

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian di Grand Permata Hotel yang berlokasi di Jalan jalan Lintas Sumatera Cikampak Desa Aek batu, Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari November 2022 sampai dengan Januari 2023.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2022-2023																											
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April -Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan judul			■																									
2	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■																
3	Penyusunan proposal					■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Seminar Proposal																												
5	Pengumpulan data																												
6	Penyusunan skripsi																												
7	Bimbingan skripsi																												
8	Perbaikan																												
9	Sidang meja hijau																												

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Dalam sebuah penelitian populasi dan sampel diperlukan untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Menurut Sugiono (2015) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini penulis memfokuskan populasi pada konsumen yang datang ke Grand Permata Hotel Cikampak pada saat observasi di bulan Juni sampai dengan November Tahun 2022. Menurut data yang peneliti dapat dari daftar pelanggan Grand Permata Hotel Cikampak, jumlah pelanggan yang datang ke hotel selama rentang bulan tersebut adalah 56 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Cara pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *Sensus Sampling*. Menurut Sugiyono (2021) penelitian yang dilakukan pada populasi di bawah 100 sebaiknya dilakukan dengan sensus, sehingga seluruh anggota populasi tersebut dijadikan sampel semua sebagai subyek yang dipelajari atau sebagai responden pemberi informasi. Jumlah populasi yang ada yakni sebanyak

56 orang. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut.

C. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti yang terdiri dari :

Tabel 3.2 Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Menurut (Lipson et al., 2019) kualitas pelayanan adalah senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas pelayanan untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk didalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan.	1. Kinerja 2. Keramahan 3. Tanggung jawab 4. Disiplin	Skala Likert
Harga (X ₂)	Harga adalah jumlah yang harus dibayar pelanggan kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang mereka inginkan.	1. Terjangkau 2. Kesesuaian harga dengan kualitas 3. Memiliki daya saing	Skala Likert
Suasana (X ₃)	Suasana adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi keadaan emosional kita dimana pun	1. Rapi 2. tata ruang 3. Pencahayaan 4. Ventilasi udara	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (X ₄)	Menurut Tiptono F. (2015), kepuasan konsumen merupakan komponen penting dari teori dan praktik pemasaran kontemporer. Hal ini dapat dilihat sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi kinerja setelah pembelian.	1. kualitas hotel 2. Iklan 3. Harga yang terjangkau 4. Pelayanan	Skala Likert
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tingkat konsistensi yang tinggi	Indikator : 1. Pemesanan kembali 2. tetap memilih hotel yang dimaksud 3. merekomendasikan hotel pada pelanggan lain	Skala Likert

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data berdasarkan sumbernya, terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuesioner, dalam penelitian ini data primer di dapat dari hasil wawancara dengan konsumen.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder di peroleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumentasi lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

C. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara yaitu bentuk pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung kepada orang yang digunakan sebagai sampel.
2. Kuesioner yakni teknik dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada orang yang dijadikan sampel. Yang menjadi skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert sebagai alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang yang dijadikan sampel.
3. Studi Dokumentasi yaitu bentuk pengumpulan data sekunder dengan cara

mengumpulkan dokumen atau data yang berkenaan dengan judul peneliti.

4. Observasi yaitu dengan melakukan penelitian langsung dilapangan.

D. Uji Instrument Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu alat pengukur dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Kurniawan & Nugroho, 2019).

Uji Validitas akan dilakukan di Grand Permata Hotel Cikampak. Penyebaran kuesioner khusus dalam uji validitas dan reliabilitas diberikan kepada 56 orang responden. Menurut (Sumadhinata & Sukandi, 2016) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkolerasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument ini adalah Product Moment dari Karl Pearson, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Kriteria untuk menentukan validitas tidaknya suatu kuisioner, adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{table}$ maka pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *Software Microsoft Office Excel* dan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Berikut hasil hitungan validitas setiap variabelnya.

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan secara manual dapat dilihat seperti dibawah ini:

PERTANYAAN 1 (P1)

$$\Sigma X = 43$$

$$\Sigma Y = 334$$

$$N = 56$$

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$= \frac{56(43.334) - (43)(334)}{\sqrt{\{56(43)^2\} \{56.334^2 - (334)^2\}}} = \frac{804272 - 14362}{\sqrt{\{103544\} \{6247136 - 111556\}}}$$

$$= \frac{789910}{1602251,52}$$

$$= 0,493$$

berdasarkan perhitungan diatas, di dapat bahwa r hitung pertanyaan 1 adalah 0,493 dan r tabel untuk n = 56 adalah 0,263, sesuai dengan ketentuan diatas Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid, maka dapat disimpulkan bahwa P1 adalah valid untuk perhitungan selanjutnya uji validitas pada penelitian ini menggunakan perhitungan dengan SPSS.

