

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis terjun langsung ke lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang berkenaan dengan masalah yang penulis teliti (Supardi, 2005, hal: 34).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014, hal: 13). Dalam penelitian ini digunakan metode survey, karena informasi dikumpulkan dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada para tamu yang akan menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini pada *Guest house* sentosa syariah Banjarmasin yang beralamat di Jl. Belitung Darat Kel. Belitung Selatan, Kec.

Banjarmasin Barat No. 123/141 Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Kenapa memilih *guest house* sentosa syariah karena *guest house* sentosa syariah merupakan *guest house* syariah yang berada di daerah Belitung Darat kota Banjarmasin dan berbasis syariah. *Guest hose* sentosa syariah adalah milik yayasan panti asuhan sentosa Kota Banjarmasin, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti penelitian pada *guest house* sentosa syariah mengenai tingkat kepuasan konsumen agar nantinya *guest house* Sentosa Syariah bisa lebih berkembang dan semakin maju. Karena, jika *guest house* Sentosa Syariah dapat berkembang dan semakin maju nantinya akan memerlukan lebih banyak karyawan sehingga tingkat pengangguran di Indonesia menurun selain itu, juga dapat mensejahterakan anak yayasan panti asuhan sentosa dari keuntungan yang didapatkan oleh *guest house* sentosa syariah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Di dalam subjek penelitian akan terdapat objek penelitian. Yang menjadi subjek penelitian pada penelitian ini adalah

tamu yang berkunjung dan menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan objek yang menjadi sasaran penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin.

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, di mana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti (Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, 2011, hal: 21). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengunjung atau tamu yang menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin. Jumlah populasi berdasarkan data dari *guest house* sentosa syariah Banjarmasin adalah 720 pengunjung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Haryadi Sarjono dan Winda

Julianita, 2011, hal: 21). Penentuan jumlah sampel dapat menggunakan rumus menurut Slovin yaitu :

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

di mana: n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e² = batas ketelitian yang diinginkan (10%)

penentuan banyaknya responden dalam penelitian ini sebagaimana perhitungan berikut :

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

$$n = \frac{720}{1 + 720(10\%)^2}$$

$$n = \frac{720}{1 + 720 (0,01)}$$

$$n = \frac{720}{1 + 7,2}$$

$$n = \frac{720}{8,2}$$

$$= 87,80487$$

$$= 88$$

dari perhitungan tersebut, disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian di *guest house* sentosa syariah banjarmasin adalah 88 orang.

E. Data dan Sumber data

Menurut Leod (1995) dalam Umar (2000: 129) pengertian data dari sudut ilmu sistem informasi adalah suatu fakta dan angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai.

1. Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diisi oleh responden yang terlibat langsung selama penelitian ini, yaitu 91 orang tamu yang menginap pada guest house sentosa syariah banjarmasin yang telah mengisi kuesioner yang dibagikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, data primer disajikan antara lain dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ni adalah:

- a. Responden yaitu tamu pada guest house sentosa syariah banjarmasin sebanyak 91 tamu

- b. Informan yaitu orang yang membantu memberikan informasi dengan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012, hal: 162)

2. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Anwar Sanusi, 2013, hal: 111). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan pada *guest house* sentosa syariah Banjarmasin untuk mendapatkan berbagai informasi yang terkait dengan pembahasan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Data seperti: laporan keuangan, rekapitulasi personalia, struktur organisasi, peraturan-

peraturan, data produksi, surat wasiat, riwayat hidup, riwayat perusahaan, dan sebagainya, biasanya telah tersedia di lokasi penelitian (Anwar Sanusi, 2013, hal: 114). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah mengumpulkan laporan-laporan yang menyajikan data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian pada *guest house* sentosa syariah banjarmasin.

