

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Rancangan penelitian (Ali Maksum, 2012: 95) menjelaskan bahwa rancangan penelitian merupakan ekspresi dari bagaimana penelitian dilakukan. Formula ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diusulkan.

Topik yang diambil berdasarkan objek yang akan diteliti, penulis menggunakan dua variabel di dalamnya, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Variabel independen dan dependen menurut (Sugiono, 2015:39) variabel independen adalah variabel yang menjadi atau yang mempengaruhi perubahan yang timbulnya variabel dependen. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat, dengan adanya variabel independen. Sedangkan untuk teknik analisa yang digunakan yaitu metode deskriptif korelatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Notoatmodjo, 2010) metode deskriptif korelatif memiliki fungsi untuk menghubungkan dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Kemudian untuk meneliti sampel atau populasi penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif (Sugiono, 2017:13). Untuk sampel menggunakan sample jenuh, menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dan kemudian dibuktikan dengan hipotesis yang sudah ditetapkan. Data yang akan dianalisis dan didapat berjenis kuantitatif dan statistika.

Dalam penelitian penulis akan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hardy's Restoran Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi Pada Masa Pandemi Covid-19”.

B. Objek Penelitian

Sugiono (2017: 41) menjelaskan bahwa objek penelitian adalah suatu tujuan ilmiah, bertujuan untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu, data tersebut mengenai tujuan yang valid, reliabel, dan mempunyai variabel tertentu.

Tempat dalam penelitian ini yaitu Restoran Hardy's yang ada di Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi terletak di jalan Dr.Setiabudhi No.269-275 kecamatan sukasari, kota bandung jawa barat, dengan responden dari tamu yang menginap dan datang ke restoran Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi. Dari responden tersebut akan diketahui nantinya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan dalam periode Februari hingga Agustus 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiono (2017: 80) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan dengan objek dan topik dengan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk penelitian dan kesimpulan selanjutnya. Adapun populasi yang akan dimanfaatkan adalah jumlah total tamu yang makan dan minum di Hardy's restoran Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi .

2. Sampel

. Sugiono (2017:81) menjelaskan bahwa sampel merupakan jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan secara sedemikian rupa agar sampel yang di ambil benar-benar dapat mewakili (*representatif*) dan menggambarkan populasi dengan sebenarnya. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah tamu yang makan dan minum di Hardy's restoran Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampling menggunakan teknik sensus atau sampling jenuh.

Sugiono (2017:85) menjelaskan bahwa teknik sensus atau sampling jenuh penentuan sampel bila mana semua anggota populasi relatif kecil dalam artian jumlah populasi 100 atau penelitian yang bertujuan membuat generalisasi dengan kesalahan yang lebih kecil. Teknis sensus atau sampling jenuh merupakan teknik seluruh populasi dijadikan sampel. Oleh karena itu, sampel yang akan diteliti adalah seluruh tamu yang makan dan minum di Hardy's restoran Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi selama periode pandemi covid-19.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menurut Sugiono (2017: 6) metode survei digunakan untuk memperoleh data dari lokasi penelitian. Data diperoleh secara alami (bukan buatan), namun peneliti harus memperhatikan pengumpulan data, seperti penyebaran kuesioner, wawancara, tes, dll.

1. Jenis dan Sumber data

Berdasarkan jenisnya sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder. Sugiono (2017:193) menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang diberikan secara langsung kepada penulis atau peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang diberikan secara tidak langsung kepada penulis atau peneliti, contohnya melalui pemberian dokumen atau orang lain. Sedangkan untuk data primer sebagai contoh penulis menggunakan kuesioner tertulis untuk disebarakan secara langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, dalam hal ini tamu Hardy's restoran di Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi tersebut dapat menjawab sesuai dengan keadaan sebenarnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiono (2017:223) teknik pengumpulan data sangat diperlukan karena dengan ini akan timbul jawaban yang sesuai dengan tujuan dan harapan penulis. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan observasi, kuesioner dan studi literatur. Berikut penjelasan mengenai tiga hal tersebut:

a. Observasi

Sugiono (2017:203) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik seperti proses kerja, perilaku konsumen, gejala-gejala alam dan responden. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif, di mana penulis terlibat

langsung dengan kegiatan di lapangan. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan dengan melihat langsung proses kerja bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara langsung di lapangan.

