

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian memiliki definisi sebagai suatu fungsionalitas atau kegiatan pengamatan untuk mencari, menyimpan atau mencatat, lalu menganalisis, dan membuat laporan dari hasil kegiatan tersebut. Sedangkan metode Penelitian sendiri merupakan seperangkat kumpulan tata cara atau metode untuk menghasilkan pengetahuan ilmiah (Hardani et al., 2020).

Penelitian yang mengusung tema mengenai kualitas pelayanan dengan metode *LODGSERV* terhadap kepuasan tamu telah dilakukan oleh beberapa Penulis sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Safrianti et,al,. (2022) dari Universitas Katolik Parahyangan dengan judul “*Integrating Modified LODGSERV With Improvement Gap Analysis To Design Hotel Service Improvements*”. Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif analisis gap dan dijelaskan pula mengenai dimensi – dimensi dari *LODGSERV* yang digunakan menjadi tolak ukur sebuah penilaian. Berdasarkan penelitian ini, penulis mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang menggunakan dimensi *LODGSERV* memberikan dampak yang sangat berpengaruh terhadap properti. Pelayanan yang diberikan oleh properti tersebut sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa hal

yang harus ditingkatkan oleh pihak hotel supaya kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih meningkat, terutama di dimensi *Tangible* dimana penulis menyarankan untuk mengembangkan variasi dan kualitas dari varian jenis *berakfast* hotel dan kualitas dari fasilitas yang ada.

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif memiliki pengertian sebagai salah satu jenis penelitian yang memiliki spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal untuk mengembangkan alur penelitian (Noor, 2015). Metode penelitian kuantitatif berdasarkan kepada filosofi positivisme (aspek faktual) yang mempelajari kelompok atau sampel populasi tertentu (Hardani et al., 2020). Penelitian metode kuantitatif memiliki tujuan sebagai metode untuk menunjukkan atau membuktikan sebuah fenomena yang terjadi.

Definisi lain tentang metode penelitian kuantitatif adalah salah satu penelitian yang bertumpu kepada hasil data yang didapatkan melalui survey atau penelitian terhadap sampel atau pada populasi tertentu (Noor, 2015). Jenis penelitian kuantitatif yang penulis lakukan akan lebih mengarah kepada penelitian kausal atau dapat diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan atau penyebab dari satu variabel ke variabel lainnya (Hardani et al., 2020).

Teknik pengambilan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel yang akan dilakukan secara acak. Alat penelitian analisis data kuantitatif/statistik digunakan dalam pengumpulan data untuk

menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah pengumpulan data kuantitatif primer. Pengumpulan data kuantitatif primer mengharuskan penulis secara jelas menjelaskan populasi yang akan diteliti, serta unit analisis yang membentuk populasi tersebut.

B. Objek Penelitian

Sebuah penelitian dilakukan dikarenakan diperlukannya sebuah jawaban dari permasalahan yang muncul di sebuah obyek. Obyek Penelitian sendiri merupakan tempat, atribut atau karakteristik, nilai serta aktivitas seseorang dimana variabel tertentu harus diperiksa dan akan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017).

Penelitian akan dilakukan di sebuah hotel di Kota Bandung yaitu Grand Asrilia Hotel *Convention & Restaurant*. Hotel ini berada di Jalan Pelajar Pejuang 45 No. 123, Turangga, Bandung yang menjadikan Hotel Grand Asrilia ini menjadi salah satu hotel yang diminati oleh tamu untuk menginap. Penelitian ini dilakukan oleh penulis guna melihat atau menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu yang menginap. Maka, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian yaitu kualitas pelayanan menjadi variabel bebas (*independent variable*) yang akan menjadi salah satu nilai yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan tamu Hotel Grand Asrilia.

