

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Metodologi merupakan gabungan dua kata dari bahasa Yunani, terdiri dari kata '*methodos*' yang berarti sebuah cara untuk memahami objek yang merupakan sasaran ilmu dan juga '*logos*' yang berarti pengetahuan (Hardani, 2020). Sehingga metodologi dapat diartikan sebagai pengetahuan mengenai berbagai cara kerja.

Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *research* yang memiliki arti penelitian dan penyelidikan. Dalam hal ini, penelitian merupakan pemeriksaan, penyelidikan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang dilakukan secara teliti untuk memecahkan suatu persoalan atau permasalahan (Hardani, 2020).

Dalam menjalankan penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif yang dimana metode ini merupakan penelitian yang menggunakan angka sebagai referensi/acuan data (numerik) yang kemudian diuji atau dianalisis dengan metode statistik yang tepat (Hardani *et al.*, 2020). Data yang diperoleh dan telah dilakukan pengujian, kemudian diinterpretasikan melalui pendekatan deskriptif yang dimana dalam Sugiyono (2017), merupakan sebuah sarana dalam memberikan gambaran serta keterangan dari objek yang akan diteliti menggunakan data yang telah diperoleh.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan terutama yang diberikan oleh karyawan *front office* di Hotel Yello Paskal Bandung.

## **B. Obyek Penelitian**

Menurut Hardani (2020), dalam melakukan sebuah penelitian diharuskan adanya objek yang diteliti. Objek penelitian dapat mencakup orang, benda, transaksi, ataupun kejadian.

Penelitian dilakukan pada Hotel Yello Paskal Bandung yang terletak di kompleks Paskal Hyper Square. Hotel Yello Paskal beralamat di Jalan Pasir Kaliki No. 25, Kebon Jeruk, Kecamatan Andir, Kota Bandung, Jawa Barat, 40181. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan tamu yang menginap dan merasakan pengalaman dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* sebagai responden. Data yang diperoleh dari responden tersebut pada akhirnya akan diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Penelitian dilakukan dalam periode Februari hingga Juli 2023.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, atau peristiwa yang menjadi sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian (Hardani, 2020). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh tamu atau pengunjung yang pernah datang dan

menginap di Hotel Yello Paskal Bandung. Jumlah tamu yang datang dan menginap di Hotel Yello Paskal Bandung dalam periode Februari – April 2023 adalah sebanyak 13346 tamu.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari sekumpulan individu dalam populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan *sampling* dan harus merepresentasikan kondisi populasi (Hardani, 2020). Pengambilan sampel akan dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan mengenai sampel mana yang sesuai, bermanfaat, dan dianggap dapat mewakili suatu populasi dengan baik (representatif).

Untuk menentukan ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dicari

N = populasi

e = persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)

Dalam penelitian ini, diketahui populasi adalah sebanyak 13346 orang, maka perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin diatas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+(Nxe^2)} \\
 &= \frac{13346}{1+(13346 \times 0,1^2)} \\
 &= 99,25\%
 \end{aligned}$$

Jadi, ukuran sampel yang dibutuhkan untuk mewakili populasi adalah sebanyak 100 orang dengan taraf kesalahan 10%.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua jenis referensi, yaitu referensi primer dan referensi sekunder (Hardani, 2020). Data primer merupakan data yang terkumpul secara langsung menggunakan pengumpulan kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data yang telah tersedia sebelumnya dan dikumpulkan dari beberapa sumber secara tidak langsung. Contohnya adalah data dari catatan, artikel, buku sebagai acuan teori, dan lain sebagainya.

Dilihat dari segi cara, teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

###### a. Metode Kuesioner atau Angket

Kuesioner merupakan metode yang dipakai dalam penelitian kuantitatif yang dimana pengumpulan informasi data dapat dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan kepada para tamu

yang pernah menginap di Hotel Yello Paskal Bandung, untuk menilai apakah kualitas pelayanan khususnya karyawan *front office* di Hotel Yello Paskal Bandung telah dilaksanakan sehingga tercapainya kepuasan tamu selama mereka menginap disana.

Data maupun informasi yang berhasil diterima dari kegiatan penyebaran kuesioner kepada responden ini diperlukan sebuah tolak ukur sebagai acuan apakah pelanggan atau tamu merasa puas atau tidak dengan kualitas pelayanannya. Skala *likert* akan diterapkan dalam melakukan penelitian ini.

**TABEL 2**  
**SKALA *LIKERT***

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Sanjang, 2016

Menurut Hardani (2020), skala *Likert* merupakan serangkaian pernyataan yang telah diungkapkan oleh responden terhadap objek yang diteliti diukur dari poin 1 (sangat tidak setuju) hingga poin 5 (sangat setuju).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Studi literatur atau kepustakaan merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti memperoleh sebuah informasi

melalui media pembelajaran buku, situs internet, jurnal, dan lain sebagainya guna mendapatkan informasi yang dapat menjadi pendukung dan berhubungan dengan teori yang akan digunakan untuk menjawab masalah serta variabel yang akan diteliti, yaitu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Hotel Yello Paskal Bandung.