G. Desain Pengukuran

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian (Emory, 1985). Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian (Sugiyono, 2012, hal: 118-119). Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Instrumen ada yang sudah tersedia dan ada yang belum (dibuat sendiri oleh peneliti). Kebanyakan instrumen telah tersedia sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, serta merupakan instrumen untuk mengukur fenomena alam (Anwar Sanusi, 2013, hal: 67). Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket) dengan skala Likert yang memuat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diajukan kepada tamu yang berkunjung atau menginap di *guest house* sentosa syariah Banjarmasin yang bersangkutan dan sesuai dengan

karakteristik yang dibuat oleh peneliti. Penggunaan skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenas osial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen - instrumen yang dapat berupa pernyataan/pertanyaan (Sugiyono, 2012, hal: 107)

Tabel 3.1 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukur
1. <i>Self-esteem</i> (harga diri) (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan prinsip pelayanan 2. Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya 3. Menetapkan tugas pelayanan yang futuris 4. Berpedoman kesuksesan hari esok harus lebih baik dari hari ini 	Likert
2. <i>Exeed-expectation</i> (memenuhi harapan) (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. penyesuaian standar pelayanan 2. pemahaman terhadap keinginan pelanggan 3. pelayanan sesuai harapan petugas 	Likert
3. <i>Recovery</i> (pembenahan) (X_3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah 2. Mengatasi keluhan pelanggan 	Likert

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan 4. Uji coba standar pelayanan 5. Mendengar keluhan pelanggan 	
4. <i>Vision</i> (pandangan ke depan) (X ₄)	<ul style="list-style-type: none"> 1. perencanaan ideal dimasa depan 2. memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin 3. memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan 	Likert
5. <i>Improve</i> (perbaikan) (X ₅)	<ul style="list-style-type: none"> 1. perbaikan secara terus-menerus menyesuaikan dengan perubahan 2. mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana 3. investasi yang bersifat non material (<i>training</i>) 4. penciptaan lingkungan yang kondusif 5. penciptaan standar yang responsif 	Likert
6. <i>care</i> (perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> 1. menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan 2. memuaskan pelanggan 3. menjaga kualitas 4. menerapkan standar pelayanan yang tepat 	Likert

	5. uji coba standar pelayanan	
7. <i>empower</i> (pemberdayaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. memberdayakan karyawan/bawahan 2. belajar dari pengalamn 3. memberikan rangsangan 4. pengakuan dan penghargaan 	Likert
8. Kepuasan Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Likert

Cara pengukurannya adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan pertanyaan atau pernyataan dan kemudian diminta jawaban : sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Berikut tabel penskoran butir angket berdasarkan skala likert:

Tabel 3.2 penskoran butir angket berdasarkan skala Likert

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

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik. Dalam pengertian yang sederhana statistik artinya data. Dalam pengertian yang luas statistik artinya kumpulan data dalam bentuk angka yang disusun dalam bentuk tabel dan atau diagram yang berkaitan dengan masalah tertentu. (Ma'ruf Abdullah, 2015, hlm: 280)

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006: 284), validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknuK, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan.

b. Uji Reliabilitas

Sekaran (2006: 40) menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan di dalam sebuah kuesioner.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji data yang digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut, guna menjawab hipotesis penelitian (Imam Gunawan, 2016, hal: 92).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal (atau berdistribusi normal) (Haryadi sarjono dan Winda Julianita, 2011, hal: 53).

Kriteria pengujian (Haryadi sarjono dan Winda Julianita, 2011, hal: 64)

- 1) Angka signifikansi uji Kolmogorov-smirnov Sig. > 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal
- 2) Angka signifikansi uji Kolmogorv-Smirnov Sig. < 0,05 menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikorelasi

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas (Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, 2011, hal: 70). Menurut wijaya (2009: 119), ada beberapa cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas, sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris yang sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan memengaruhi variabel terikat.
- 2) Menganalisis korelasi di antara variabel bebas. Jika di antara variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (lebih besar daripada 0,90), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- 3) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai VIF (*variance-inflating factor*). Jika $VIF < 10$, tingkat kolinieritas dapat ditoleransi.
- 4) nilai *Eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

Pada penelitian ini cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai VIF. Jika $VIF < 10$, tingkat kolinieritas dapat ditoleransi.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Wijaya (2009: 122), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu (*disturbance term-ed.*) pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$). Apabila terjadi korelasi maka hal tersebut menunjukkan adanya problem autokorelasi. Uji autokorelasi yang digunakan peneliti adalah uji Durbin-Watson (Haryadi sarjono dan Winda Julianita, 2011, hal: 80).

