

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Neo Malioboro yang beralamatkan di Jl. Ps. Kembang No.21, Sosromenduran, Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55271. Kuesioner disebar secara langsung dan online melalui google forms kepada tamu yang menginap di hotel Neo Malioboro.

3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, entah secara negatif atau positif. Dalam penelitian ini variabel independennya sebagai berikut :

1. Layanan Produk

Identifikasi layanan produk adalah bukti fisik dari hotel, misalnya, akomodasi yang sebenarnya dan fasilitas hotel.

Indikator yang digunakan adalah:

- Interior kamar yang lengkap, nyaman, dan tertata dengan baik.
- Restaurant yang nyaman dan menu yang bervariasi.
- Sarana olahraga yang lengkap dan nyaman.

- Interior lobby hotel yang lengkap dan nyaman.
- Tempat parkir yang aman dan luas.
- Bangunan hotel kokoh dan terawat baik.
- Taman yang terletak di dalam atau diluar bangunan.

2. Layanan pengiriman

Didefinisikan sebagai aspek-aspek dari layanan yang melibatkan interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan. Indikator yang digunakan adalah:

- Kemudahan pada saat pemesanan.
- Ketelitian pada saat pemesanan, check-in/check-out tanpa ada kesalahan.
- Ramah pada saat pemesanan, check-in dan check-out.
- Kecepatan melayani pada saat pemesanan, check-in/check-out.
- Melayani pelanggan dengan penuh perhatian.
- Berkomunikasi dengan baik
- Sopan pada saat melakukan pelayanan.

3. Layanan Lingkungan hidup

Mengacu pada penampilan dan kondisi fasilitas, perabot dan suasana yang merupakan bagian dari pertemuan layanan.

Indikator yang digunakan adalah:

- Kamar yang bersih
- Taman yang terpelihara, bersih, dan rapi
- Keadaan bangunan bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba, dan lain sebagainya).
- Pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar-kamar dan koridor.
- Kebersihan, kerapian, keindahan semua publik area hotel (sarana olah raga, restoran, lobby dan tempat parkir)
- Suasana tinggal yang nyaman menyenangkan dan aman, sehat, bagi para tamu.

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan secara keseluruhan dengan membandingkan harapan konsumen dengan kinerja perusahaan. Harapan konsumen terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang mereka peroleh. Dari sudut pandang konsumen, sumber informasi bisa berasal dari internal maupun eksternal. Harapan konsumen terhadap layanan harus bisa dipahami oleh perusahaan dan diupayakan untuk bisa diwujudkan. Tentunya hal ini merupakan tugas berat bagi perusahaan, sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan konsumen karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan. Hal inilah yang disebut dengan gap (kesenjangan) kualitas layanan. Gap kualitas

layanan terjadi karena perbedaan antara kinerja manajemen dan harapan konsumen (Purnama,2006).

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahn yang relevan dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Berdasarkan sumbernya, data-data yang diperoleh menjadi:

1. Data primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan kuisioner kepada para tamu hotel bintang 3 dan menggunakan google form.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer ataupun pihak lain, yang dapat dilakukan dengan cara studi pustaka yaitu dari berbagai sumber penulisan, baik berupa buku-buku atau literatur-literatur yang mendukung penelitian, serta yang berasal dari dalam perusahaan.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.

Pengukuran angket dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert merupakan pertanyaan yang diberikan dalam bentuk berjenjang mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi, dengan pilihan tiga, lima, tujuh dan seterusnya serta harus ganjil. Skala Likert menghasilkan data interval. Skala Likert digunakan untuk mengukur variabel – variabel dependen, independen, dan moderat. Dalam memberikan jawaban responden menjawab daftar pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan Skala Likert dengan lima kemungkinan jawaban yang tersedia. Masing – masing jawaban memiliki bobot skor yang berbeda sehingga dapat diolah kedalam bentuk data kuantitatif. Dari proses pemberian skor ini dihasilkan 5 kategori, yaitu :

Skor 5 : Sangat setuju

Skor 4 : setuju

Skor 3 : Kurang setuju

Skor 2 : Tidak setuju

Skor 1 : Sangat Tidak setuju

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Merupakan jumlah dari keseluruhan obyek yang akan diteliti pada wilayah tertentu. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua konsumen yang pernah menginap di Hotel Neo Malioboro Jl. Ps. Kembang No.21, Sosromenduran, Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55271.