b. Kuesioner

Sugiono (2017:199) menjelaskan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan dengan tertulis kepada responden untuk dimintai pendapatnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data kuesioner ini akan berbentuk skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, yang mana skala pengukuran ini cocok digunakan untuk mengukur sikap, persepsi pada individu maupun kelompok, untuk skala pengukuran bisa dilihat dalam tabel berikut:

TABEL 3
BOBOT NILAI KUESIONER

No	Kriteria Jawaban	Skoring
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono (2014:168)

c. Studi Literatur

Studi literatur atau kepustakaan merupakan pengumpulan data melalui mempelajari buku, situs website, jurnal, guna mendapatkan informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang akan digunakan untuk menjawab masalah dan variabel yang akan diteliti yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Hardy's restoran Grand Mercure Bandung Setiabudhi

3. Pengujian Data

Penulis melakukan pengujian data untuk memastikan bahwa instrumen yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat diterima berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Dalam uji validitas ini penulis menggunakan rumus koefisien korelasi *produk moment* dari Pearson sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi Pearson *product moment*

X = skor setiap item

Y = skor total

n = jumlah

Hasil pengujian validitas kuesioner Bukti Nyata dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

TABEL 4
Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Validitas
1	0,871	0,300	Valid
2	0,974	0,300	Valid
3	0,943	0,300	Valid
4	0,966	0,300	Valid
5	0,821	0,300	Valid
6	0,929	0,300	Valid
7	0,896	0,300	Valid
8	0,950	0,300	Valid
9	0,765	0,300	Valid
10	0,830	0,300	Valid
11	0,810	0,300	Valid
12	0,936	0,300	Valid
13	0,955	0,300	Valid
14	0,924	0,300	Valid

15	0,942	0,300	Valid
16	0,939	0,300	Valid
Koefisien Reliabilitas		0,968	
Titik Kritis		0,700	
Reliabilitas		Reliabel	

Sumber : *Sumber:Hasil Olahan SPSS, 2021*

Hasil pengujian validitas kuesioner penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan di atas menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai r di atas 0,300. Dengan demikian, item-item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* di atas 0,700, yakni 0,968. Dengan demikian, item-item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel.

2) Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ini penulis menggunakan 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 seluruh soal tes

St = varian skor tes secara total

Si^2 = varians tanggapan terhadap soal tes

Hasil pengujian validitas kuesioner Kepuasan Tamu dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

TABEL 5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL
KEPUASAAN TAMU

No	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Validitas
17	0,663	0,300	Valid
18	0,720	0,300	Valid
19	0,836	0,300	Valid
20	0,837	0,300	Valid
21	0,870	0,300	Valid
22	0,872	0,300	Valid
Koefisien Reliabilitas		0,880	
Titik Kritis		0,700	
Reliabilitas		Reliabel	

Sumber : *Sumber:Hasil Olahan SPSS, 2021*

Hasil pengujian validitas kuesioner penelitian untuk variabel Kepuasan Tamu di atas menunjukkan seluruh item memiliki nilai r di atas 0,300. Dengan demikian, item-item pertanyaan variabel Kepuasan Tamu dinyatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* di atas 0,700, yakni 0,880. Dengan demikian, item-item pertanyaan variabel Kepuasan Tamu dinyatakan reliabel.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang akan diteliti yang memiliki sifat saling berhubungan. Dalam hal ini, variabel-variabel di atas dapat juga disebut sebagai objek penelitian. Sugiono (2017:60) variabel merupakan segala bentuk informasi dalam bentuk apapun mengenai hal tersebut, untuk kemudian

diambil kesimpulan dan jawaban. terdapat penjelasan informasi mengenai turunan variabel yang terdiri dari sub variabel, dimensi, indikator, dan skala yang akan digunakan untuk mengukur indikator yang terdapat di dalamnya. Operasional variabel juga sebagai panduan dalam membuat instrumen penelitian, hal itu dijabarkan dalam bentuk matriks operasional variabel yaitu sebagai berikut:

