

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini didesain sebagai penelitian kausal dan deskriptif. Dikatakan jenis penelitian kausal karena untuk mengetahui hubungan atau dampak yang disebabkan oleh variabel bebas kepada variabel terikat (Sugiyono, 2016). Dalam penulisan ini untuk mencari jawaban akan akibat yang dapat timbul dari kualitas pelayanan, kebersihan dan keamanan (*Hygiene & Safety*) yang dirasakan terhadap kepuasan tamu hotel. Disebut penelitian deskriptif yang akan memberikan gambaran mengenai gejala yang terjadi pada objek penelitian, yang selanjutnya dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisis data yang diolah dengan bantuan statistik.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada hotel non bintang yang berada di Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara. Penulis juga menetapkan beberapa hotel yang berdasarkan lokasi, dan juga kategori hotel yang berada dekat dengan pusat destinasi wisata dan masih beroperasi selama pandemi ini. Beberapa hotel tersebut diantaranya adalah:

1. Carolina Hotel
2. Samosir Cottages
3. Samosir Villa

4. Toba Village Inn
5. Tabo Cottage
6. Toledo Inn

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan penetapan peneliti mengenai keseluruhan pokok permasalahan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel non bintang di Kab. Samosir yang belum diketahui jumlahnya dan tidak dapat diprediksi. Adapun karakteristik yang ditentukan penulis adalah:

- Tamu hotel non bintang di Kab. Samosir
- Sedang menginap atau pernah menginap pada era *New Normal*

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat mewakili keadaan populasi karena memiliki karakteristik yang sama (Sugiyono, 2016). Sampel penelitian ini diambil dengan teknik *non probability sampling*, dimana keseluruhan populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2016). Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu penulis. Pengambilan sampel menggunakan metode *Convenience Sampling* atau juga sering disebut *accidental sampling*, metode ini merupakan bagian *nonprobability sampling* dimana sampel memenuhi kriteria, mudah ditemui dan sangat bersedia untuk berpartisipasi dalam memberikan data yang dibutuhkan berdasarkan Dornyei, 2007 dalam (Etikan, 2016).

Jumlah minimum sampel yang akurat dalam suatu penelitian berjumlah berjumlah 100-200 responden (Hair et al., 2014), atau dapat diartikan bahwa

penarikan sampel dapat dilakukan dengan perhitungan 4 sampai 5 kali jumlah indikator penelitian (Malhotra, 2006). Namun untuk populasi tertentu dalam yang dalam hal ini belum diketahui jumlahnya dengan kata lain tidak terhingga (∞) untuk tingkat kesalahan 5% minimum jumlah sampel sebanyak 349 orang, menggunakan teknik sampling Issac & Michael dalam (Sugiyono, 2016). Oleh sebab itu dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak minimum 443 orang responden karena dianggap sudah memenuhi jumlah minimum yang ditetapkan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan untuk memenuhi kebutuhan penulisan penelitian ini dilakukan penulis dengan cara:

a. Angket/ Kuesioner Penelitian

Kuesioner merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data pada objek penelitian dengan memberikan seperangkat pernyataan dalam bentuk tertulis kepada sampel penelitian (Sugiyono, 2016). Responden yang merupakan tamu hotel diharapkan mengisi sendiri angket (*self-administered questionnaire*) untuk mendapatkan evaluasi tamu mengenai topik yang ditetapkan. Jenis angket yang digunakan merupakan angket tertutup, dimana angket ini sudah dilengkapi dengan pilihan jawaban untuk dipilih responden.

b. Observasi

Untuk mendapatkan data primer dengan melakukan observasi melalui kunjungan langsung pada objek penelitian untuk mengetahui keadaan yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan perilaku, proses, dan

gejala yang terjadi (Sugiyono, 2016), sekaligus untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penulisan latar belakang dari penulisan penelitian ini. Kemudian temuan tersebut dipelajari oleh peneliti sehingga dapat menghasilkan informasi yang mendukung penelitian ini.

c. Wawancara

Pengumpulan data menggunakan wawancara dapat digunakan oleh peneliti untuk menemukan informasi dari informan yang lebih mendalam dengan jumlah responden yang sedikit atau kecil (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara dalam studi pendahuluan, guna mengungkapkan topik permasalahan, dan juga kebutuhan data terkait dengan hotel.

d. Studi kepustakaan

Untuk memenuhi kebutuhan data sekunder dalam penulisan ini maka didapatkan melalui kepustakaan berupa: buku, jurnal, penelitian terdahulu bahkan berita untuk dapat membantu menggambarkan kondisi yang terjadi agar lebih rinci.

E. Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Variabel Penelitian

Penetapan peneliti akan segala sesuatu yang akan dipelajari dan akan menjadi sumber informasi untuk ditarik kesimpulan merupakan arti dari variabel penelitian (Sugiyono, 2016).

a. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah yang mempengaruhi atau yang menjadi *stimulus*, *prediktor* dan menjadi penyebab perubahan atau

timbulnya variabel variabel terikat (dependen). Dalam penulisan ini yang ditetapkan menjadi variabel bebas adalah: Kualitas Pelayanan (X1), Kebersihan (X2) dan Keamanan (X3)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai output atau dapat juga disebut sebagai variabel terikat, yang dipengaruhi adanya variabel bebas. Dalam penulisan ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Tamu di masa pandemi (Y).

3.5.2 Matriks Operasional Variabel

Penetapan operasional variabel digunakan untuk mempermudah peneliti menentukan indikator, skala yang digunakan untuk mengukur dari setiap variabel yang digunakan. Untuk lebih rincinya, berikut matriks operasional variabel penelitian

TABEL 3. 1 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

NO	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml, 2000)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	- Kondisi fisik hotel yang ditawarkan - Penampilan karyawan - Fasilitas yang ditawarkan	Ordinal	1 2 3
		Empati (<i>Empathy</i>)	- Memberikan perhatian - Mendengarkan keluhan - Kepedulian akan tamu	Ordinal	4 5 6
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	- Melakukan layanan dengan benar - Kesungguhan memberi layanan - Kemampuan memenuhi janji	Ordinal	8 7 9
		Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Kecepatan memberikan layanan - Tersedianya staff saat dibutuhkan - Kemampuan karyawan	Ordinal	10 11 12

NO	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Pernyataan
		Kepastian (<i>Assurance</i>)	- Keterampilan dan sikap karyawan - Karyawan yang dapat dipercaya	Ordinal	13,14 15
2	Kebersihan (<i>Hygiene</i>) (Yu et al., 2021)	<i>Hygiene of Customer space</i>	- Penanganan barang tamu - Kebersihan Kamar - Kebersihan fasilitas kamar	Ordinal	16 17,20 18,19
		<i>Staff personal Hygiene</i>	- Ketaatan menggunakan APD - Menerapkan etika saat batuk - Mencegah kerumunan - Menjaga kebersihan diri	Ordinal	21 22 23 24
		<i>Workspace Hygiene</i>	- Area kerja yang memadai - Penigkatan pembersihan di area umum - Tersedianya sarana cuci tangan - Mengurangi kontak fisik	Ordinal	25 26,27 28 29
3	Keamanan (<i>safety</i>). (Nguyen et al., 2021; Su et al., 2019)		- Perasaan Aman	Ordinal	32,33
			- Bebas dari rasa khawatir	Ordinal	30,31
			- Penilaian secara keseluruhan, merasakan aman	Ordinal	34
4	Kepuasan Tamu (El-Adly, 2019; Nunkoo et al., 2020)		- Terpenuhinya harapan tamu	Ordinal	35
			- Pengalaman yang dirasakan	Ordinal	36,37
			- Penilaian kepuasan secara keseluruhan	Ordinal	38

Sumber: Olahan Penulis, 2021

F. Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket yang akan diisi oleh responden penelitian. Pernyataan yang disusun pada instrument penelitian ini dikembangkan dengan dua bobot pernyataan yaitu pernyataan yang bernilai positif dan pernyataan yang bernilai negatif. Indikator yang dikembangkan pada penelitian ini diukur menggunakan skala likert, untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang tentang variabel yang diteliti pada tabel berikut ini.

