

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Peneliti akan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan mengambil data menggunakan metode observasi dan kuesioner. Metodologi penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu (Sugiono, 2010:47). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan berbagai fenomena yang terjadi, hal ini bisa dalam bentuk apapun dari karakteristik, hubungan, aktifitas, persamaan, atau perbedaan satu dan lainnya.

B. Objek Penelitian

Objek yang akan digunakan peneliti adalah Padma Hotel Bandung yang berlokasi di Jl. Rancabentang No. 56 -58, Ciumbeleit, Cidadap, Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40142. Peneliti akan mengumpulkan beberapa data yang berhubungan dengan Kepuasan pelanggan, dan kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yaitu pelanggan yang pernah mengunjungi Padma Hotel Bandung.

C. Populasi dan Sampling

Populasi merupakan keseluruhan dari sasaran penelitian. Menurut Sekaran (2014:121) populasi mengacu pada keseluruhan kelompok, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan yang pernah mengunjungi Padma Hotel Bandung dalam kurun waktu Januari – Juni 2021 berjumlah 36.040 (Sumber : Padma Hotel Bandung)

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada metode *Non probability Sampling*. *Non probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:84) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Peneliti kemudian menggunakan teknik purposive sampling.

Pada penelitian ini besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

GAMBAR 1

RUMUS SLOVIN

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

Dimana:

n = jumlah elemen/anggota sampel minimum

N = jumlah elemen/anggota populasi

e = error level (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01; 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1)

Terdapat ketentuan sebagai berikut dalam rumus Slovin:

Nilai e=0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e=0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Maka rentang sampel yang dapat diambil dari penggunaan rumus Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah sampel yang diperlukan melihat dari berapa jumlah pelanggan Padma Hotel Bandung pada Januari – Juni 2021.

$$n = \frac{36.040}{1+36.040(10\%)} = 99,97 = 100$$

D. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti guna diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi.

Peneliti telah membuat check list dan melakukan observasi langsung di lokasi penelitian yaitu Padma Hotel Bandung.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden yang merupakan sampel penelitian.

Peneliti telah merumuskan daftar pertanyaan dan pernyataan berisi total 40 pertanyaan dan pernyataan dengan rincian 32 butir tentang *servicescape* (X) dan 8 butir tentang kepuasan pelanggan (Y).

Untuk mengukur kuisioner digunakan Skala Likert. Sugiyono (2017) mengemukakan Skala Likert diperuntukan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat individu tentang keadaan yang ada dalam obyek penelitian. Peneliti menentukan untuk mengaplikasikan skala Likert dalam pengukuran kuisioner, berikut pedoman dalam penggunaan skala likert:

TABEL 1
PEDOMAN DALAM PENGGUNAAN SKALA LIKERT

Skor	Penilaian
5	Sangat setuju/selalu/sangat positif/sangat baik
4	Setuju/sering/positif/baik
3	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral/cukup
2	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative/tidak baik
1	Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negative/sangat tidak baik

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Administasi (2017)

Dari tabel tersebut dapat di simpulkan Skala *Likert* mengacu pada skor yang berurut dari 1 sampai 5, yaitu dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju.

3. Studi Kepustakaan

Peneliti melakukan studi kepustakaan dengan melihat e-book, jurnal dan sumber online lainnya untuk mendapatkan informasi mengenai *servicescape*.

E. Definisi Operasional Variabel

1. *Independent Variable* atau Variabel Bebas (X)

Variabel bebas atau *Independent Variabel (X)* menurut Arikunto (2010) yaitu variabel yang mempengaruhi atau sebagai variabel penyebab, pada penelitian ini *Servicescape* menjadi variabel bebas.

2. *Dependent Variable* atau Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau *Dependent Variabel (Y)* menurut Sugiyono (2009), yaitu variabel yang menjadi akibat atau yang terpengaruh variabel bebas atau *Independent Variabel (X)* Pada penelitian ini, Kepuasan Pelanggan menjadi variabel terikat.