3.4.2 Sampel

Merupakan sebagian dari populasi yang diambil untuk diseidiki. Kemudian pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan convenience sampling, yaitu suatu nonprobability samples tidak terbatas. Pemilihan sampel dengan metode ini merupakan cara yang paling murah dan paling mudah untuk dilaksanakan. Peneliti mempunyai kebebasan untuk memilih siapa saja obyek yang menjadi target penelitian untuk dimasukkan menjadi sampel (Cooper dan Schindler, 2001; p.192). dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan diteliti mengikuti rumus di bawah ini:

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{z_{\frac{1}{2}} a}{E} \right)^2$$

Dimana

n : jumlah sample

$z \frac{1}{2} \alpha$: batas luar daerah nilai $z \frac{1}{2} \alpha$ adalah sebesar 1,96. Angka ini didapat dari tabel t , karena pada kondisi dimana nilai deviasi standar rata-rata tidak diketahui. Maka tabel-tabel tidak berdistribusi normal langsung sehingga untuk jumlah populasi yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti *tabel Z*.

E : kesalahan maksimum yang mungkin dialami. Dengan taraf signifikansi (α) sebesar 5% dan kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) adalah sebesar 10% sedangkan deviasi standar rata-ratanya tidak diketahui, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampelnya adalah 96 orang.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis regresi liner berganda

Analisis regresi berganda dapat digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yang digunakan untuk menguji hubungannya dengan variabel dependen. Variabel tersebut adalah layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup untuk di lihat pengaruhnya terhadap kualitas layanan (harapan dan kinerja).

Model Uji Regresi Linier berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana:

Y : kualitas layanan yang diukur dengan gap

A : konstanta

Bn : koefisiensi regresi dari variabel x1, x2, x3

X1 : kinerja layanan produk

X2 : kinerja layanan pengiriman

X3 : kinerja layanan lingkungan hidup

3.5.2 Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh secara serentak variabel layanan produk, layanan pengiriman, layanan lingkungan hidup terhadap kualitas layanan. Model ini digunakan untuk membuktikan kelayakan model penelitian maka digunakan uji F, yaitu untuk menguji

kebenaran koefisien regresi. Menurut Hasan (2006) Uji serentak yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y. Prosedur uji statistiknya adalah sebagai berikut, (Hasan,2006):

a. Menentukan formulasi hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh X terhadap Y.

H_1 : Ada pengaruh X terhadap Y.

b. Menentukan taraf nyata (α) dan F tabel.

- Taraf nyata yang digunakan biasanya 5%(0,05) atau 1% (0.01).
- Nilai F tabel memiliki derajat bebas.

c. Menentukan kriteria pengujian.

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $F_0 \leq F_{\alpha}$.

H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila $F_0 > F_{\alpha}$.

d. Menentukan nilai uji statistik.

e. Membuat kesimpulan.

2. Uji Hipotesis dengan Uji parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis kedua dengan uji t yaitu adanya pengaruh kepemimpinan secara parsial/individu. Prosedur uji statistiknya adalah sebagai berikut:

a. Menentukan formulasi hipotesis

H_0 : $B = B_0$ (tidak ada hubungan antara X dan Y).

H_1 : $B > B_0$ (ada hubungan positif antara X dan Y).

H_i : $B < B_0$ (ada hubungan negatif antara X dan Y).

$H_2 : B \neq B_0$ (ada hubungan antara X dan Y).

b. Menentukan taraf nyata (α) dan t tabel

- Taraf nyata yang digunakan biasanya 5% (0.05) atau 1% (0,01).
- Nilai t tabel memiliki derajat bebas.

c. Menentukan kriteria pengujian

- Untuk H_0 : Tidak ada hubungan positif antara X_i dan Y.

H_1 : Adanya hubungan positif antara X_i dan Y.

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $t_0 \leq t_\alpha$.

H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila $t_0 > t_\alpha$.

- Untuk H_0 : Tidak ada hubungan negatif antara X_i dan Y.

H_1 : Adanya hubungan negatif antara X_i dan Y.

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $t_0 \geq -t_\alpha$

H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila $t_0 < -t_\alpha$

- Menentukan nilai uji statistik.
- Membuat kesimpulan.