

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis dan Metode Penelitian**

Suatu proses kegiatan kajian menggunakan metode-metode yang dikenal dengan metodologi penelitian. Merupakan suatu aktivitas ilmiah bermula dari keinginan untuk menggali fenomena tertentu. Kajian ini menggunakan kaedah penelitian kuantitatif deskriptif. Kerana penelitian ini dilakukan dengan menganalisis dan menyimpulkan bagaimana kualitas layanan dan fasilitas fisik berpengaruh pada kepuasan pengguna di Pantai Indah Resort Pangandaran, seperti dijelaskan. Sugiama (2008: 37) menerangkan bahwa kaedah penelitian kuantitatif adalah "tingkah laku sosial yang diarahkan pada pengesahan hipotesis, yang dirumuskan atau diperoleh dari teori apriori dan di mana penelitian bermula dengan merumuskan soalan penelitian atau hipotesis yang kemudian menguji hipotesis secara empiris dan memberi penekanan pada teknik kuantifikasi '. Dan jenis penelitian deskriptif ini adalah kajian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data, menganalisis data secara kritis dan membuat kesimpulan berdasarkan fakta-fakta penelitian semasa atau sedang berjalan. Penelitian deskriptif boleh bertujuan untuk mengkaji satu kumpulan atau individu manusia, satu set syarat, atau penelitian ke atas objek atau benda apa pun. Dan kajian ini akan yang dijalankan pada pengguna yang melawat Pantai Indah Resort Pangandaran yang bertujuan untuk bercuti dan menggunakan kemudahan penginapan sedia ada di tapak kajian.

### 3.1.2 Matriks Operasi Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel yang berkaitan dengan kajian ini. Di samping itu, pengoperasian variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran setiap variabel, supaya ujian hipotesis yang menggunakan alat dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih terperinci pengoperasian variabel dalam kajian ini dapat dilihat dalam jadual berikut:

**Tabel 3 1 Matriks Operasionalisasi Variable**

<b>Konsep Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>
<p>Kualitas Pelayanan</p> <p>Menurut Goeth dan Davis yang dipetik oleh Tjiptono (2014: 282) kualiti itu adalah keadaan yang dinamik berkaitan dengan produk, Jasa, manusia, proses, dan persekitaran yang ada memenuhi atau melebihi jangkaan daripada mereka, definisi kualiti yang berbeza dari mana</p>	Kehandalan	1. Tarif hotel 2. Kemudahan pembayaran 3. Kemudahan membuat tempahan bilik	1. Harga harga hotel 2. Kemudahan kaedah pembayaran 3. Kemudahan Bilik Tempahan	Ordinal
	Ressponsivitas	1. <i>service</i> cepat 2. <i>service</i> yang tepat 3. Kesigapan pekerja hotel dalam melayani pengguna 4. Keringkasan karyawan hotel dalam mengendalikan	1. Tahap <i>service</i> cepat 2. Tahap <i>service</i> yang tepat 3. Tahap kesigapan pekerja hotel dalam melayani pengguna 4. Keringkasan kakitangan hotel dalam	Ordinal
	Jaminan (Assurance)	1. Keselamatan hotel 2. Keselesaian hotel 3. Kejujuran pekerja hotel 4. Jasa sopan 5. Jasa mesra 6. Tingkah laku pekerja 7. Imej hotel di mata pengguna	1. Tahap keselamatan hotel 2. Tingkat keselesaian hotel 3. Kejujuran pekerja hotel 4. Jasa sopan 5. Jasa mesra 6. Tingkah laku pekerja	Ordinal