TABEL 6
MATRIX OPERASIONAL VARIABLE

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan tamu di Hardy's Restoran Hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi Pada Masa Pandemi Covid-19	Kualitas Pelayanan (X) (Tjiptono & Chandra 2011 : 180) , kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan	<i>Tangible</i> (Bukti Nyata),	Makanan dan minuman disajikan prasmanan dan dijaga oleh <i>staff kitchen</i> pada <i>stall</i>	
			Membersihkan meja menggunakan <i>disinfectan</i>	
			Daftar menu makanan dan minuman disiapkan secara <i>daring</i> menggunakan <i>barcode</i>	
			Karyawan menggunakan Alat Perlindungan Diri selama di restoran	
			Tempat duduk dan jarak antar tamu minimal 1 meter	

		<i>Assurance</i> (Jaminan),	Jaminan disediakan <i>hand sanitizer</i> di restoran	
			Jaminan atas kesesuaian produk dengan gambar di menu	
			Jaminan melakukan pembayaran melalui <i>Cash</i> atau <i>Debit</i>	
		<i>Empathy</i> (Empati),	Memberikan rekomendasi menu kepada tamu sesuai yang diinginkan	
			Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan	
			Memberikan pelayanan gratis (<i>complimentary</i>) sebagai solusi atas kesalahan penyajian makanan tamu	
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Menyediakan alat protokol kesehatan	
			Membantu kebutuhan tamu dengan sigap	
			Memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu	
			Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan tamu	

		<i>Reliability</i> (Reliabilitas),	Kualitas rasa yang dijaga dengan baik sesuai cita rasa yang diinginkan tamu	
			Harga sebanding dengan rasa dari makanan dan minuman yang ditawarkan	
	Kepuasan Pelanggan (Y) (Sunyoto, 2013:35) Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya	Kesesuaian dengan harapan, merupakan dimana tingkat kesesuaian kinerja pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan	Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang di harapkan tamu	
			Fasilitas yang ada di restoran sesuai dengan harapan tamu	
		Minat berkunjung kembali, dimana pelanggan bersedia untuk berkunjung kembali untuk merasakan pelayanan terbaik	Berminat berkunjung Kembali dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan	
			Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan restoran memadai dan sesuai dengan protokol kesehatan	

		<p>Ketersediaan merekomendasikan, dimana pelanggan bersedia merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakan kepada teman, keluarga, kerabat</p>	<p>Memberikan saran kepada keluarga atau teman untuk mengunjungi restoran dikarenakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan</p>	
			<p>Memberikan saran kepada keluarga atau teman untuk mengunjungi restoran dikarenakan fasilitas yang disediakan restoran memadai dan sesuai dengan protokol kesehatan</p>	

F. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Suatu bentuk analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan tanpa memberikan kesimpulan yang umum (Sugiono, 2014: 21). Analisis deskriptif dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana responden menilai setiap indikator pertanyaan kuesioner. Analisis ini juga dilakukan dengan metode distribusi frekuensi dan persentase. Sementara itu, perlu dipahami bagaimana narasumber mengevaluasi setiap item dari variabel yang diteliti, yang dapat dilihat dari persentase skor aktual dan ideal yang diperoleh.

2. Analisis Uji Korelasi Rank Spearman

Korelasi rank spearman merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) berdasarkan sumber data yang didapatkan oleh penulis (Sugiono, 2014). Korelasi rank spearman dilakukan guna menguji hipotesis asosiatif dua variabel data berskala ordinal.

Formula berikut yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi peringkat Spearman adalah:

$$rs = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s : Korelasi Rank spearman

d : Selisih rank (X) – rank (Y)

n : Ukuran sample

G. Jadwal Penelitian

TABEL 7
JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Feb	Maret	April	Mei	Jun	Jul	Agus
1	Pra lapangan dan Penyusunan TOR							
2	Penyusunan usulan Penelitian							
3	Seminar usulan penelitian							
4	Perbaikan usulan penelitian							
5	Pengumpulan data							
6	Analisis data dan penyusunan skripsi							
7	Sidang skripsi							

Sumber: Oleh Penulis, 2020.