Keputusan ada tidaknya autokorelasi (Haryadi sarjono dan Winda Julianita, 2011, hal: 84)

- 1) Bila nilai DW berada diantara DU sampai dengan $4 - DU$, koefisien korelasi sama dengan nol. Artinya, tidak terjadi autokorelasi.
- 2) Bila nilai DW lebih kecil daripada DL , koefisien korelasi lebih besar daripada nol. Artinya, terjadi autokorelasi positif.
- 3) Bila nilai DW lebih besar daripada $4 - DL$, koefisien korelasi lebih kecil daripada nol. Artinya terjadi autokorelasi negatif.

4) Bila DW terletak diantara $4 - DU$ dan $4 - DL$, hasilnya tidak dapat disimpulkan.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Pada umumnya, regresi linear sederhana terdiri atas dua variabel. Satu variabel yang berupa variabel terikat/tergantung diberi simbol Y dan variabel kedua yang berupa variabel bebas diberi simbol X . Regresi sederhana ini menyatakan hubungan kausalitas antara dua variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Persamaan yang dipergunakan untuk memprediksi nilai variabel Y disebut dengan persamaan regresi. Bentuk umum dari persamaan regresi dinyatakan dengan persamaan matematika, yaitu (Anwar Sanusi, 2013, hal: 131).

$$\hat{Y} = a + bX$$

Di mana

\hat{Y} = nilai prediksi dari variabel Y berdasarkan nilai variabel X

a = titik potong Y ; merupakan nilai bagi Y ketika $X = 0$

b = kemiringan atau slope atau perubahan rata-rata dalam y untuk setiap perubahan dari satu unit X , baik berupa peningkatan maupun penurunan

X = nilai variabel X yang dipilih

Nilai b (koefisien regresi) dan a (konstanta) dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$b = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2}$$

$$a = \frac{\Sigma Y}{n} - b \frac{\Sigma X}{n}$$

keterangan:

n = jumlah pengamatan (sampel)

X = nilai variabel bebas

Y = nilai variabel terikat

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Di mana :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

X_1 = harga diri (*self-esteem*)

X_2 = memenuhi harapan (*exceed expectation*)

X_3 = pembenahan (*recovery*)

X_4 = pandangan kedepan (*vision*)

X_5 = perbaikan (*Improve*)

X_6 = perhatian (*care*)

X_7 = pemberdayaan (*empower*)

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7$ = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berganda adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Malhotra (2004, p.515), rumus koefisien determinasi berganda adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SS_{Reg}}{SS_y}$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi berganda

SS_{Reg} = *Regression sum of squares*

SS_y = *Total sum of squares*

Nilai R^2 bervariasi dari 0 sampai 1, yang artinya jika $R^2 = 1$ maka variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat, namun jika $R^2 = 0$ maka variabel bebas tidak memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Semakin R^2 semakin tinggi atau mendekati 1, maka model yang digunakan semakin baik.

7. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t merupakan metode pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji besarnya pengaruh semua variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Langkah-langkah melakukan Uji t adalah sebagai berikut:

a) Merumuskan hipotesa statistik

$H_0 : b_i = 0$, berarti variabel bebas (X_i) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_i \neq 0$, berarti variabel bebas (X_i) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

b) Menentukan nilai kritis (t tabel)

Dipilih level of significant $(\alpha/2) = 5\%/2 (0,025)$

Derajat bebas pembagi (df) = $n - k - 1$

c) Menghitung nilai statistik t (t hitung) dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

dimana:

b_i = koefisien regresi

SE (bi) = standard error koefisien regresi

d) Kriteria perhitungan

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila t hitung $>$ t tabel

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila t hitung $<$ t table

b. Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel tak bebas secara bersama-sama (simultan) memengaruhi variabel tak bebas. Hasil uji dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis linear berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).