

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu serta untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantara variabel *independent*.

#### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan yang beralamat di jalan S. Parman No.17 Medan.

#### 3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan selama 6 bulan yang mulai dari bulan Januari sampai bulan Juni 2015.

**Table 3.1  
Rincian Waktu Penelitian**

No.	KEGIATAN	WAKTU PENELITIAN, BULAN/ TAHUN 2015																									
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei					
		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	Pembuatan dan Seminar Proposal	■	■																								
2	Pengumpulan Data			■	■	■	■																				
3	Analisis Data									■	■	■	■														
4	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■						
5	Seminar Hasil																					■	■	■	■		
6	Sidang Meja Hijau																								■		

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:61), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri objek/subjek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan selama masa penelitian, yang pernah mendapat informasi tentang pelayanan lewat komunikasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pelanggan yang menginap pada Hotel Grand Swiss-Bellhotel Medan dengan jumlah 125 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:62) menyatakan bahwa “*Accidental sampling* adalah pengambilan sampel dengan jalan mengambil individu siapa saja yang dapat dijangkau atau ditemui”. Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dari jumlah populasi sebanyak 125 orang. Maka dalam penelitian ini menggunakan 60 orang dari seluruh jumlah pelanggan yang komunikasi secara langsung dengan Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan yang diberikan berupa kuesioner kepada para pelanggan.

## C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat) yang sama. Penelitian ini dibagi menjadi tiga variabel yaitu *service quality*, komunikasi dan kepuasan pelanggan. Dimana variabel tersebut terdiri dari variabel *independen* (bebas) kualitas pelayanan dan komunikasi (x), sedangkan variabel *dependen* (terikat) yaitu kepuasan

pelanggan (y). D dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan.

Adapun definisi variabel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

<b>Variabel penelitian</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala ukur</b>
Kualitas Pelayanan X <sub>1</sub>	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan pelanggan yang dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja kualitas	1. Tangible 2. Emphaty 3. Reliability 4. Responsiveness	Skala likert
Komunikasi X <sub>2</sub>	Upaya yang sistematis untuk merumuskan tegas asas-asas penyampaian informasi-informasi serta pembentukan pendapat dan sikap	1. Mempengaruhi perilaku 2. Berhubungan dengan orang lain 3. Menyelesaikan sebuah masalah 4. Saling berintegritas	Skala likert
Kepuasan Pelanggan Y	sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan	1. Menyediakan system keluhan dan saran 2. Survey tingkat kepuasan Pelanggan 3. Belanja Siluman/perbandingan harga produk	Skala likert

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengamatan, wawancara dan pengisian kuisioner. Dimana yang menjadi populasi penelitian ini adalah pelanggan di Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.

Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang diambil dari perusahaan melalui dokumen-dokumen yang ada pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan yang ada hubungannya dengan pembahasan.

## 2. Sumber Data

Penelitian ini hanya menggunakan sumber data yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*). Objek yang menjadi sasaran penelitian ini adalah Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan peninjauan langsung pada penelitian.
2. Daftar pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu:
  - a. Jawaban “Sangat Setuju”, diberi nilai 5.
  - b. Jawaban “Setuju”, diberi nilai 4.
  - c. Jawaban “Ragu-ragu”, diberi nilai 3.
  - d. Jawaban “Tidak Setuju”, diberi nilai 2.
  - e. Jawaban “Sangat Tidak Setuju”, diberi nilai 1.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Sugiyono (2010, hal.172) instrumen yang valid berarti alat ukur atau kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun tempat untuk menguji validitas dan reliabilitas tersebut adalah beberapa sampel awal di Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan. Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan alatbantu program SPSS Statistic 20.0 for windows. Parulian (2011, hal.2-1) SPSS merupakan salah satu dari beberapa aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik.

#### **a. Uji validitas**

Uji validitas dapat dilakukan dengan metode Produk Momen Pearson (Bivariate Pearson). Parulian (2011, hal.3-2) mengatakan metode Bivariate Pearson adalah analisis yang dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari skor keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) : instrumen valid.

2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0.05) : instrumen tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap variabel yang valid saja. Parulian (2011, hal.3-2) metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk menguji reliabilitas adalah metode Cronbach's Alpha. Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha  $>$   $r$  tabel, maka instrumen reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha  $<$   $r$  tabel, maka instrumen tidak reliabel.

**2. Uji Regresi Ganda**

Sugiyono (2010, hal.277) mengatakan analisis regresi ganda digunakan peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Persamaan regresi untuk tiga prediktor (variabel independen):

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Komunikasi

$e$  = Tingkat kesalahan

Parulian (2011, hal.7-1) Model regresi linier sesungguhnya mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel dependen dengan setiap variabel independen. Penelitian uji regresi ganda ini menggunakan alat bantu *SPSS statistic 17.0 for windows* untuk mempermudah penelitian. Kriteria pengujian sebagai berikut:

a. Melihat tabel coefficients :

1. Nilai signifikansi  $t$  statistic  $< \alpha = 0,05$ , maka variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen. Dan bila nilai signifikan  $t$  statistic  $> \alpha = 0,05$ , maka variabel independen tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

### 3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji $t$ )

Ghozali (2005) mengatakan uji statistik  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (bebas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat).

Dengan alat bantu *SPSS statistic 20.00 for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

a. Melihat tabel *One-Sample Test*

Melihat nilai  $t$  dan nilai sig (2-tailed) untuk mengetahui nilai  $t$  hitung dan nilai (sig).  $H_0$  diterima jika sig  $> 0,05$  atau  $H_0$  ditolak jika sig  $< 0,05$ .

#### 4. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Ghozali (2005) mengatakan uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat).

Dengan alat bantu *SPSS statistic 20.00 for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

##### a. Melihat tabel ANOVA

Melihat berapa nilai F hitung, dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% (taraf signifikan 5%),  $df_1$  dan  $df_2$ , maka akan diperoleh nilai F tabel.  $H_0$  diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan  $H_0$  ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

#### 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali (2005) mengatakan koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dengan alat bantu *SPSS statistic 20.00 for windows*, kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

##### a. Melihat tabel Model Summary

Melihat nilai R.Square (koefesien determinasi). Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 atau  $> 0,5$  maka variabel-variabel independen dianggap mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai  $R^2$  jauh dari 1 atau  $< 0,5$  maka variabel-variabel independen dianggap belum mampu menjelaskan tentang variasi variabel dependen.