C. Populasi dan Sampling

Ketika melakukan penelitian maka penulis memerlukan seseorang atau pihak ketiga sebagai sumber informasi mengenai obyek yang akan diteliti. Oleh sebab itu pemahaman penulis mengenai apa itu populasi dan sampling sangatlah penting. Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang terdiri dari orang, hewan, benda, tumbuhan, nilai, sebuah gejala, atau kejadian yang berguna menjadi sumber data dengan ciri-ciri tertentu dalam Penelitian. (Hardani et al., 2020)

Populasi pun dapat di definisikan sebagai subjek dari seluruh studi, jika ingin melihat semua unsur bidang penelitian, maka penelitiannya adalah penelitian populasi (Siyoto & Sodik, 2015). Populasi penelitian ini adalah para tamu yang pernah menginap selama 3 bulan kebelakang. Untuk jumlah dari tamu yang menginap selama 3 bulan kebelakang adalah 432 orang.

Penulis akan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Rumus Slovin yang digunakan oleh penulis dengan rumus berikut :

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

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran Populasi

E = Presentase kelonggaran atau sebuah kesalahan dalam pengambilan sebuah sampel

Maka, berdasarkan rumus yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dihitung bahwa untuk sampel yang akan diperlukan adalah 140 dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{432}{1 + 432(0.07)^2}$$

$$n = 138.603 \text{ (yang dibulatkan menjadi 140)}$$

D. Metode Pengumpulan Data

Kegiatan Penelitian pun tidak akan lepas dari data yang diperoleh oleh penulis dari pihak yang bersangkutan. Data merupakan fakta empiris yang dikumpulkan oleh penulis untuk membantu memecahkan sesuatu masalah atau menjawab sebuah pertanyaan penelitian, yang berasal dari sumber yang berbeda (Siyoto & Sodik, 2015).

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis pun terbagi menjadi dua, yaitu :

- **Data Primer**

- a) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang dapat membantu Penulis untuk menyederhanakan serta mengukur sikap atau perilaku

responden. (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner pertanyaan tertutup atau angket yang akan disebarakan kepada responden tamu yang pernah menginap sebagai responden. Hasil dari kuesioner ini akan diteliti oleh penulis dan nantinya akan disimpulkan oleh penulis.

Dalam menganalisis data yang telah diterima dari hasil kuesioner ini, penulis memerlukan sebuah tolak ukur berupa skala. Skala yang penulis gunakan adalah skala likert dimana skala likert ini merupakan salah satu teknik yang memungkinkan responden untuk melakukan penilaian terhadap item pada skala lima poin mengenai seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan topik tersebut (Hardani et al., 2020).

- **Data Sekunder**

- a) **Data Intansi Terkait**

Untuk mendukung penelitian dan menjadi langkah utama dalam melakukan penelitian ini, maka penulis memerlukan data yang telah ditelaah dan di rancang oleh pihak terkait di luar hotel.

- b) **Data Kepustakaan**

Data kepustakaan merupakan segala upaya yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan informasi yang

berkaitan dengan topik atau masalah yang sedang dipelajari atau diteliti (Purwono, 2013). Data kepustakaan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan informasi mengenai subjek yang diteliti yang memiliki dengan nilai, kajian teoritis, budaya, hingga norma dari subjek tersebut. Oleh sebab itu, penulis mendapatkan beberapa data kepustakaan dari pihak kedua yaitu melalui penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kaitannya dengan subjek penelitian penulis. penulis mendapatkan beberapa referensi dan data melalui beberapa sumber seperti buku, jurnal, *e-book*, dan internet yang telah di telaah oleh penulis sebelum dimasukkan kedalam penelitian ini.

2. Alat Pengumpulan Data

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, Penelitian ini tidak akan lepas dari data yang diperoleh dari berbagai sumber. Terdapat beberapa macam alat yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melakukan penelitian seperti menyebarkan angket atau kuesioner melalui internet, mendapatkan foto untuk dokumentasi menggunakan kamera.

E. Definisi Operasional Variabel

Penelitian yang akan dilakukan ini terdiri dari variabel X sebagai variabel bebas atau *independent* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, dan variabel Y sebagai variabel terikat atau *dependent* yaitu kepuasan tamu. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam tercapainya sebuah kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan, terdapat beberapa dimensi yang harus dijaga oleh seluruh karyawan hotel tersebut. Sub-variabel dari kualitas pelayanan menggunakan metode *LODGSERV* yang terdiri dari 25 indikator yang terbagi menjadi 5 sub-variabel yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* .

