

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah penelitian lapangan (*field research*) yang berarti peneliti terjun langsung ke lapangan dalam proses mencari data penelitian yang diperlukan. Peneliti akan meneliti langsung pada pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan sebagai objek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi dan data.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif dengan dasar penelitiannya menggunakan data deduktif-induktif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimana suatu proses dalam menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. (Arifin & Nurdyansyah, 2018, hlm. 39)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan yang terletak di Jalan Soeprpto, Kandangan Kota, Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan 71217. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah di Kota Kandangan, dan juga letak hotel strategis yang berada di tengah kota, berdekatan dengan kantor-kantor pemerintahan, Bank BNI, Bank BRI, dan Bank Kalsel serta pasar los batu sehingga jika ingin berkunjung ke hotel ini tidaklah sulit.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ialah suatu konsep dalam penelitian yang merujuk pada responden yang akan diteliti. Tujuan dari subjek penelitian adalah untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah tamu yang berkunjung dan menginap di hotel grand sandaga syariah Kandangan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dan manusia dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur dan diamati. Populasi yang tidak pernah diketahui dengan pasti jumlahnya disebut populasi infinitif atau tidak terbatas, dan populasi yang jumlahnya diketahui dengan pasti disebut populasi finitif (tertentu atau terbatas). (Syahrums & Salim, 2012, hlm. 120) Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tamu atau pengunjung yang menginap di hotel grand sandaga syariah Kandangan. Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 2170 tamu.

Tabel 3. 1 Data Jumlah Tamu

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	80	20	175
Februari	120	15	140
Maret	90	5	175
April	60	25	114
Mei	50	8	104
Juni	30	5	75
Juli	40	12	25
Agustus	25	9	150
September	15	7	75

Oktober	10	4	146
November	11	26	123
Desember	9	33	189
Jumlah			2170

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan atau pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya. (Syahrudin & Salim, 2012, hlm. 120)

Rumus Slovin :

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

Keterangan: n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan karena mengambil sampel yang ditolerir,
yang dipakai 10%

Dalam penelitian ini populasi (N) adalah 2170 orang, sedangkan tingkat kesalahan karena pengambilan sampel e nya adalah 10% atau 0,1. Maka diperoleh ukuran sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2170}{1+2170(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2170}{22,7}$$

$$n = 95,5947$$

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah tamu yang menginap pada periode tahun 2020 sampai tahun 2022 berjumlah 2170 tamu. Maka jumlah sampel yang diteliti adalah 95,5947 dibulatkan menjadi 100 tamu.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berupa suatu keadaan, gambar, surat, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian, ataupun suatu konsep.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat langsung dari objek yang diteliti, seperti penyebaran koesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

Sedangkan data sekunder merupakan data yang didapat secara tidak langsung dari objek yang diteliti, seperti dalam penelitian ini data sekunder yang berasal dari artikel, jurnal, skripsi, tesis, buku-buku yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti adalah dokumen data jumlah tamu, dan profil tentang Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu sebagai berikut:

- a. Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni tamu atau pengunjung hotel grand sandaga syariah kandangan.
- b. Dokumentasi adalah data-data yang berhubungan atau berkaitan dengan penelitian ini sehingga dapat memberikan informasi yang diperlukan. Data yang dimaksud adalah data yang bersumber dari jurnal, buku, atau karya tulis ilmiah lainnya yang memuat mengenai pemahaman kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan hotel syariah yang juga bersumber dari berita.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi atau data dari sumber data atau responden. (Syahrums & Salim, 2012, hlm. 142)
2. Dokumentasi, teknik ini digunakan sebagai penunjang untuk mengetahui data fisik yang terkait permasalahan yang diteliti seperti profil hotel, struktur organisasi dan manajemen hotel grand sandaga syariah Kandangan.