TABEL 3.2 BOBOT PENILAIAN KUESIONER

Penilaian untuk pernyataan Positif	Bobot/ Nilai	Penilaian untuk pernyataan Negatif
Sangat Setuju	5	Sangat Tidak Setuju
Setuju	4	Tidak Setuju
Netral	3	Netral
Tidak setuju	2	Setuju
Sangat tidak setuju	1	Sangat Setuju

Sumber: Riduwan, (2013)

3.6.1 Uji Kualitas Instrumen

a Uji validitas

Untuk memastikan angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden valid, maka dilakukan uji validitas, untuk mengukur kemampuan angket dapat mencerminkan keadaan sesungguhnya pada objek penelitian dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Langkah pertama dalam validitas kuesioner/angket ini dilakukan validasi konstruksi melalui pendapat ahli (*judgement expert*) yang berjumlah sebanyak dua orang yang menghasilkan keputusan instrument dapat digunakan dengan beberapa perbaikan. Berdasarkan hasil uji validasi menggunakan kappa dengan bantuan program SPSS maka didapatkan jumlah nilai koefisien kappa adalah sebesar 0.472 dengan nilai signifikan 0.004. Angka ini menunjukkan bahwa nilai

koefisien korelasi antara kedua penilai yang saling konsisten yang dapat dilihat pada tabel 3.3. Dengan ketetapan nilai kappa yang mendekati satu sebagai indikator bahwa penilai A dan penilai B saling konsisten.

TABEL 3.3 HASIL UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN KAPPA
Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.	
Measure of Agreement	Kappa	.472	.318	2.911	.004
N of Valid Cases		38			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Sumber: Hasil *Output* SPSS ,2021

Selanjutnya dapat dilakukan uji validitas instrumen menggunakan SPSS melalui perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* $(df)=n - 2$, n merupakan jumlah sampel. Menurut Ghozali, (2013) validitas instrumen dapat dilihat dengan ketetapan berikut:

- Dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .
- Apabila nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka dinyatakan tidak valid

Berikut hasil uji validitas yang dilakukan pada responden bukan bagian dari sampel penelitian sejumlah 30 orang yang merupakan batas ideal untuk uji validitas. Dengan taraf signifikansi 5% maka didapatkan nilai r_{tabel} adalah 0,361 untuk memenuhi taraf validitas.

TABEL 3.4 RINGKASAN HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Variabel	Butir	r _{tabel}	r _{hitung}	Validitas
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0.361	0.564	✓
	2	0.361	0.607	✓
	3	0.361	0.670	✓
	4	0.361	0.666	✓
	5	0.361	0.659	✓
	6	0.361	0.507	✓
	7	0.361	0.615	✓
	8	0.361	0.703	✓
	9	0.361	0.553	✓
	10	0.361	0.567	✓
	11	0.361	0.718	✓
	12	0.361	0.799	✓
	13	0.361	0.700	✓
	14	0.361	0.800	✓
	15	0.361	0.587	✓
Kebersihan (X2)	16	0.361	0.664	✓
	17	0.361	0.678	✓
	18	0.361	0.600	✓
	19	0.361	0.683	✓
	20	0.361	0.845	✓
	21	0.361	0.835	✓
	22	0.361	0.637	✓
	23	0.361	0.685	✓
	24	0.361	0.811	✓
	25	0.361	0.632	✓
	26	0.361	0.716	✓
	27	0.361	0.698	✓
	28	0.361	0.706	✓
	29	0.361	0.835	✓
Keamanan (X2)	30	0.361	0.769	✓
	31	0.361	0.754	✓
	32	0.361	0.866	✓
	33	0.361	0.791	✓
	34	0.361	0.911	✓
Kepuasan Tamu (Y)	35	0.361	0.814	✓
	36	0.361	0.873	✓
	37	0.361	0.751	✓
	38	0.361	0.886	✓

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan tabel 3.4 dapat ditarik kesimpulan bahwa 38 butir pernyataan kuesioner sudah valid, hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} dari 38 butir pernyataan kuesioner yang lebih besar dibandingkan nilai ketetapan nilai r_{tabel} .

b Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan cara untuk mengukur stabilnya kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono,2013). Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka instrumen penelitian dianggap reliabel (Ghozali, 2013).

