

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didalamnya menggunakan banyak angka. Mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Metode ini juga disebut metode ilmiah sebab sudah memenuhi kaidah ilmiah yakni *konkret, objektif, terukur, rasional, dan sistematis*. Metode ini digunakan sesuai dengan tujuan dalam penelitian yang ingin dicapai yaitu apakah terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penginapan RedDoordz.

##### **B. Populasi dan Sampel**

###### **1. Populasi**

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas beberapa bagian, yaitu objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti terlebih dahulu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:115).

Penelitian ini menggunakan populasi konsumen jasa penginapan di kota Bogor yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu untuk penelitian ini dilakukan pengambilan sampel.

###### **2. Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut (Yusuf, 2014:150). Sampel merupakan bagian dari

populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi (Agung, 2012:33). Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Metode non probability sampling merupakan teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sitoyo, 2015:67). Purposive sampling ialah teknik nonprobability sampling yang lebih tinggi kualitasnya dan merupakan pengembangan atau penyempurnaan dari metode-metode sebelumnya. Purposive sampling dilakukan untuk mengambil sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,001}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow di atas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang..

### C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami sehingga peneliti mendapatkan informasi tentang hal tersebut, kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2013 : 38).

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel *independen* (X) dan variabel *dependen* (Y).

#### 1. Variabel Independen (Bebas)

Menurut Sugiyono (2013:39), variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh

perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto 2018:83).

b. Harga

Harga yaitu uang dalam jumlah tertentu yang dikeluarkan oleh seorang konsumen untuk memperoleh manfaat dan berbagai macam pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Penetapan harga jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan, akan mendorong konsumen untuk mengeluarkan sejumlah uangnya untuk mendapatkan manfaat dari jasa yang dibutuhkan (Kotler dan Amstrong 2012).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2013:36), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang (Menurut Kotler dan Amstrong 2018:39)

#### **D. Operasional Variabel**

Untuk memperjelas variabel operasional, penelitian mendeskripsikannya sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Operasional variabel**

| <b>Variabel</b>         | <b>Definisi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Indikator</b>                                                                                                                                                                                         | <b>Pengukuran</b> |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”( Kotler dan Keller 2016:143)                                                                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan (Reliability)</li> <li>2. Ketanggapan (Responsiveness)</li> <li>3. Jaminan (Assurance)</li> <li>4. Empati (Empathy)</li> <li>5. Berwujud</li> </ol> | Ordinal           |
| Harga (X2)              | Harga yaitu uang dalam jumlah tertentu yang dikeluarkan oleh seorang konsumen untuk memperoleh manfaat dan berbagai macam pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Penetapan harga jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan, akan mendorong konsumen untuk mengeluarkan sejumlah uangnya untuk mendapatkan manfaat dari jasa yang dibutuhkan (Kotler dan Amstrong 2012). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk</li> <li>3. Daya saing harga</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ol>   | Ordinal           |
| Kepuasan Pelanggan (Y)  | Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono 2015:146).                                                                                                                                                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Harapan</li> <li>2. Minat Berkunjung Kembali</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasikan</li> </ol>                                                     | Ordinal           |

## **E. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden

dengan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Sementara data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan, jurnal, kajian *literatur* yang berkaitan dengan permasalahan serta informasi dokumentasi lain yang dapat diambil melalui media internet.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dan kemudian dijawab (Sugiyono 2013:142). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan atau pertanyaan kepada responden untuk kemudian dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk *online* atau menggunakan *google form* yang didasarkan pada skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013:93), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, opini, dan juga persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian ini fenomena sosial telah ditentukan secara khusus oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian. Penilaian dalam skala *likert* yang digunakan adalah 1-5 dan penilaian skor masing-masing angka tersebut ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert**

| Pernyataan                | Nilai |
|---------------------------|-------|
| Sangat setuju (SS)        | 5     |
| Setuju (S)                | 4     |
| Ragu-Ragu (RR)            | 3     |
| Tidak Setuju (TS)         | 2     |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1     |

Sumber : Sugiyono (2015 : 134-135)

## F. Metode Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibuat valid atau tidak. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan di ukur maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Pengujian menggunakan perangkat komputer SPSS versi 26. Kuesioner penelitian terdiri dari 36 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 30. Untuk mengukur validitas instrumen menggunakan rumus *pearson product moment*, yaitu sebagai berikut:

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

Sumber : Riduwan & Akdon (2015 : 124)

Keterangan:

Rxy = Koefesien korelasi

N = Jumlah subjek atau responden

$\sum X$  = Skor butir

$\sum Y$  = Skor total

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat nilai Y

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka kuesioner dikatakan valid.

Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka kuesioner tidak dapat dikatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu index yang menunjukkan sejauh manasuatu alat ukur tersebut dapat diandalkan. Sebuah kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban atas pertanyaan tersebut konsisten (Yuandari & Rahman 2017 : 57). Uji Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Crombach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Sumber : Yuandari & Rahman (2017 : 57)

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

$k$  = Jumlah item pernyataan yang diuji

$\sum S_i$  = Jumlah varian skor tiap-tiap item

$S_t$  = Varian total

Nilai konstanta *Crombach Alpha* adalah 0.60, maka jika instrumen

tersebut nilainya  $> 0.60$  dinyatakan reliabel (Yuandari & Rahman 2017 :7).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pada umumnya uji normalitas digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval atau rasio. Uji normalitas adalah uji statistik yang mengukur apakah data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak (Yuandari & Rahman 2017 : 70). Metode yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini yaitu analisis statistik dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov Test* dan taraf signifikansi 0,05 atau 5%.