<p>kontroversi sehingga lebih strategik</p>			<p>7. Imej hotel di mata pengguna</p>	
	<p>Empati</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepekaan pekerja hotel terhadap keinginan dan keperluan tetamu</li> <li>2. Menyediakan Jasa kepada semua pengguna tanpa pilih</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahap kepekaan pekerja hotel terhadap keinginan dan keperluan tetamu</li> <li>2. Tahap penyediaan Jasa kepada semua pengguna tanpa pilih</li> </ol>	<p>Ordinal</p>
<p>Kemudahan (bukti fizikal) Zeithaml dan Bitner (2013: 278) mendefinisikan bukti fizikal sebagai persekitaran di mana Jasa dihantar dan di mana syarikat-syarikat dan pengguna berinteraksi, serta setiap komponen ketara yang memudahkan prestasi atau komunikasi Jasa.</p>	<p>Bukti fisik</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengatur bahagian luar hotel</li> <li>2. Perkakas dalaman bilik</li> <li>3. Pengaturan luar bilik hotel</li> <li>4. Kemudahan bilik hotel</li> <li>5. Lokasi strategik</li> <li>6. hotel pengemasan</li> <li>7. Kemudahan restoran</li> <li>8. Tempat letak kereta disediakan</li> <li>9. Kebersihan hotel</li> <li>10. Penampilan pekerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahap susunan luaran hotel</li> <li>2. Tahap susunan ruang dalaman</li> <li>3. Tahap kemudahan bilik hotel</li> <li>4. Lokasi strategik</li> <li>5. Lokasi strategik</li> <li>6. Pengemasan hotel Spry</li> <li>7. Lengkap kemudahan restoran</li> <li>8. Tempat letak kereta yang ada dan memadai</li> <li>9. Tahap kebersihan hotel</li> <li>10. Prestasi pekerja yang baik</li> </ol>	<p>Ordinal</p>

Kepuasan Pengguna  Kotler dan Keller (2016: 140), kepuasan pengguna adalah tahap perasaan seseorang selepas membandingkan (prestasi atau hasil) yang dilihat	Repurchase	Keinginan untuk berkunjung kembali	Tingkat Keinginan untuk berkunjung kembali	Ordinal
	Menciptakan Word-of-Mouth	Memberikan informasi kepada orang lain	Tingkat memberikan informasi kepada orang lain	
	Menciptakan Citra	Kesetiaan pada Pantai Indah Resort Hotel	Tingkat Kesetiaan pada Pantai Indah Resort Hotel	
	Keputusan berkunjung	Keputusan berkunjung ke Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran	Tingkat keputusan untuk berkunjung ke Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran	

Sumber: diproses pada tahun 2019

### 3.1.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.1.3.1 Jenis Data

Jenis dan data yang digunakan dalam kajian ini terdiri daripada:

##### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan sumbernya. Pengumpulan data primer diperoleh dengan menggunakan beberapa instrumen dalam bentuk soal selidik dan diproses untuk tujuan kajian ini. Sasaran responden yang dimaksudkan adalah pelancong yang melawat Pantai Indah Resort Pangandaran

##### 2) Data Sekunder

Penyelidik juga mengumpulkan data sekunder untuk mengukuhkan kesahihan kajian ini. Data sekunder adalah jenis data yang mempunyai kaitan dengan masalah di bawah kajian dan diperoleh melalui literatur, jurnal penyelidikan terdahulu, serta data / maklumat jika diperlukan untuk penyelidikan ini.

Walaupun data sekunder membantu kandungan penyelidikan, tetapi dalam kajian ini, ia tidak menjadi data masukan yang diproses.

### **1.1.3.2 Sumber Data**

Sumber data dalam kajian ini adalah sumber utama dan pendukung. Data utama diperoleh daripada tinjauan dalam bidang melalui temu bual, pemerhatian, dan soal selidik, sementara data pendukung diperoleh dari laporan dan peraturan yang berhubungan dengan objek yang sedang dipelajari.

### **1.1.3.3 Cara Pengumpulan Data**

Untuk mengkaji kesan *service quality* dan *physical facility* pada kepuasan pelanggan, data primer diperlukan. Untuk mendapatkan data primer, teknik pengumpulan data berikut digunakan:

1. Wawancara, yang merupakan cara mengumpulkan data dengan melakukan komunikasi secara langsung (bertemu muka) atau secara tidak langsung melalui media komunikasi dengan pihak yang berkompeten.
2. Observasi, iaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung mengenai subjek penyelidikan untuk memperoleh data yang mewakili dan dapat dibenarkan.
3. Angket, iaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan satu set soalan bertulis yang akan dijawab oleh responden. Soal selidik itu direka bentuk dalam bentuk pernyataan berstruktur, di mana soalan dibuat

sedemikian rupa sehingga responden terhad dalam memberikan jawapan kepada beberapa alternatif atau hanya satu jawapan.

Di samping itu, untuk menerangkan kajian ini juga ditambah dengan data sekunder yang diperolehi dengan memetik nota, dokumentasi atau laporan yang berkaitan dengan objek yang sedang dikaji.

