

X² = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

Y² = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = Banyak responden

Kriteria pengujian adalah :

rhitung > rtabel (Valid)

rhitung < rtabel (Tidak Valid)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indeks untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran memberikan hasil yang konsisten. Semakin kecil kesalahan pengukuran, semakin reliabel alat pengukur. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui dengan indeks korelasi.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha cronbach yaitu: (Arikunto, 2006: 171)

$$r = \left\{ \frac{1}{(k-1)} \right\} \left\{ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

Dimana:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

Uji reliabilitas digunakan alpha cronbach, dinamakan suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memilih koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0.6 atau lebih. (Arikunto, 2006 : 45)

Tingkat reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha diukur berdasarkan skala alpha 0 (nol) sampai 1 (satu). Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah jika $r_{tt} \geq r_{tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya jika $r_{tt} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel. r_{tabel} mengacu tabel r untuk uji satu arah. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila dalam kisaran r alpha > 0,60 s/d

0,80 dianggap baik / reliable serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d 1.00 dianggap sangat baik / sangat reliable. (Santoso, 2001 : 227)

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan guna melihat apakah variabel independen maupun variabel dependen mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dilihat dari grafik Observed Cum Probability. Apabila titik (data) masih berada disekitar garis maka disebut data berdistribusi normal.

4. Uji asumsi klasik

1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi linear yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel independent. Idealnya variabel-variabel independent dari persamaan regresi tidak memiliki korelasi satu dengan lainnya. Kalaupun terdapat korelasi antar variabel independent maka tingkat korelasi tersebut haruslah rendah agar supaya tidak terjadi masalah akibat multikolinieritas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen tidak saling berhubungan. Syarat sebagai indikator yang bisa dirumuskan adalah $VIF > 10$ atau $tolerance < 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas, sebaliknya apabila $VIF < 10$ dan $tolerance > 0.10$ maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (error term) sebaiknya kedastisitasnya dalam keadaan normal. Ketentuannya adalah signifikan korelasi spearman $> 0,05$ yang berarti hubungan antara X dan Y tidak signifikan atau heteros. Atau dapat juga diketahui dari gambar Scatterplot dimana titik (data) harus menyebar, apabila membentuk pola menumpuk berarti terjadi heteroskedastisitas.

3. Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antara nilai observasi yang berurutan dari variabel bebas. Uji autokorelasi untuk menilai variabel pengganggu (error term) tidak saling berhubungan dengan syarat indikatornya $dU < dhitung < 4dU$. Pengujian ini menggunakan autokorelasi Durbin-Watson.

3.6 Analisis Data

Dalam teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif, yaitu proses analisis data yang dilakukan dengan menelaah data secara keseluruhan dari berbagai sumber yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka.

Dalam melakukan analisis data yang dikumpulkan yang diperoleh dari jawaban responden maka untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan, maka perlu pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 17.0, yang mana analisis yang digunakan adalah analisis statistic regresi linier berganda.

Adapun rumus persamaannya sebagai berikut: (Husnaini, 2008 : 110)

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b₁ = Koefisien regresi variabel X₁ (tangible)

b₂ = Koefisien regresi variabel X₂ (reliability)

b₃ = Koefisien regresi variabel X₃ (responsiveness)

b₄ = Koefisien regresi variabel X₄ (assurance)

b₅ = Koefisien regresi variabel X₅ (empathy)

X₁ = Bukti fisik (Tangible)

X₂ = Keandalan (Reliability)

X₃ = Daya tanggap (Responsiveness)

X₄ = Jaminan (Assurance)

X₅ = Empati / kepedulian (Empathy)

e = error / variabel pengganggu

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan metode 5 Skala Likert. Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5
2. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4
3. Jika memilih jawaban Netral (N), maka diberi nilai 3
4. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2

5. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 1

3.7 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 17.0

1. 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)

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

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

2. 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:

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

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:

- a. Bila $t_{Hitung} > t_{Tabel}$ maka, H_0 ditolak dan Hipotesa alternative (H_1) diterima
- b. Bila $t_{Hitung} < t_{Tabel}$ maka, H_0 diterima dan Hipotesa alternative (H_1) ditolak

3. Koefisien Determinasi

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)

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinan (R^2) antara 0 sampai 1. Jika koefisien determinan 0 berarti variable independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Apabila koefisien determinan semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variable independen berpengaruh terhadap variable dependen. Karena variable independen pada penelitian ini lebih dari 2, maka koefisien determinan yang digunakan adalah *adjusted R square* (Ghozali,2006). Dari determinan (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variable X terhadap variasi naik turunnya variable Y yang biasanya dinyatakan dalam persentase.