Hasil dari pengujian reliabilitas jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 3. 5 RINGKASAN HASIL UJI RELIABILITAS

<i>No</i>	<i>Variabel</i>	<i>Nilai Cronbach's Alpha</i>
1	<i>Kualitas Pelayanan (X₁)</i>	0.890
2	<i>Kebersihan (X₂)</i>	0.921
3	<i>Keamanan (X₃)</i>	0.859
4	<i>Kepuasan Tamu (Y)</i>	0.800

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan tabel 3.5 uji reliabilitas dari 38 butir pernyataan dapat dinyatakan reliabel karena menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha*

untuk ketiga variabel yang lebih besar dari 0.70, sehingga sudah dapat memenuhi syarat untuk dilakukan tahapan berikutnya dalam penelitian. Adapun untuk hasil output hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada lampiran.

G. Teknik Analisis Data

Kuesioner akan dibagikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria dari penelitian ini. Selanjutnya akan diolah menggunakan bantuan *SPSS (Statistical Product and Service solution)* yang kemudian diklasifikasikan sesuai dengan bagian variabel dari masing-masing pertanyaan.

3.7.1 Analisis Deskriptif Statistik

Dalam melakukan analisis data yang didapatkan di lapangan, maka dilakukan pengelompokan data berdasarkan variabel, karakteristik responden atau dalam penelitian ini profil pengunjung (tamu yang menginap). Deskriptif statistik ini akan digunakan untuk memberikan analisis data dengan cara menggambarkan serta mendeskripsikan keadaan pada objek penelitian. Statistik deskriptif ini dilakukan dengan penyajian data melalui tabel, grafik, dan pengukuran atau perhitungan.

Untuk kriteria penilaian jawaban responden dapat dinilai melalui rentang skala berdasarkan (Riduwan, 2013) sebagai berikut:

TABEL 3.6 KRITERIA INTERPRETASI SKOR

NO	RENTANG SKALA	KRITERIA
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup
4	21% - 40%	Tidak Baik
5	0% - 20%	Sangat Tidak Baik

Sumber: Riduwan, 2013

Untuk mempermudah dalam penilaian interpretasi jawaban responden, maka ditetapkan:

- a. Skor ideal dari jawaban adalah 5×443 (jumlah responden) = 2.215 (seandainya semua responden menjawab Sangat Setuju (SS) dengan skor tertinggi 5).
- b. Tingkat Capaian Responden = $\frac{\text{Jumlah skor aktual}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$

Adapun jumlah skor aktual didapatkan berdasarkan hasil olahan jawaban responden pada angket yang sudah dikumpulkan.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam regresi berganda yang akan dilakukan setiap pengganggu atau yang sering disebut nilai residual dari setiap variabel berdistribusi dengan normal (Ghozali, 2018). Uji ini dilakukan dengan analisis *Kolmogrov-Simirnov (K-S)*, apabila nilai signifikan variabel lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka dalam kategori tidak berdistribusi normal,

dan kebalikannya apabila nilai signifikan variabel lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka sudah memenuhi kategori normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual untuk memastikan model regresi tersebut layak untuk mengukur setiap variabel (Ghozali, 2018). Ketentuan dari heteroskedastisitas adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas, demikian sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi dari variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda (Ghozali, 2018). Apabila ditemukan korelasi yang tinggi pada variabel bebas yang ditetapkan, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat terganggu. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan *Variance inflation factor (VIF)*, dan melihat nilai *Tolerance*.

3.7.3 Uji Hipotesis

a. Uji-t (Uji Pengaruh Parsial)

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh individual dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilihat dengan

membandingkan nilai sig t ($p = value$) $< 0,05$ maka hipotesis alternatif dapat diterima (Ghozali, 2018).

b. Uji-F

Dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Hipotesis akan diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau dengan nilai *probabilitas sig* $< 0,05$.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kemampuan variabel dependen, dengan menghitung besarnya pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2016). Dengan menggunakan bantuan SPSS akan menunjukkan Nilai R² yang merupakan besar proporsi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R² maka semakin besar proporsi variabel dependen yang dapat digambarkan oleh variabel independen

3.7.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi sederhana yang mengetahui nilai variabel terikat, apabila variabel bebas lebih dari satu (Sugiyono, 2016). Perumusan regresi berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

- Y = Kepuasan Tamu
- A = Konstanta
- b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi

- X1 = Kualitas pelayanan (*Service Quality*)
- X2 = Kebersihan (*Hygiene*)
- X3 = Keamanan (*Safety*)
- e = Tingkat eror.