

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam penulisan ini dilakukan pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura yang beralamat di jalan Dr. Sutomo No. 13 Kp. Dan adapun waktu penelitian ini dimulai dari tanggal 20 Maret sampai bulan september 2014.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan penulis secara langsung pada objek penelitian berupa tanggapan responden melalui penyebaran kuesioner.

b. Data Skunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dari pihak Hotel Winaria Siak Sri Indrapura, misalnya mengenai sejarah singkat perusahaan dan struktur oganisasi perusahaan.

3.3 Populasi dan Sampel

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, 2007:115**).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pihak

konsumen yang ada pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura dalam periode tertentu yaitu konsumen pada tahun 2013 sebanyak 5.370 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2007:115). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode Accidental Sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang kebutuhan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Rumus Slovin :

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

$$n = \frac{5.370}{1 + 5.370(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.370}{1 + 5.370(0,01)}$$

$$n = \frac{5.370}{54,7}$$

$$n = 98 \text{ responden}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan 10%

Jadi jumlah sampel yang di ambil sebesar 98 konsumen pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang penulis perlukan, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

a. Wawancara (*Interview*)

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2012 : 194)

Wawancara adalah tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan perusahaan maupun dengan karyawan perusahaan terutama yang menyangkut masalah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen.

b. Kuesioner (*Questioner*)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2012 : 199)

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden benar-bener cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Hasil penelitian yang valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk untuk setiap pernyataan adalah nilai *Corected Item Total Corelation* atau nilai r_{hitung} harus berada diatas 0.3. hal ini dikarenakan jika r_{hitung} lebih kecil dari 0.3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (**Sugiono, 2007:48**)

Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah teknik korelasi produk momen *pearson*. Pengujian menggunakan program SPSS versi 17.0 dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing pertanyaan dalam skor total.

b. Uji Reliabilitas

Penguji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengkur tersebut rendah maka alat tersebut

tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha () untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *Scatter plot*, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang bisa dipertanggungjawabkan. Maka harus diperhatikan asumsi-asumsi sebagai berikut :

- a. Terhadap hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat
- b. Besarnya varian error(faktor pengganggu) bernilai konstan untuk seluruh variabel bebas (bersifat *homoscedasticity*)
- c. Independensi dari error (*non autocorrelation*)
- d. Normalitas dari distribusi error
- e. Multikolinearitas yang sangat rendah.

Dalam analisis regresi linear berganda perlu menghindari penyimpangan asumsi klasik supaya tidak timbul masalah dalam penggunaan analisis tersebut. Untuk tujuan tersebut maka harus dilakukan pengujian terhadap tiga asumsi klasik berikut ini:

a. Uji Multikoloniearitas

Ghazali (2005: 91) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas terdapat korelasi yang cukup tinggi dari R^2 maka terjadi multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas tersebut. *Multikolinieritas* dapat diuji melalui nilai toleransi dengan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut:

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

Dimana R^2 merupakan koefisien determinasi.

- Jika $VIF > 10$, terdapat persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas.

- Jika $VIF < 10$, tidak terdapat persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (*data time series*) maupun tersusun dalam rangkaian ruang yang disebut (*cross sectional*). Salah satu pengujian yang umum yang digunakan untuk menguji adanya *autokorelasi* adalah uji statistik *Durbin Watson* dengan rumus sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2}$$

Dimana: e_t = kesalahan gangguan dari sampel

e_{t-1} = kesalahan gangguan dari sampel satu periode sebelumnya

Ketentuan:

1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi
2. Angka DW diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka DW diatas 2 berarti ada autokorelasi

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokorelasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < 2$ dimana du adalah batas atas dari nilai d *Durbin Watson* yang terdapat pada tabel uji *Durbin Watson*. Sedangkan d merupakan nilai d *Durbin Watson* dari hasil perhitungan yang dilakukan.

Model regresi tidak mengandung masalah Autokorelasi jika kriteria $du < d < 2 - du$ terpenuhi.

c. Uji Heterokedastisitas

Penyimpangan uji asumsi klasik ini adalah adanya gejala *heteroskedastisitas*, artinya varian variabel dalam model tidak sama. Konsekuensi dari adanya gejala *heteroskedastisitas* adalah penaksiran yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel besar maupun kecil walaupun penaksiran diperoleh menggambarkan populasi dalam arti tidak bias. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan uji *scatterplot*.

3.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dimana variabel X terdiri Kualitas Produk (X_1), Kualitas Produk (X_2), kualitas Pelayanan (X_3) dan variabel Y adalah Kepuasan Konsumen. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.0. Analisis regresi linier berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukan 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
b ₁ b ₂ b ₃	=	Koefisien persamaan regresi prediktor X ₁ X ₂ X ₃
X ₁	=	Kualitas produk
X ₂	=	Harga
X ₃	=	Kualitas pelayanan
e	=	Faktor Pengganggu

Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu suatu cara yang dapat menjelaskan hasil penelitian yang ada dengan menggunakan persamaan rumus matematis dan menghubungkannya dengan teori yang ada, kemudian ditarik kesimpulan.

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat deskriptif, sehingga diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan metode *Skala Likert* dengan pembobotan setiap pernyataan.

Menurut (Sugiono, 2006:84) skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian

ini adalah skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, maka jawaban dari pertanyaan itu masing-masing diberi skor, yaitu:

1. Sangat setuju (SS) dengan skor 5 (lima)
2. Setuju (S) dengan skor 4 (empat)
3. Ragu (R) dengan skor 3 (tiga)
4. Tidak setuju (TS) dengan skor 2 (dua)
5. Sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1 (satu)

3.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier Berganda berdasarkan Uji secara Simultan (Uji F), Uji secara Parsial (Uji t), Uji Koefisien Determinasi (R^2), maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *Software SPSS*.

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X_1 , X_2 dan X_3 terhadap dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan 2 arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 0,05 (5%) dan degree of freedom (df) = $n - (k+1)$. Untuk pengujian dalam penelitian ini digunakan program SPSS 17.0.

Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

- (1) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $Sig <$ maka:
 - a. H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
 - b. H_o ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- (2) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $Sig >$ maka:
 - a. H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
 - b. H_o diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1 , dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan ($1 - \alpha$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (k + 1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05 (5%). Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- (1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig <$ maka :
 - a. H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
 - b. H_o ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- (2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig >$ maka :
 - a. H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
 - b. H_o diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.