### E. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini kualitas pelayanan, yang didalamnya terdapat 5 pengukuran dimensi *servqual* yaitu *tangible* (wujud fisik), *empathy* (rasa empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan juga *assurance* (jaminan). Guna mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan karyawan *front office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Yello Paskal Bandung, dapat dilihat melalui indikator yang telah ditetapkan pada tabel dibawah ini:

**TABEL 3**

**MATRIX OPERATIONAL VARIABEL (MOV) KUALITAS PELAYANAN**

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
2	Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas pada departemen <i>front office</i> .	Skala Ordinal
			2. Area departemen <i>front office</i> terjaga kebersihannya.	
			3. Karyawan <i>front office</i> berpenampilan rapi dan menarik.	
			4. Tersedia media atau sarana informasi yang berguna bagi para tamu.	
		<i>Empathy</i> (Empati)	5. Kemampuan karyawan <i>front office</i> mampu menjalin komunikasi dengan baik.	Skala Ordinal
			6. Keterbukaan akan kritik dan saran.	
			7. Karyawan <i>front office</i> memiliki inisiatif untuk membantu tamu	

			8. Karyawan <i>front office</i> memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.	
			9. Karyawan <i>front office</i> mengutamakan kepentingan tamu.	
		<b>Reliability</b> (Reliabilitas)	10. Pelayanan diberikan karyawan <i>front office</i> sesuai dengan prosedur yang berlaku.	Skala Ordinal
			11. Pelayanan yang diberikan karyawan <i>front office</i> dilakukan dengan tepat.	
			12. Karyawan <i>front office</i> memberikan pelayanan terbaik.	
			13. Karyawan <i>front office</i> dapat diandalkan.	
			14. Karyawan <i>front office</i> memberikan pelayanan yang benar sejak pertama kali	
		<b>Responsiveness</b> (Daya Tanggap)	15. Karyawan <i>front office</i> bertindak dengan cepat dan tepat.	Skala Ordinal
			16. Karyawan <i>front office</i> menanggapi keluhan tamu.	
			17. Melakukan <i>special request</i> .	
			18. Karyawan <i>front office</i> memiliki antusiasme yang tinggi.	
		<b>Assurance</b> (Jaminan)	19. Karyawan <i>front office</i> memiliki pengetahuan yang baik.	Skala Ordinal
			20. Karyawan <i>front office</i> bersikap ramah kepada para tamu.	
			21. Karyawan <i>front office</i> dapat memberikan kenyamanan melalui pelayanan yang diberikan kepada tamu.	
			22. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan <i>front office</i> sesuai dengan apa yang dijanjikan dan dapat menjamin kenyamanan tamu.	

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2023

## F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengujian data untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima dengan melalui uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas (*Validity Test*)

Uji validitas seperti apa yang diungkapkan dalam Sugiyono (2015) merupakan pengujian data untuk melihat apakah data tersebut valid atau tidak. Dapat dikatakan valid jika data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti terdapat kesamaan.

Dalam menguji validitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu metode uji yaitu kolerasi *product moment* yang diterbitkan oleh Pearson. Uji kolerasi *product moment* ini digunakan sebagai fungsi untuk mengetahui tingkat hubungan dan kontribusi antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Adapun penelitian rumus koefisien kolerasi *product moment* yang dikeluarkan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - \Sigma X\}} \sqrt{\{n\Sigma Y^2 - (Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien kolerasi Pearson *product moment*

X = Skor setiap *item*

Y = Skor total

n = jumlah

Alat pengukur dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS. SPSS (*Statistical Package for Social Science*) merupakan suatu program atau perangkat lunak untuk menganalisa sebuah data statistik dan sistem manajemen data dengan lingkungan grafis. Penggunaan program SPSS ini dilakukan untuk menguji dengan kriteria pengujian instrumen melalui SPSS adalah sebagai berikut:

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka sebaliknya pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas (*Reliability Test*)

Setelah diketahui bahwa pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian ini dinilai valid, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrument yang digunakan dan konsistensi jika pengukuran tersebut diulang.

Proses pengujian reliabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$Alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2}\right)$$

Keterangan:

K = jumlah soal tes / *item*

S = jumlah total dari keseluruhan soal tes

Si = Varian skor tes secara total

Si<sup>2</sup> = Varian tanggapan terhadap soal tes

Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak SPSS versi 25. Butir pernyataan yang telah dinyatakan valid akan diuji lebih lanjut reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika  $r$  alpha  $>$  0,60, maka pertanyaan akan dinyatakan reliabel
- Jika  $r$  alpha  $<$  0,60, maka sebaliknya pertanyaan akan dinyatakan tidak reliabel.

### 3. Metode *SERVQUAL & Importance Performance Analysis* (IPA)

Kemudian, peneliti menggunakan metode *service quality* sebagai salah satu metode pengukuran guna mengetahui seberapa jauh kesenjangan (*gap*) antara performa atau kinerja suatu variabel terhadap harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap variabel tersebut. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James dalam Kurniawan & Febrianti (2022) digunakan untuk menila hubungan antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima serta untuk mengetahui kebutuhan peningkatan kualitas akan produk / jasa yang tersedia, dikenal pula sebagai *quadrant analysis*.