### **3.1.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pensampelan**

#### **3.1.4.1 Populasi**

Populasi adalah objek keseluruhan yang dibatasi oleh kriteria tertentu dalam kajian ini adalah para wisatawan atau pengguna yang mengunjungi Pantai Indah Resort Pangandaran. Menurut pendapat Sugiama (2008: 115) berpendapat bahawa "Populasi adalah sekumpulan individu yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang digunakan oleh penyelidik atau objek keseluruhan yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Bilangan objek dalam populasi yang biasanya dirujuk sebagai saiz populasi, dalam bentuk orang, barang yang merupakan objek penyelidikan. Tujuan penyelidikan ini adalah para wisatawan yang mengunjungi restoran Bumbu Desa yang mencoba makanan tradisional Sunda di Bandung.

#### **3.1.4.2 Sampel**

Sampel adalah "sebahagian daripada populasi untuk menentukan ciri-ciri dan ciri-ciri penduduk yang dikehendaki (Sugiama, 2008: 116). Oleh kerana populasi terlalu besar, iaitu pelancong atau pengguna yang melawat Pantai Indah Resort Pangandaran, sementara para penyelidik mempunyai masa, dana dan tenaga kerja yang terhad, para penyelidik dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi dengan menggunakan teknik sampling dan dengan pertimbangan tertentu mengenai populasi yang hanya wisatawan atau pengguna yang melawat dan memanfaatkan kemudahan dan Jasa di Pantai Indah Resort Pangandaran disediakan oleh persampelan yang tidak berasas. Dan begitu banyak pelancong atau pengguna melawat Pantai Indah Resort Pangandaran dan mengelakkan penghitungan berganda, jadi kajian ini diambil kira penduduk dianggap tidak diketahui dengan kepastian (populasi tak terhingga). Menurut Zainudin (1998: 101) jika proporsi penduduk tidak diketahui dengan pasti maka harga p dianggap = 0.5 dengan pengiraan berikut:

$$n = \frac{z^2 a \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Kemudian pengiraan sampel adalah:

$$\frac{(9,976)^2(0,5) \cdot (0,5)}{(0,10)^2} = 197,5$$

Jadi sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah 200 responden. Teknik pensampelan yang digunakan adalah pensampelan secara tidak sengaja, yang bermaksud bahawa ahli-ahli penduduk yang dihadapi atau dihadapi oleh para penyelidik dapat dicontohkan selagi mereka memenuhi ciri-ciri anggota pewarnaan (Sugiama, 2008: 122)

### **3.1.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam kajian ini adalah dalam bentuk soal selidik. Soal selidik untuk mengukur kualiti Jasa dan pembolehubah kemudahan fizikal terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna boleh diukur dari jangkauan dan realiti

atau realiti pengguna sama ada mereka berpuas hati dan mengikut jangkaan yang mereka mahukan, untuk kualiti Jasa persoalan diukur dari kebolehpercayaan respons dan jaminan dari penyedia Jasa dan kemudahan yang diukur dari keselesaan, luaran dan kemunculan pekerja. Tentukan penilaian jawapan kepada soalan-soalan ini dengan menggunakan skala weighting Likert. Ujian instrumen dijalankan untuk mengetahui dan memilih item instrumen yang sah dan boleh dipercayai. Dengan percubaan ini item instrumen sebenar akan diperolehi, menjadikannya layak untuk digunakan sebagai alat ukur dalam mengumpul data. Percubaan soal selidik diberikan kepada pelancong yang melawat dan menggunakan kemudahan dan Jasa Pantai Indah Resort Pangandaran. pelancong atau pengguna yang digunakan sebagai instrumen ujian berada di luar sampel, tetapi dengan ciri dan syarat yang sama dengan populasi.

