

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Umar (2011:35) mengemukakan “penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih”.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah pada Hotel Tiara Medan yang beralamat di Jl. Cut Meutia No. 1 Medan.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dari bulan Desember 2015 sampai dengan bulan Mei 2016. Berikut ini rencana penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel III.1
Rencana Penelitian

Waktu	Des-15				Jan-16				Feb-16				Mar -16				Apr-16				Mei-16			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Kegiatan																								
Penyusunan Proposal																								
Bimbingan dan Seminar Proposal																								
Revisi proposal																								
Analisis Data, Penyusunan dan Bimbingan Skripsi																								
Pengajuan Sidang Meja Hijau																								

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Rusiadi, Subiantoro dan Hidayat (2013:35) mengemukakan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu Tiara Hotel Medan selama satu bulan sebanyak 119 tamu”.

2. Sampel

Menurut Rusiadi, Subiantoro dan Hidayat (2013:36-45) mengemukakan :“Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yaitu sampling digunakan karena apabila karakteristik populasi tidak teridentifikasi secara pasti dan bahkan jumlahnya ada namun sangat sedikit. Untuk menentukan ukuran sampel maka digunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah unit sampel sebagai berikut :

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

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = taraf kesalahan

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{119}{1 + (119 (0.1)^2)} = 54,34$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka diketahui jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 54,34 dibulatkan menjadi 54 konsumen yang akan diambil secara acak. Penentuan sampel berdasarkan kebetulan (*exidental sampling*), yaitu peneliti sengaja memilih sampel kepada siapapun yang ditemui peneliti atau *by accident* pada tempat, waktu dan cara yang telah ditentukan dengan menetapkan 54 tamu saja.

C. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi *customer service* dan kualitas pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan. Definisi operasional variabel dapat dilihat sebagai berikut :

1. Strategi komunikasi *customer service* (X_1)

Strategi komunikasi, merupakan kemampuan untuk memilih penggunaan komunikasi untuk membangun kesamaan antara orang – orang di dalam organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan komunikasi antar pribadi dengan menggunakan model eskalasi relasi dari Knapp (*Relationship Escalation*). Pengukuran strategi komunikasi *customer service* diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- a) Fungsi mempelajari perilaku orang lain
- b) Fungsi menjalin relasi
- c) Fungsi Mempengaruhi Sikap dan Perilaku
- d) Fungsi menghibur atau menenangkan

2. Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

III. Keandalan

IV. Kesigapan

V. Jaminan

VI. Perhatian

VII. Bentuk fisik

3. Kepuasan (Y)

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pengukuran kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- a) Kenyamanan layanan
- b) Kenyamanan fasilitas
- c) Terpenuhinya harapan tamu
- d) Kesesuaian harga dan pelayanan
- e) Penataan ruang

Tabel III.2
Batasan Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operional	Indikator	Skala Ukur
Strategi komunikasi <i>Customer service</i> (X_1)	Strategi komunikasi, merupakan kemampuan untuk memilih penggunaan komunikasi untuk membangun kesamaan antara orang – orang di dalam organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan komunikasi antar pribadi dengan menggunakan model eskalasi relasi dari Knapp (<i>Relationship Escalation</i>)	I. Fungsi mempelajari perilaku orang lain J. Fungsi menjalin relasi K. Fungsi Mempengaruhi Sikap dan Perilaku L. Fungsi menghibur atau menenangkan	Skala Likert
Kualitas pelayanan (X_2)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1. Keandalan 2. Kesigapan 3. Jaminan 4. Perhatian 5. Bentuk fisik	Skala Likert
Kepuasan(Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya	1. Kenyamanan layanan 2. Kenyamanan fasilitas 3. Terpenuhinya harapan tamu 4. Kesesuaian harga dan pelayanan 5. Penataan ruang	Skala Likert

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang di kuantitatifkan yaitu berupa data jawaban responden dari kuisisioner yang akan di tabulasi kedalam bentuk angka-angka yang akan diolah menggunakan program SPSS.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder.