Tabel 3.3
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	,493	,263	Valid
P2	,641	,263	Valid
P3	,586	,263	Valid
P4	,525	,263	Valid

Berdasarkan Tabel 3.3 diperoleh hasil pengujian variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,361 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

b. Variabel Harga

Tabel 3.4
Uji Validitas Harga

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	,720	,263	Valid
P2	,569	,263	Valid
P3	,573	,263	Valid
P4	,709	,263	Valid

Berdasarkan Tabel 3.4 diperoleh hasil pengujian variable Harga memiliki nilai yang lebih besar dari 0,361 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

c. Variabel Suasana

Tabel 3.5
Uji Validitas Suasana

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	,539	,263	Valid
P2	,598	,263	Valid
P3	,599	,263	Valid
P4	,422	,263	Valid

Berdasarkan Tabel 3.5 diperoleh hasil pengujian variabel Suasana memiliki nilai yang lebih besar dari 0,361 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

d. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.6
Uji Validitas Kepuasan pelanggan

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	,564	,263	Valid
P2	,560	,263	Valid
P3	,530	,263	Valid
P4	,492	,263	Valid

Berdasarkan Tabel 3.6 diperoleh hasil pengujian variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,361 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

e. Variabel Loyalitas Pelanggan

Tabel 3.7
Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	,463	,263	Valid
P2	,585	,263	Valid
P3	,398	,263	Valid
P4	,415	,263	Valid

Berdasarkan Tabel 3.7 diperoleh hasil pengujian variabel loyalitas pelanggan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel yakni 0.263 ini berarti butir pertanyaan pada variable loyalitas pelanggan adalah valid keseluruhannya dan dapat digunakan dalam kuisisioner penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Hadi P, (2016) reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercayaan atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

Uji reliabel ini dilakukan setelah uji validitas dilakukan dan yang diuji merupakan pertanyaan yang udah valid. Kriteria dalam menentukan reliabilitas atau tidaknya suatu kuesioner adalah dilakukan dengan menggunakan program SPSS terhadap 56 responden di Grand Permata Hotel Cikampak.

Uji reliabel dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted*, dengan kriteria jika *Cronbach's alpha* > 0,6 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas (Reliability Statistics)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Ket
1	Kualitas pelayanan (X_1)	0,762	0,60	Reliabel
2	Harga (X_2)	0,822	0,60	Reliabel
3	Suasana (X_3)	0,745	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan (X_4)	0,744	0,60	Reliabel
5	Loyalitas pelanggan (Y)	0,606	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa 20 pertanyaan memiliki koefisien diatas 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan layak disebarkan kepada responden untuk digunakan sebagai intrumen dalam penelitian ini.

E. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif digunakan Analisis deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang disajikan sampel penelitian. Dengan menggunakan analisis deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (Dwiantono, n.d.) penganalisan data dilakukan dengan cara menyusun data,

mengelompokkannya, kemudian menginterpretasikannya sehingga diperoleh gambaran yang sebenarnya mengenai kondisi perusahaan.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan menguji model regresi variabel/residual distribusi normal. Dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan dapat membentuk satu garis lurus diagonal dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Namun uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan karena visual dapat kelihatan tidak normal padahal secara statistik bisa sebaliknya. (Yusmeiliani, 2018).

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini untuk mengetahui apakah model regresi terjadi adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik itu seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui adanya atau tidaknya uji multikolinearitas didalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF). Dan kedua ukuran ini menunjukkan bahwa setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance*

yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* >0.0 , atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Apabila didalam model regresi tidak ditemukan asumsi deteksi seperti diatas, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas dan demikian pula sebaliknya. (Satria, 2018).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual. Jika pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Handayani Barus et al., 2016).

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Hendrich & Trianto, 2019) analisis regresi berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. apakah masing-masing variabel tersebut berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apakah nilai variabelin dependen mengalami kenaikan atau penurunan .Untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana dan kepuasan pelanggan Terhadap loyalitas pelanggan, digunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis ini menggunakan rumus persamaan berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= Loyalitas pelanggan
a	= Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4	= Koefisien Regresi
X_1	= Kualitas Pelayanan
X_2	= Harga
X_3	= Suasana
X_4	= Kepuasan pelanggan

e = *Standard Error*

5) Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T yaitu untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat. Dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

H_0 di terima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a di terima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen berpengaruh secara bersama – sama atau simultan terhadap variabel dependen. Dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara bersama-sama tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

H_0 di terima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a di terima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Determinasi digunakan untuk melihat kontribusi variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap variabel terikat (Y). Kolinieritas terjadi apabila R^2 yang dihasilkan oleh suatu model regresi empiris sangat tinggi. Rumusnya sebagai berikut:

$$R^2 = 1 - \frac{SS\ Error}{SS\ Total} = 1 - \frac{\sum(y_i - \hat{y}_i)^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2}$$

Keterangan :

y_i = observasi respon ke - i

\bar{y} = rata - rata

\hat{y}_i = ramalan respon ke - i