TABEL 2
MATRIKS OPERASIONAL VARIABLE SERVICESCAPE DAN
KEPUASAN PELANGGAN

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	
(X) <i>Servicescape</i>				
Servicescape (Bitner, 2003)	<i>Ambient conditions (X1)</i>	1. Suhu	Likert	
		2. Pencahayaan		
		3. Skema warna		
		4. Aroma		
		5. Musik		
		6. Intensitas kebisingan		
<i>Spatial layout and functionality (X2)</i>	1. Tata letak ruang			
	2. Perabotan dan fungsinya			
<i>Signs, symbols and artifacts (X3)</i>	1. Mengkomunikasikan citra perusahaan			
	2. Tanda dan simbol sebagai petunjuk			
(Y) Kepuasan Pelanggan				
Kotler (2002:29)	<i>Re-Purchase</i>	Pelanggan bersedia kembali		
	<i>Word of Mouth Communication</i>	Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan		
		Pelanggan bersedia menceritakan pengalaman baik		
	Citra Merk	Pelanggan tidak berpindah ke merek lain		
Keputusan Pembelian	Pelanggan bersedia mencoba produk lain			

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Peneliti membuat MOV diatas berdasarkan teori *Servicescape* (Variabel X) dan teori Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Pada teori *servicescape*, terdapat 3

sub variable dan terdapat 10 indikator yang memperjelas sub variable, dan pada teori Kepuasan pelanggan, terdapat 4 indikator untuk memperjelas sub variable

F. Analisis Data

a. Uji Validitas

Bertujuan untuk melihat kualitas dari instrumen penelitian. Pengujian pada validitas instrumen ditujukan agar mengetahui sudah sejauh mana ketepatan instrumen dalam penelitian untuk melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas di hitung dengan rumus Pearson sebagai berikut :

GAMBAR 2

RUMUS PEARSON UJI VALIDITAS

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(n \sum (X)^2 - (\sum X)^2) (n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Nilai Korelasi

Σ_x = Jumlah skor keseluruhan item pertanyaan x

Σ_y = Jumlah skor keseluruhan item pertanyaan y

Σ_{x^2} = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan x yang telah dikuadratkan

Σ_{y^2} = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan y yang telah dikuadratkan

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana data yang digunakan atau diperoleh mampu dipercaya (*Reliable*). Peneliti menggunakan metode uji *Cronbach's Alpha*. Bagi Sugiyono (2012) suatu instrumen dapat dikatakan dapat dipercaya apabila terdapat koefisien reliabilitas dengan nilai minimal 0,60. Melalui pernyataan tersebut dapat diketahui jika nilai *Alpha* > 0,60 dinyatakan *reliable* dan dikatakan tidak *reliable* jika nilai *Alpha* < 0,60.

c. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memiliki tujuan untuk menjelaskan variabel-variabel yang digunakan pada sebuah penelitian. Untuk menjawab deskripsi dari setiap variabel digunakan rentang kriteria dalam penilaian rata-rata. Kriteria penilaian tersebut menggunakan interval dimana telah dijelaskan oleh Sudjana (2008:79) dengan rumus;

GAMBAR 3

RUMUS PANJANG KELAS INTERVAL

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Dimana :

Rentang = Nilai tertinggi – nilai terendah

Banyak kelas interval = 5

Jadi, Panjang kelas interval = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Rumus diatas digunakan untuk mendapatkan nilai deskriptif dari rentang nilai interval. Rentang nilai terendah yang diberikan pada penelitian ini adalah 1 dan tertinggi adalah 5. Sehingga untuk mendapatkan panjang kelas interval sudah

sesuai dengan rumus diatas. Berdasarkan hasil kuisioner pada penelitian ini mencakup 2 variabel dengan rentang nilai interval yang diberikan sebagai berikut:

TABEL 3

TABEL PENGUKURAN DESKRIPTIF

Skala Ukur	Servicescape	Kepuasan Pelanggan
1 > 1,79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1,80 > 2,59	Tidak Setuju	Tidak Setuju
2,60 > 3,39	Ragu-ragu	Ragu-ragu
3,40 > 4,19	Setuju	Setuju
4,20 > 5,00	Sangat Setuju	Sangat Setuju

d. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana yaitu uji statistik yang digunakan untuk menguji seberapa jauh hubungan sebab dan akibat pada variabel Kepuasan Kerja (X) terhadap variabel Turnover pegawai(Y) . Dalam hal ini variabel X dan Y dihitung dengan rumus:

GAMBAR 4

RUMUS REGRESI LINEAR SEDERHANA

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Variabel tak bebas

X = Variabel bebas

a = Parameter intercept

b = Parameter koefisien regresi variabel bebas