- a. Sumber Data Primer yaitu data diperoleh secara langsung pada objek penelitian yaitu tamu hotel Tiara Medan dengan menyebarkan kuisisioner yang masih harus diolah kembali untuk mendapatkan data yang akan digunakan.
- b. Sumber Data Sekunder yaitu data-data berupa catatan, literatur, jurnal berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini yang dikumpulkan melalui internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan :

1. Penelitian lapangan yaitu penelitian lanjutan yang dilakukan secara lebih mendalam dengan cara mengamati secara langsung pada subjek penelitian. Survey lapangan terdiri dari :
 - A. Observasi (Pengamatan) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan tentang masalah penelitian secara langsung, dalam hal ini mengenai evaluasi strategi komunikasi Customer service dan kualitas pelayanan serta kepuasan.
 - B. Wawancara (Interview) yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait, dalam hal ini adalah *customer service* tamu hotel Tiara Medan.

C. Daftar pertanyaan (*Questioner*) adalah dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan pada tamu hotel Tiara Medan dengan menggunakan *skala likert's* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel 3.4
Skala Likert's

Pernyataan	Bobot
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak setuju	2
- Sangat Tidak setuju	1

2. Penelitian Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memeriksa atau melihat secara langsung dokumen, catatan-catatan dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan cara menguraikan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan. Analisis deskriptif dilakukan peneliti yaitu dengan mendistribusikan jawaban responden dalam bentuk tabel sehingga memperoleh gambaran yang jelas tentang distribusi jawaban responden.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2009:188) : “Jika nilai validitas setiap pertanyaan lebih besar dari nilai koefisien korelasi (r) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap sudah valid”. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. (Sugiyono, 2009:172).

Uji validitas dilakukan dengan metode sekali ukur (*One Shot Methode*), dimana pengukur dengan metode ini cukup dilakukan satu kali dengan criteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid.
- Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butiran pertanyaan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2009:172) menyatakan : Instrument reabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu; 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang; 2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja.

Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data

yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ (Ghozali, 2010:42).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Klomogorov-Smirnov* (*Godness of Fit*) (Ghozali, 2010:48). Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi frekuensi hasil pengamatan sesuai dengan *Expected Normal Freguents* distribusi. Dalam uji *Klomogorov-Smirnov* yang diperbaiki adalah nilai signifikan (sig) dengan nilai χ pada taraf 5%. Berikut ini probabilitas untuk menentukan apakah distribusi tersebut normal atau tidak normal.

Kriteria pengambilan kesimpulan adalah :

- Nilai sig / probabilitas $< 0,05$ maka distribusi tidak normal.
- Nilai sig / probabilitas $> 0,05$ maka distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan

kesalahan menjadi tidak terhitung (Ghozali, 2010:49). Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *Multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *Toleransi* dan lawannya *Variance Inflation Factor (VIF)*. *Tolerance* mengukur variabilitas lainnya. Nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1 / \text{Tolerance}$. Nilai *Cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali, 2010:49).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan yang lain berbeda. Heteroskedastisitas bertentangan dengan salah satu asumsi dasar regresi linear, yaitu bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan atau disebut homokedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan ada tindakanya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Alat uji yang dipergunakan untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda untuk menguji variabel strategi komunikasi Customer service dan kualitas pelayanan mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap satu variabel Y, yang dinyatakan dengan persamaan:

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

Dimana :

Y	=	Kepuasan
a	=	Konstanta.
$b_1, b_2,$	=	Koefisien Regresi Berganda.
X_1	=	Strategi komunikasi <i>Customer service</i>
X_2	=	Kualitas pelayanan
e	=	Variabel Pengganggu (<i>standard error</i>)

5. Pengujian Hipotesis

Data-data yang sudah dikumpulkan kemudian dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

a. Uji secara Simultan / Serempak (Uji F)

Menurut Sugiyono (2009:257) : “Untuk menguji koefisien korelasi ganda digunakan Uji F”. Uji F (Uji Serempak) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian hipotesis secara serempak adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = 0$, (artinya variabel bebas secara serempak tidak berpengaruh terhadap variabel terikat).

$H_1 : b_1 \neq 0$, (artinya variabel bebas secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat).

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji secara Parsial / Individual (Uji t)

Menurut Sugiyono (2009:250) : “Untuk menguji signifikansi hubungan, maka perlu diuji dengan menggunakan Uji t”. Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

$H_{01} : b_1 = 0$ (artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat).

$H_{a1} : b_1 \neq 0$ (artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat).

Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan adalah :

- H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- H_0 ditolak (H_a diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

5. Pengujian Determinan (R^2)

Identifikasi koefisien determinasi menurut Sugiyono (2009:251) ditunjukkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika koefisien determinan (R^2) semakin besar atau mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas terhadap variabel terikat (Y) semakin kuat. Sebaliknya, jika koefisien determinan (R^2) semakin kecil atau mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil.