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas menurut Duli (2019 : 15), adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas data bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear atau tidak secara signifikansi antara variabel X dengan variabel Y (Yuandari & Rahman 2017 : 44). Dalam pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah menggunakan *Test for Linearity* dengan kekuatan uji 95% atau alpha 0,05.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka terdapat hubungan yang linear secara signifikansi antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda (Duli 2019 : 120).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut:

1. Melihat nilai *tolerance*
  - a. Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
  - b. Jika nilai *tolenrance*  $< 0,10$  maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
2. Melihat nilai *variance infaltion factor* (VIF)
  - a. Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
  - b. Jika nilai VIF  $> 10,00$  maka artinya terjadi

multikolinieritasterhadap data yang diuji.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varince* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Duli 2019 : 122-123).

Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola *scatterplot* dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID). Analisis pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model linear berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan menyempit kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola

3. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013 : 147) statistik deskriptif didefinisikan sebagai statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku

untuk umum ataupun generalisasi. Adapun analisis deskriptif statistik dalam penelitian ini adalah nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata.

Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis *mean weight* atau rata-rata tertimbang. Berikut rumus yang digunakan:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i W_i}{\sum_{i=1}^n W_i}$$

(Hek 2021 : 63)

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata-rata tertimbang

$W_i$  = bobot

$X_i$  = frekuensi

#### 4. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan antar variabel satu dengan variabel lainnya. Uji korelasi belum dapat diketahui variabel penyebab dan variabel akibat, dalam analisis korelasi yang diperhatikan adalah arah (positif dan negatif) dan besarnya hubungan (kekuatan).

Dalam penelitian ini rumus korelasi dari dua variabel bebas (kualitas pelayanan, harga) dengan satu variabel terikat (kepuasan Pelanggan) adalah sebagai berikut:

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2013 : 223)

Keterangan:

$R_{y.x_1x_2}$  = Korelasi antara variabel  $X_1$  dengan  $X_2$  secara bersama-sama dengan variabel Y

$r_{yx_1}$  = Korelasi *product moment* antara  $X_1$  dengan Y

$r_{yx_2}$  = Korelasi *product moment* antara  $X_2$  dengan Y

$r_{x_1x_2}$  = Korelasi *product moment* antara  $X_1$  dengan  $X_2$

untuk menguji apakah terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan reddoorz, maka penulis menggunakan tabel interpretasi koefesien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Interpretasi Koefesien Korelasi**

| Interval Koefesien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,80 – 1,000       | Sangat Kuat      |
| 0,60 – 0,7999      | Kuat             |
| 0,40 – 0,599       | Cukup Kuat       |
| 0,20 – 0,399       | Lemah            |
| 0,00 – 0,199       | Sangat Lemah     |

Sumber : Riduwan & Akdon (2015 : 124)

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Wibowo dalam Suawah *et al* (2018 : 2592) mengatakan bahwa analisis regresi linear berganda merupakan suatu hubungan linier anatar dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependennya.

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Regresi berganda dapat digunakan jika terdapat dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen.

Analisis data ini menggunakan program spss versi 26 dengan rumus sebagai berikut:

$$\gamma = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Suawah et al (2018 : 2592)

Keterangan:

$\gamma$  = Variabel kepuasan pelanggan

$a$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi variabel independen

$X_1$  = Variabel Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Variabel Harga

$e$  = *Error term*

## 6. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013 : 159-160), hipotesis adalah pernyataan pada populasi yang ingin diuji kebenarannya berdasarkan data yang didapat dari sampel pada penelitian, yang dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara pada rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis dengan asumsi sebagai berikut:

a. Hipotesis Statistik Secara Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) secara simultan atau bersama-sama. Sementara itu, dalam penelitian dilakukan uji hipotesa dengan langkah dan asumsi berikut ini:

1.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  (tidak ada pengaruh antara X dengan Y)

Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

2.  $H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$  (ada pengaruh antara X dengan Y)

Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

b. Hipotesis Statistik Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) berpengaruh secara parsial atau terpisah. Adapun kriteria pengujian yaitu sebagai berikut:

- 1)  $H_0 : \beta_1 = 0$  : Tidak memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pelanggan

$H_a : \beta_1 \neq 0$  : Memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2)  $H_0 : \beta_2 = 0$  : Tidak memiliki pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

$H_a : \beta_2 \neq 0$  : Memiliki pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Dengan kriteria pengujian:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $sig < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai  $sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

#### 7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghazali dalam Jatiningrum & Marantika (2021 : 59), mengungkapkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk mengukur seberapa jauh variabel independen (bebas) dapat mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen (terikat). Semakin besar ( $R^2$ ) variabel independen maka semakin dominan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (terikat).

Jika nilai koefisien determinasi sama dengan 0 artinya variasi dari variabel dependen (Y) tidak dapat diterangkan oleh variabel independen (X) sama sekali. Kemudian jika nilai koefisien determinasi sama dengan 1 artinya, variasi dari variabel dependen (Y) secara keseluruhan dapat diterangkan oleh variabel independen (X).

Untuk menghitung nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Ghozali dalam Jatiningrum & Marantika (2021 : 59)

Keterangan:

KD : Nilai Koefisien Determinasi

r :Nilai Koefisien Korelasi