*Importance Performance Analysis* (IPA) akan diukur dengan menggunakan diagram kartesius seperti yang dijelaskan dibawah ini:

#### a. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan sebuah grafik yang memiliki 4 bagian tercipta dari adanya 2 garis tegak lurus yang saling membentang menghasilkan 2 titik (X, Y). Titik X merupakan tingkat rata-rata kinerja yang dirasakan oleh pelanggan, sedangkan titik Y merupakan tingkat rata-rata dari kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Langkah pertama yang dapat dilakukan untuk menganalisa kuadran adalah dengan menghitung rata-rata penilaian terhadap harapan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan / harapan

n = Jumlah data pelanggan

Langkah selanjutnya dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan / harapan kinerja untuk keseluruhan atribut / pernyataan dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum \frac{k}{i} = i Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \frac{k}{i} = i Yi}{n}$$

Keterangan:

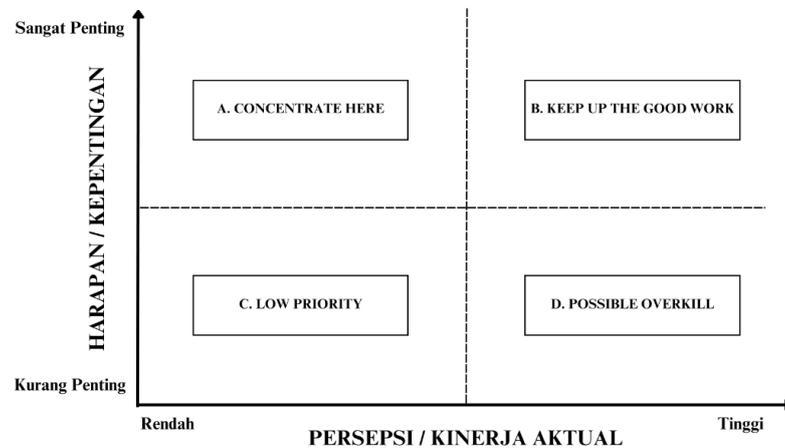
$\bar{x}_i$  = Nilai rata-rata kinerja atribut/pernyataan

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata kepentingan atribut/pernyataan

N = Jumlah atribut/pernyataan

Nilai  $\bar{X}$  akan bersilangan secara vertical dengan sumbu horizontal, yang mencerminkan atribut pernyataan kinerja x. Sedangkan nilai rata-rata Y akan bersilangan secara horizontal dengan sumbu vertikal, yang mencerminkan atribut / pernyataan kepentingan / harapan setelah memperoleh hasil bobot kinerja dan kepentingan atribut / pernyataan, yang kemudian nilai-nilai yang didapatkan tersebut diplotkan kedalam diagram kartesis seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini:

**GAMBAR 4**  
**DIAGRAM KARTESIUS**



Sumber: Nugroho (2019)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran yang dijelaskan sebagai berikut:

#### **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Memuat pernyataan yang dianggap penting oleh pelanggan namun pada pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga perlu diadakan peningkatan ada kinerja agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

#### **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Memuat pernyataan bahwa tingkat harapan dan kinerja yang tinggi sehingga dapat dikatakan kinerja yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Dalam kuadran ini pernyataan harus dipertahankan karena dianggap penting/diharapkan dan hasilnya memuaskan.

### **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Mengandung pernyataan atribut yang kurang dianggap penting oleh pelanggan dan performa kinerja yang tidak terlalu istimewa. Perlu dipertimbangkan untuk memperbaiki pernyataan dalam kuadran ini karena meskipun pernyataan ini tidak begitu mempengaruhi harapan pelanggan, namun harus dihindari agar tidak pindah ke kuadran A..

### **Kuadran D (Berlebihan)**

Memuat pernyataan yang dianggap memiliki tingkat harapan rendah oleh pelanggan, namun kinerja yang dihasilkan terbukti sangat baik sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan.

## **G. Jadwal Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada Hotel Yello Paskal Bandung yang dimana penelitian ini sudah terjadwal diawali dengan penyusunan TOR (*Term of Reference*) sampai dengan sidang Proyek Akhir. Peneliti telah menyusun penelitian ini terhitung sejak bulan Februari 2023 yang akan dilanjutkan hingga proses sidang Proyek Akhir yang terjadwal pada bulan Agustus 2023.

Dibawah ini adalah jadwal penelitian yang dirancang oleh peneliti:

**TABEL 4**  
**JADWAL PENELITIAN**

NO.	KEGIATAN	FEB				MAR				APR				MEI				JUN				JUL			
		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	<b>Persiapan</b>																								
	Penyusunan TOR																								
	Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing (TOR)																								
	Penyusunan Proposal																								
	Pengumpulan Proposal																								
	Seminar Proposal																								
2	<b>Pelaksanaan</b>																								
	Pengumpulan Data																								
	Analisis Data																								
	Penyelesaian Proyek Akhir																								
3	<b>Tahap Akhir</b>																								
	Sidang Proyek Akhir																								

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2023