#### 1) Ketetapan Instrumen

Instrumen dikatakan sah jika instrumen dapat mengukur apa yang sedang diukur. Langkah-langkah yang menunjukkan tahap kesahan atau kesahihan sesuatu instrumen dipanggil kesahan. Satu item yang patut digunakan untuk penyelidikan, maka percubaan dokumen dijalankan, untuk menentukan kesahihan senarai nilai dengan mencari korelasi antara skor setiap nilai dengan skor pembolehubah masing-masing. Untuk menguji kesahihan dokumen, berdasarkan pengiraan kesahihan dari SPSS versi 16.0 analisis statistik dengan tahap signifikansi 0.05 formula yang digunakan adalah formula korelasi momen produk (Arikunto 2002: 425), seperti berikut:



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

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi satu item dengan total item

$n$  = Jumlah responden

$\sum x$  = Jumlah setiap item

$\sum y$  = Jumlah skor seluruh item

$\sum xy$  = Jumlah skor hasil kali skor x dengan skor y

## 2) *Reliability* Instrumen

Pengukuran keandalan bertujuan untuk menentukan tahap kebolehpercayaan instrumen setelah diuji. Kebolehpercayaan soal selidik dianalisis dengan menggunakan formula Alpha Cronback berdasarkan pengiraan SPSS versi 22.0. Untuk menguji kebolehpercayaan instrumen boleh dikira untuk setiap penunjuk dengan formula Alpha Cronback yang dicadangkan oleh Arikunto Arikunto (2002: 171):

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Dimana:

$r_{11}$  = Koefisien reabilitas instrument

$k$  = Banyaknya item

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Jumlah varians total

Untuk melihat reliabilitas instrument penelitian dilakukan dengan menginterpretasikan ke dalam harga r (Arikunto 2002:245) seperti yang tertera pada Tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3 2 Interpretasi Nilai r**

Besar Nilai r	Interprestasi
0, 800 - 1, 000	Sangat tinggi
0, 600 - 0, 800	Tinggi
0, 400 - 0, 600	Cukup/sedang
0, 200 - 0, 400	Rendah
0, 000 - 0, 200	Sangat rendah (Tak berkorelasi)

### 3.1.6 Rancangan Analisis Data

#### 3.1.6.1 Rancangan Analisis

Selepas keputusan soal selidik diperoleh, data dianalisis sama ada data soal selidik adalah sah, boleh dipercayai dan konsisten (konsistensi dalaman). Untuk semua itu, ujian kesahan dan kebolehpercayaan penyerahan instrumen untuk kesahihan instrumen dijalankan dengan menggunakan formula Korelasi Moment Product (Sugiono, 2001: 182)

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{h=1}^n XY - \sum_{h=1}^n X \sum_{h=1}^n Y}{\sqrt{\{n \sum_{h=1}^n X^2 - (\sum_{h=1}^n X)^2\} \{n \sum_{h=1}^n Y^2 - (\sum_{h=1}^n Y)^2\}}}$$

Alat ini diisytiharkan sah jika pekali korelasi > 0.3 (Donald Cooper, 2010).

Walaupun ujian kebolehpercayaan dilakukan menggunakan formula Alfa Cronbach menggunakan bantuan komputer.

Berdasarkan paradigma penyelidikan dan hipotesis yang telah dijelaskan, kaedah analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis ialah analisis jalan. Dalam

langkah analisis langkah yang mesti dilakukan adalah untuk menterjemahkan hipotesis penyelidikan ke dalam rajah jalan.

Analisis yang dijalankan adalah melihat kesan sebahagian atau secara bersamaan menggunakan Analisis Laluan. Pertimbangan untuk menggunakan kaedah analisis jalur adalah seperti berikut:

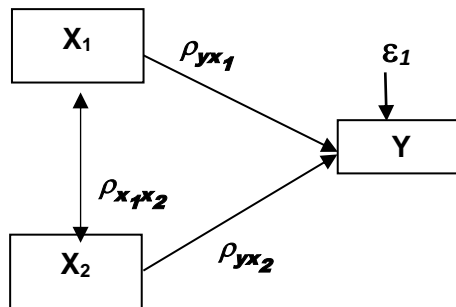
1. Kaedah ini dapat memberikan kejelasan hubungan dan magnitud antara pembolehubah penyelidikan yang sangat berguna untuk usaha para penyelidik untuk mengetahui lebih mendalam berbagai pembolehubah yang dikaji.
2. Analisis jalan sesuai untuk menganalisis hubungan sebab dan akibat, kedua-duanya mengetahui kesan langsung dan tidak langsung dari beberapa pembolehubah kausal pada pembolehubah kesan, baik secara parsial maupun serentak
3. Analisis jalan sesuai untuk sampel lebih dari 100 responden dan data adalah penerokaan dan data dapat dilihat secara langsung di lapangan (Kusnendi, 2005; Yonathan Sarwono, 2007).

