

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Konsep penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tipe penelitian yang peneliti gunakan metode deskriptif, yang menggambarkan keadaan sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan serta menganalisis sehingga diperoleh hasil sesuai dengan masalah penelitian. Pengertian deskriptif menurut (Sugiyono, 2017) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis kualitas layanan pada bisnis perhotelan. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu konsumen hotel bintang 3.

3.3 Definisi Operasional

3.3.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam penelitian ini yaitu upaya stabil untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan sesuai ekspektasi konsumen.

Berikut indikator-indikator kualitas layanan dalam penelitian ini sebagai berikut : (Kotler, 2009)

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan

INDIKATOR	KETERANGAN
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Karyawan hotel klasifikasi bintang 3 mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Karyawan hotel klasifikasi bintang 3 memiliki pengetahuan, koresponden, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen.
<i>Tangibles</i> (Berwujud)	Pemberi jasa dapat memberikan bukti nyata sarana dan pra sarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar
<i>Empathy</i> (Empati)	Karyawan hotel klasifikasi bintang 3 mampu memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada konsumen.
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Karyawan hotel klasifikasi bintang 3 mampu memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen.

Sumber : (Kotler, 2009)

3.3.3 Instrumen Penelitian

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pengukuran Item	Sumber
Kualitas Layanan	Reliability (Keandalan)	Hotel bintang 3 memberikan pelayanan yang terpercaya.	(Kotler, 2009)
		Hotel bintang 3 memberikan fasilitas sesuai harapan konsumen.	
	Assurance (Jaminan)	Hotel bintang 3 menjamin keselamatan konsumen selama berada dihotel.	(Kotler, 2009)
		Hotel bintang 3 menjamin keamanan barang bawaan konsumen.	
	Tangibles (Berwujud)	Hotel bintang 3 bersih dan rapi.	(Kotler, 2009)
		Eksterior dan interior hotel bintang 3 menarik.	
		Karyawan hotel bintang 3 berpenampilan menarik	
	Empathy (Empati)	Karyawan hotel bintang 3 memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen.	(Kotler, 2009)
		Karyawan hotel bintang 3 memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.	
		Karyawan hotel bintang 3 menanggapi keluhan konsumen dengan baik	
	Responsiveness (Ketanggapan)	Hotel bintang 3 memberikan pelayanan yang cepat.	(Kotler, 2009)
		Hotel bintang 3 melakukan proses pembayaran konsumen dengan cepat.	
		Hotel bintang 3 menangani keluhan dan komplain konsumen dengan cepat.	

3.3.4 Skala Pengukuran

(Sugiyono, 2017) menyebutkan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban dari setiap instrumen memiliki gradasi berupa kata-kata sebagai berikut :

Tabel 3.3 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Dari tabel diatas responden diminta mengisi kuisisioner dengan tingkat kepuasan terhadap sejumlah pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Tingkat kepuasan tersebut merupakan gradasi berupa Sangat Tidak Puas (STP) hingga Sangat Puas (SP) dengan skor (1,2,3,4, dan 5).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menginap di hotel bintang 3.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling

dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* atau yang dapat disebut sampel yang kebetulan ditemukan pada saat itu juga (Harnaeny, 2021). Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menginap di hotel bintang 3. Perhitungan sampel memakai rumus Cochran sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), dalam penelitian ini 10%

maka perhitungan dalam menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus diatas, sehingga jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian yaitu 96 konsumen.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang *langsung memberikan* data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Data primer dalam penelitian ini diambil dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dituju yaitu konsumen yang sudah pernah mengunjungi hotel bintang 3.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2017) data sekunder adalah sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari artikel, buku, dan referensi atau studi pustaka dari jurnal penelitian terdahulu.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yaitu dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yang sesuai dengan sampel penelitian. Berikut

merupakan tabel pernyataan-pernyataan yang menjadi sampel dalam penelitian ini :

Tabel 3.4 Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Layanan Aspek (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness)

VARIABEL	DAFTAR PERNYATAAN
<i>Reliability</i>	Saya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh Hotel.
	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Hotel.
<i>Assurance</i>	Saya merasa puas atas jaminan keselamatan tamu yang diberikan oleh Hotel.
	Saya merasa puas atas jaminan keamanan barang yang diberikan oleh Hotel.
<i>Tangibles</i>	Saya merasa puas terhadap kebersihan dan kerapian Hotel.
	Saya merasa puas terhadap tampilan ruangan eksterior dan interior Hotel.
	Saya merasa puas terhadap penampilan Karyawan Hotel.
<i>Empathy</i>	Saya merasa puas atas perhatian yang diberikan Karyawan Hotel.
	Saya merasa puas atas sikap Karyawan Hotel dalam melayani tamu.
	Saya merasa puas atas ketanggapan Karyawan Hotel dalam menanggapi keluhan tamu.
<i>Responsiveness</i>	Saya merasa puas dengan pelayanan Hotel yang cepat.
	Saya merasa puas dengan proses pembayaran Hotel yang cepat.
	Saya merasa puas dengan kecepatan penanganan terhadap keluhan dan komplain tamu.

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Dalam mengimplementasikan

metode CSI, akan dibuat kuesioner yang nanti akan diisi oleh konsumen dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Menurut (Buchari, 2007), Pengukuran CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan konsumen bersifat kontinyu.

Adapun rumus perhitungan Customer Satisfaction Index adalah sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

CSI : Customer Satisfaction Index

X_i : Skor Indeks Kepuasan Konsumen dari setiap responden

N : Jumlah Responden