G. Desain Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert yang memuat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diajukan kepada tamu yang berkunjung atau menginap di hotel grand sandaga syariah Kandangan yang bersangkutan dan sesuai dengan karakteristik yang dibuat oleh peneliti. Biasanya dalam skala likert pengukuran diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral sampai ke yang paling positif dan penulisan setiap jawaban tersebut diberi lima tingkatan jawaban skor yang terbentuk sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Desain Pengukuran

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

(Sarwono, 2006, hlm. 117)

H. Instrumen Penelitian

Menyusun instrumen merupakan langkah yang penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen sendiri berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 78) Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Instrumen kuesioner ini kemudian dikembangkan dari variabel penelitian, sebagaimana yang dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian

Variabel	Teori	Indikator	Skala
<i>Tangibles</i> atau bukti fisik (X^1)	Zheithalm dikutip dalam skripsi Syamsidar (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat melakukan pelayanan nyaman dan menarik untuk konsumen 2. Area parkir luas, nyaman dan gratis 3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional dalam melayani 4. Kebersihan yang selalu terjaga 5. Lokasi hotel yang strategis 	Likert
<i>Reliability</i> atau kehandalan (X^2)	Hosseini, Zadeh & Bideh, 2013; Liu & Chen, 2013; Putra, 2013 dikutip dalam buku Halim dan Kawan-kawan (2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan 2. Karyawan sopan dalam bertingkah laku melayani pelanggan 3. Prosedur yang mudah dalam segala transaksi 4. Pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan 5. Karyawan mampu menciptakan rasa aman untuk pengunjung saat menginap 	Likert

<i>Responsiveness</i> atau daya tanggap (X^3)	Parasuraman & Berry dikutip dalam skripsi Dhia Nadhifah (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan tanggap 2. Kesiapan dalam membantu pelanggan 3. Kesiapan dalam merespon semua keluhan pelanggan dan menanggapi permintaan pelanggan 	Likert
<i>Assurance</i> atau jaminan (X^4)	Parasuraman & Berry dikutip dalam skripsi Syadri (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membangun rasa kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan 2. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan 3. Karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 	Likert
<i>Empathy</i> atau empati (X^5)	Parasuraman & Berry dikutip dalam skripsi Dhia Nadhifah (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian 2. Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial 3. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan 	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Lupiyadi dikutip dalam skripsi Widyaningrum (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan pelanggan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiapan merekomendasikan 	Likert

I. Teknik Pengolahan Data

Kegiatan mengolah data adalah kegiatan yang penting dalam suatu penelitian, apabila data yang dilah secara baik dan sempurna maka akan memudahkan peneliti untuk menganalisisnya dan akan menghasilkan analisis yang sempurna pula begitupun sebaliknya.

1. *Editing*, adalah suatu kegiatan meneliti kembali catatan-catatan suatu data yang dikumpulkan, apakah catatan tersebut cukup baik dan bisa dipersiapkan untuk keperluan proses yang lebih lanjut atau apakah perlu dilakukan peninjauan kembali. (Amir & Junaidi, 2009, hlm. 214)
2. *Coding*, adalah suatu proses mengidentifikasi dan mengklasifikasikan dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti, dengan memberikan kode-kode atau angka-angka tertentu terhadap kolom-kolom serta variabel-variabel yang ditanyakan dalam kuesioner atau angket yang berkaitan dengan keterangan tertentu yang diperlukan. (Fatihudin, 2020, hlm. 137)
3. *Tabulasi*, adalah kegiatan yang menggambarkan jawaban dari reponden dengan cara tertentu. Tabulasi merupakan tahap lanjutan dan penting dalam mengolah data. Dengan adanya tabulasi maka data lapangan akan tampak lebih ringkas dan bersifat rangkuman sehingga bisa mudah dibaca dan dipahami. (Amir & Junaidi, 2009, hlm. 219)

J. Teknik Analisa Data

1. Analisis Statistik

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah membuktikan ketepatan data yang diperoleh di lapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian

kuantitatif yang diuji validitasnya adalah instrumen penelitian (kuesioner) yang mempunyai skor. (Digdowiseiso, 2017, hlm. 65)