Definisi operasional di dalam metode penelitian merupakan catatan atau petunjuk mengenai pengukuran suatu variabel (Siyoto & Sodik, 2015). Operasional variabel dapat membantu seluruh proses penelitian dengan membantu penulis untuk menjelaskan indikator apa saja yang akan menjadi poin pertanyaan. Kedua variabel di dalam penelitian ini akan dijelaskan melalui operasional variabel berikut ini:

TABEL 4

Matriks Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Jenis Skala	Instrumen	No. Item
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (X ₁) (Bukti Fisik)	– <i>(Neat employees)</i> Penampilan atau <i>grooming</i> karyawan	Ordinal	Kusioner	1
		– <i>(Has up-to-date equipments)</i> Kelengkapan peralatan dan fasilitas			2
		– <i>(Has attractive pubic area)</i> Kerapihan serta kebersihan <i>lobby</i> utama			3
		– <i>(Has attractive interior)</i> Bangunan dan interior hotel.			4
		– <i>(Has attractive rooms)</i> Fasilitas Kamar			5
		– <i>(Quality food & beverage)</i> Fasilitas yang tersedia beserta kualitas yang dimiliki.			6
	Emphaty (X ₂) (Empati)	– <i>(Complimentary Services), (No “Red Tape”), dan (Employee able make guest special)</i> Perhatian secara personal kepada.	Ordinal	Kusioner	7
		– <i>(Sympathetic employees)</i> Menunjukkan simpati kepada tamu yang kesulitan.			8
		– <i>(Has a healthful menus)</i> Menunjukkan pemahaman atas kebutuhan dan kekhawatiran tamu.			9
		– <i>(Sensitive Employees)</i> Menunjukkan kesediaan untuk mendengar tamu.			10
		– <i>(Anticipates your need)</i> Dapat membaca situasi dan keadaan tamu			11

(Sumber: Data Olahan Penulis,2023)

TABEL 4 (Lanjutan)

Matriks Operasional Variabel Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)	Reliability (X₃) (Keandalan)	– <i>(Employees consistent in delivering service)</i> Konsisten dalam memberikan pelayanan.	Ordinal	Kusioner	12
		– <i>(Punctual service)</i> Keakuratan dalam memberikan pelayanan			13,14, 15
		– <i>(Equipments can works really well)</i> Senantiasa menginformasikan tamu mengenai pelayanan yang ada.			16
		– <i>(Punctual service)</i> Teliti dengan pelayanan yang diberikan.			17
		– <i>(Employees can solve guest's problem quickly)</i> Cepat dan tepat dalam bertindak dan membantu tamu.			18.19
	Responsiveness (X₄) (Daya Tanggap)	– <i>(Employees can deliver a prompt services)</i> Ketangkasan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan.	Ordinal	Kusioner	20
		– <i>(Employees shift were needed)</i> Kesiapan karyawan dalam membantu tamu.			21
		– <i>(Do some special request for the guest)</i> Berinisiatif menawarkan bantuan kepada tamu			22
	Assurance (X₅) (Jaminan)	– <i>(The company will always support the employees)</i> Keramahan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada tamu.	Ordinal	Kusioner	23
		– <i>(Employees can make the guest feel comfortable)</i> Membuat rasa aman kepada seluruh tamu.			24

(Sumber: Data Olahan Penulis,2023)

TABEL 4 (Lanjutan)

Matriks Operasional Variabel Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)	Assurance (X_s) (Jaminan)	– (<i>Knowledgeable employees</i>) Menjaga kepercayaan tamu dengan senantiasa jujur.			25
		– (<i>Has trained or experienced employees</i>) Menjaga sopan santun kepada seluruh tamu			26
Kepuasan Tamu	Memenuhi Ekspetasi atau Harapan Tamu	– Pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspetasi tamu	Ordinal	Kuesioner	27
	Re-purchase	– Tamu akan berkunjung kembali. – Tamu menjadikan Hotel Grand Asrilia sebagai pilihan utama untuk menginap. – Tamu akan mencoba fasilitas lainnya. – Tamu akan <i>loyal</i> terhadap hotel.	Ordinal	Kuesioner	28,29, 30,31
	Word of Mouth	– Tamu akan merekomendasikan hotel tersebut.	Ordinal	Kuesioner	32
		– Tamu akan memberikan masukan yang sesuai dengan pengalamannya. – Tamu akan memberikan masukan sejujur-jujurnya. – Secara keseluruhan, apakah tamu sudah puas dengan pelayanan Hotel Grand Asrilia?	Ordinal	Kuesioner	33,34, 35