Analisis jalur ini mengikuti corak struktur atau model struktur (Kusnendi, 2005). Model struktur secara amnya boleh digambarkan dengan persamaan berikut:

$$Y_1 = f(X_1, X_2, \dots, X_i);$$

$$Y_k = f(X_1, X_2, \dots, X_i);$$

Gambar 3.1 menunjukkan struktur analisa penelitian.



**Gambar 3 1 Persamaan Analisis Jalur**

Keterangan:

$X_1$  = *Service Quality (Kualitas Pelayanan)*

$X_2$  = *Physical Facility (Fasilitas Fisik)*

$Y$  = *Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)*

$\epsilon$  = Epsilon yang menunjukkan faktor pemboleh ubah atau residual yang menerangkan pengaruh pemboleh ubah lain yang telah dikenalpasti oleh teori, tetapi tidak diperiksa atau pemboleh ubah lain yang belum dikenal pasti oleh teori atau muncul sebagai akibat dari kesalahan pengukuran pemboleh ubah (Kusnendi, 2005)

Dengan mengambil kira ciri-ciri pemboleh ubah yang akan diuji, ujian statistik yang digunakan adalah untuk menentukan kesan  $X_1$  dan  $X_2$ , pada  $Y$  secara langsung dan tidak langsung. Ujian hipotesis serentak untuk struktur jalur dijalankan seperti berikut:

a. Rumus hipotesis

$$H_0 : F_{hitung} = 0$$

$$H_1 : F_{hitung} \neq 0$$

b. Kriteria keputusan

Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel (0,05)(n-k-1)}$

Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel (0,05)(n-k-1)}$

$$\text{Dimana } F = \frac{(n-k-1)R^2}{k(1-R^2)}$$

### 3.1.7 Analisis Deskriptif dan induktif / Verifikatif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengenal pasti pembolehubah bebas yang dikaji. Untuk mengenal pasti pembolehubah bebas yang dikaji, kaedah skor selang digunakan dengan membahagi median. Bagaimana untuk mengira skor selang dengan membahagikan median adalah seperti berikut:

1. Mengira skor setiap pemboleh ubah dengan: bilangan responden x bilangan soalan x skor setiap soalan item
2. Kira markah standard (perbandingan) untuk setiap pemboleh ubah bebas dengan: menghitung kuartil 2 (median), iaitu: bilangan responden x bilangan soalan x 3 \*

Nota: \* angka 1,2,3,4,5 adalah skor item pernyataan pada skala Likert.

3. Garis panduan membuat keputusan dengan membandingkan skor pada mata (1) dan (2), dengan syarat-syarat berikut:
  - a. Sekiranya skor keseluruhan atau markah pernyataan (1) lebih kecil (lebih rendah) daripada skor pembanding (median) maka ia bermakna lemah. Ini bermakna pembolehubah bebas tidak dimiliki atau tidak digunakan atau tidak mempunyai kesan yang signifikan ke atas pembolehubah bergantung.

- b. Sekiranya jumlah markah atau markah pernyataan (1) lebih besar (lebih tinggi) daripada komparator (median), ia bermakna kuat. Ini bermakna bahawa pemboleh ubah bebas tidak dimiliki atau digunakan mempunyai kesan yang signifikan terhadap pemboleh ubah bergantung

### 3.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji koefisien jalur, terlebih dahulu harus menterjemahkan hipotesis penelitian ke dalam hipotesis statistik sebagai berikut :

**Hipotesis :** menguji kualitas layanan dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Rumusan hipotesis operasional secara parsial ( $\rho_{YX1}$ )

$H_0: \rho_{YX1} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

$H_1: \rho_{YX1} \neq 0$ , Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Kriteria uji

Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

- b. Rumusan hipotesis operasional secara parsial ( $\rho_{YX2}$ )

$H_0: \rho_{YX2} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan

$H_1: \rho_{YX2} \neq 0$ , Terdapat pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan

Kriteria uji

Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

- c. Rumusan hipotesis operasional secara simultan

$H_0 : \rho_{YX1} = \rho_{YX2} = \rho_{YX3} = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan

$H_1 : \rho_{YX1} \neq \rho_{YX2} \neq \rho_{YX3} \neq 0$ , Terdapat pengaruh kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan

Kriteria uji Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$