Suatu skala pengukuran bisa dikatakan benar atau valid apabila pengukuran atau sesuatu yang diukur tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan. Valid atau tidaknya suatu pengukuran dapat dilihat dari 3 kriteria yaitu: validitas isi (*content validity*), validitas kriteria (*criterion validity*), dan validitas konstrukstur atau validitas kerangka (*constuct validity*). (Amir & Junaidi, 2009, hlm. 143) Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan alat ukur yaitu berupa program komputer SPSS 25 *for windows*.

Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel valid, jika nilai r hasil $> r$ tabel
- 2) Varibel tidak valid, jika nilai r hasil $< r$ tabel

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika r hasil lebih besar dibandingkan r tabel dengan taraf signifikan 5%. (Rasid, 2018, hlm. 60)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Pengujian reliabilitas instrumen adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk menguji reliabilitas instrumen, karena instrumen penelitian menggunakan bentuk

angket, dengan ketentuan *Alpha Cronbach* positif dan memiliki nilai > 0,06 maka dinyatakan reliabel. Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{ac} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ac} = Koefisien reliabilitas alpha cronbach

n = banyak butir/item soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah/ total varians perbutir/item pertanyaan

σt^2 = Jumlah atau total varians

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas artinya ketidaksamaan variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variasi residual bersifat homoskedastisitas yakni kesamaan pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain supaya memberikan pendugaan model yang lebih akurat. Alat statistik yang digunakan untuk menduga apakah suatu model terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau tidak adalah seperti Uji Park (*Park Test*), Uji White, Uji Glejser, dan lain-lain. (Digdowiseiso, 2017, hlm. 108)

2) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah uji distribusi yang akan di analisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga bisa digunakan dalam analisis parametrik. Jika data tidak berdistribusi dengan normal, maka kita tidak bisa menggunakan analisis parametrik melainkan menggunakan analisis non-parametrik. Akan tetapi, ada solusi lain jika tidak berdistribusi dengan normal yakni dengan cara menambah lebih banyak jumlah sampel. (Digdowiseiso, 2017, hlm. 106) dengan tingkat kepercayaan atau signifikansi 5% atau 0,05.

d. Regresi Linier Sederhana

Analisis ini merupakan analisis statistik yang digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Regresi linier sederhana bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

a dan b = Nilai konstanta

X = Variabel bebas

e. Uji Hipotesis

Adapun dalam pengujian hipotesis ini dilakukan dengan uji t dan koefisien determinasi.

1) Uji t (uji parsial)

Uji t adalah uji yang biasa digunakan peneliti jika peneliti ingin menguji beda mean dari dua kelompok sampel. Uji t bertujuan untuk membandingkan rata-rata dari dua kelompok sampel yang tidak berhubungan satu dengan yang lain, apakah kedua sampel tersebut memiliki nilai rata-rata yang sama atau tidak sama secara signifikan. (Digdowiseiso, 2017, hlm. 103)

Adapun derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Dalam pengujian hipotesis apakah diterima atau ditolak secara parsial adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan membandingkan nilai probabilitas dengan alpha signifikan sebagai berikut:

H_0 diterima dan H_a di tolak, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas $> 0,05$. Artinya seluruh variabel independen (X)

tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas $< 0,05$. Artinya seluruh variabel independen (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y). (Munawwaroh, 2022, hlm. 55)

2) Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Koefisien Determinasi adalah angka yang menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien determinasi (Adjusted R^2) mempunyai range antara 0 sampai 1 ($0 \leq r^2 \leq 1$). Semakin besar nilai adjusted r^2 (mendekati 1) maka berarti pengaruh variabel bebas secara serentak dianggap kuat apabila (Adjusted R^2) mendekati (0) maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serentak lemah. (Setiawati, 2021, hlm. 6)