(Sumber: Data Olahan Penulis,2023)

F. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul pun harus dilakukan proses analisa untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan untuk menjadi penilaian di dalam penelitian ini berperan dan memberikan pengaruh yang signifikan. Data yang sudah terkumpul melalui survei atau eksperimen pun digabung menjadi satu

dan di analisa oleh penulis, jika data yang dimiliki oleh penulis komplit dan terperinci, maka penulis pun akan lebih mudah untuk menentukan hubungan antar variabel (Hardani et al., 2020).

1. Sumber Alat Ukur

Jenis analisis data yang digunakan oleh penulis adalah Analisis bivariat. Analisis bivariat adalah salah satu jenis analisis data dimana penulis pertimbangkan sifat-sifat dari kedua variabel ini dalam hubungannya satu sama lain sehingga kesimpulan pun dapat ditarik (Hardani et al., 2020).

a) Uji Validitas Data

Sebelum suatu instrumen akan digunakan untuk penelitian maka diwajibkan bagi penulis untuk melakukan validitas nya. Validitas sebuah data dapat diartikan sebagai salah satu alat ukur seberapa jauh nilai atau instrument tersebut dapat benar-benar mengukur apa (objek Penelitian) yang memang seharusnya diukur (Yusuf, 2014). Jenis validitas yang penulis gunakan untuk melakukan penilaian validitas instrumen penelitian adalah validitas isi.

Salah satu cara yang bisa digunakan penulis untuk membuktikan validitas instrumentnya adalah dengan membandingkan instrumen dengan kriteria. Rumus yang dapat digunakan apabila sampel berjumlah lebih atau sama dengan 30 orang dan menggunakan data ordinal, maka rumus yang dapat digunakan adalah *product moment correlation* dari Pearson dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

- R_{xy} = Koefisien nilai korelasi
- N = Banyak jumlah sampel/ responden
- X = Skor dari responden variabel X (tes yang disusun)
- Y = Skor dari responden variabel Y (tes yang Menjadi kriteria/valid)
- $\sum XY$ = Total dari hasil kali poin instrument variabel X dan Y

Sebuah item pertanyaan atau instrumen dapat dikatakan valid ketika hasil perhitungan nilai validitas tersebut mencapai poin minimalnya atau r_{tabel} dengan signifikansi sebesar 5%. Uji validitas yang akan dilakukan oleh penulis akan dibantu dengan salah satu sistem yaitu *Statistical Product and Service Solution* atau SPSS.

b) Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas dapat diartikan juga sebagai salah satu ukur yang dimana alat ukur tersebut diukur sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan atau bisa dibilang akurat dalam prosedur pengukuran (Hardani et al., 2020). Suatu skala dapat dikatakan reliabel atau akurat jika memberikan hasil yang sama,

ketika pengukuran diulangi kembali dan dilakukan dalam keadaan konstan.

Pendekatan yang digunakan penulis dalam uji reliabilitas yaitu pendekatan *internal consistency reliability* yang dimana menggunakan metode *Alpha Cronbach* untuk membantu menentukan apakah instrument yang digunakan reliabel atau tidak (Kurniawan, 2016).

Dalam hal tersebut batasan yang dipakai yaitu 0,6. Jika reabilitas kurang dari 0,6 dianggap tidak baik, sedangkan jika reabilitas lebih dari 0,6 dapat diterima serta jika diatas 0,7 dianggap lebih baik

c) **Statistik Deskriptif**

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka hal yang selanjutnya penulis lakukan adalah melakukan analisis data statistik deskriptif. Analisis data statistik deskriptif merupakan salah satu cara untuk menganalisis data dengan cara deskriptif melalui data yang sudah dikumpulkan. Untuk menentukan data tersebut dengan statistik deskriptif, maka diperlukan skala interval untuk menentukan panjang kelas interval dengan rumus:

$$p = \frac{\text{rentang nilai tertinggi} - \text{rentang nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

Dengan perhitungan nilai sebagai berikut :

$$p = \frac{5 - 1}{5}$$

$$p = 0,8$$

Sehingga di dapat tabel skala interval untuk analisis data statistik deskriptif dengan tabel berikut ini:

TABEL 5

SKALA PENGUKURAN STATISTIK DESKRIPTIF

Skala Pengukuran	Keterangan
1 – 1.80	Sangat Kurang
1.81 – 2.60	Kurang
2.61 – 3.40	Cukup
3.41 – 4.20	Baik
4.21– 5.00	Sangat Baik

(Sumber : Data Olahan Penulis, 2023)

d) Korelasi Spearman Rank

Disebabkan data yang diterima berupa data ordinal dan penelitian yang dilakukan merupakan 2 variabel, maka penulis melakukan analisis data menggunakan statistik nonparametik

dengan ukuran uji korelasi *spearman rank* untuk membuktikan keeratan hubungan antar dua variabel.

Untuk mengukur seberapa kuat korelasi antar 2 variabel ini terdapat 2 cara menganalisis korelasi. Cara pertama yaitu dengan menentukan nilai signifikansi kurang dari 0.05. Cara kedua dengan mengkategorikan nilai korelasi dengan sebagai tabel berikut ini:

TABEL 6
TINGKAT KORELASI

SKOR/NILAI	KETERANGAN
0.00 – 0.25	Sangat Lemah
0.26 – 0.50	Cukup
0.51 – 0.75	Kuat
0.76 – 0.99	Sangat Kuat
1.00	Sempurna

(Sumber : Sarwono,2015)

e) Uji Determinasi

Setelah dilakukannya analisis data korelasi antara dua variabel, maka penulis pun melakukan uji determinasi untuk mengetahui seberapa persen pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas (Hermawan & Amirullah, 2016). Untuk menguji determinasi kedua variabel maka penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- KD = Koefisien Determinasi
- $(r_{xy})^2$ = Koefisien Korelasi

2. Skala Pengukuran

Dalam sebuah penelitian ini diperlukan sebuah penilaian dari variabel yang akan diteliti yang didasarkan dengan skala pengukuran yang sesuai dengan skala yang ditentukan. Saat menilai suatu objek tertentu untuk dipelajari, penulis harus memberikan poin untuk semua pertanyaan yang digunakan. peniliti akan menggunakan skala likert yang merupakan salah satu skala pengukuran yang memungkinkan seluruh responden untuk menilai sebuah item atau objek dengan skala lima atau tujuh poin, penilaian ini berdasarkan seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan topik tersebut (Hardani et al., 2020).

3. Scoring

Skala Likert bertujuan untuk mengukur opini, sikap dan persepsi suatu kelompok atau individu pada masyarakat umum tentang fenomena yang dominan saat ini. Tanggapan pada skala likert adalah skala dari sangat baik sampai sangat buruk. Penelitian ini akan menggunakan skala likert dimana penilaian terhadap sub-variabel kualitas pelayanan dibagi menjadi nilai sebagai berikut:

TABEL 7
SCORING SKALA LIKERT

KETERANGAN	SKOR / NILAI
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Buruk	2
Sangat Buruk	1

(Sumber : Sugiyono, 2013)

G. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di Grand Asrilia *Hotel Convention & Restaurant* dan dilaksanakan berdasarkan jadwal penelitian yang sudah dirancang penulis sebagai berikut:

TABEL 8
JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Penentuan Lokasi dan Judul Penelitian						
2	Perancangan TOR						
3	Pengajuan Nama Pembimbing						
4	Konsultasi Proposal Usulan Penelitian						
5	Pembuatan Proposal Usulan Penelitian						
6	Bimbingan						
7	Pengumpulan Proposal Usulan Penelitian						
8	Seminar Usulan Penelitian						
9	Revisi dan Penyusunan Proyek Akhir						
10	Sidang Proyek Akhir						

(Sumber : Data Olahan Penulis,2023)