

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Bab metode penelitian terdiri dari beberapa sub bab diantaranya yaitu objek dan lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data dan alur penelitian.

#### 3.1. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel proses pemesanan dan transportasi terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

#### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

##### a. Observasi

Teknik observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan atas kebenaran sesuai fakta. Kegiatan observasi digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas layanan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

##### b. Wawancara

Langkah pengumpulan data lain yang dilakukan yaitu wawancara. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan pengunjung hotel untuk meminta informasi secara langsung guna melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian.

### c. Studi Literatur

Studi literatur merupakan langkah yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang sejalan atau berhubungan dengan penelitian bersumber dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang terpercaya.

### 3.3. Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

#### 1. Microsoft Word 2010

Merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menyusun penelitian.

#### 2. Kuesioner

Merupakan alat bantu yang digunakan untuk menyebar kuesioner dan mendapatkan informasi secara konvensional.

#### 3. Microsoft Excel 2010

Merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan hasil kuesioner

#### 4. Software IBM SPSS Statistics 22

Merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk pengolahan data sehingga diperoleh hasil untuk menjawab uji hipotesis.

#### 5. Microsoft Visio

Merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk membuat alir penelitian dalam bentuk flowchart.

### 3.4. Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau perusahaan berdasarkan wawancara ataupun kuisisioner kepada pengunjung hotel syariah dan dapat berasal pada observasi lapangan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder berasal dari literature atau kajian yang berkaitan dengan halal, hotel syariah, kualitas layanan, transportasi, proses pemesanan, analisis regresi linear berganda.

### 3.5. Uji Kecukupan Data

Menurut Satalaksana, z, & Tjakraatmadja (2006) uji kecukupan data merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah jumlah data dalam kuesioner yang didapatkan telah memenuhi jumlah pengamatan yang dibutuhkan dalam pengukuran atau belum dengan tingkat ketelitian yang sudah ditentukan. Data dapat dikatakan telah cukup apabila nilai  $N' < N$  dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% dan ketelitian sebesar 5%. Pada penelitian ini uji kecukupan data dilakukan pada masing – masing item pernyataan kuesioner dengan rumus kecukupan data sebagai berikut :

$$N' = \left[ \frac{k/s\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

Keterangan :

- $N'$  : Jumlah data teori yang dibutuhkan
- $k$  : Tingkat keyakinan ( 95% ) = 2
- $s$  : Tingkat ketelitian ( 5% ) = 0,05
- $N$  : Jumlah responden = 40
- $x$  : Hasil skor jawaban kuesioner

### 3.6. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2014). Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu variabel independen atau variabel bebas dan variable dependen atau variabel

bebas. Adapun pengertian dan penjelasan dari masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas sering disebut variabel stimulus atau variabel antecedent merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Sehingga variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Pada penelitian ini variabel bebas yaitu proses pemesanan (X1) dan transportasi (X2) (Sugiyono, 2014)

#### 2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikat yaitu kualitas layanan (Y).

### 3.7. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data kuantitatif. Sebelum mendapatkan hasil dan keputusan suatu penelitian maka data harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

#### 3.7.1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen merupakan pengujian yang dilakukan terlebih dahulu agar mendapatkan data yang baik dan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Adapun pada tahap ini dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

##### 3.7.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan dari sebuah kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid, jika dalam pengukuran pertanyaan dinyatakan valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom*  $d(f) = n - 2$  dengan alpha 0,05. Jika  $r$  hitung > dari  $r$  table dan

nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, namun apabila nilai  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. (Soemantri, 2006).

### 3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Crobach's Alpha dengan jumlah sample sebanyak 40 responden. Instrumen dalam angket dapat dinyatakan realibel apabila nilai yang dihasilkan  $<$  0,06. Teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas yaitu dengan menggunakan Cronbach's Alpha dalam software SPSS.

### 3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, menggunakan uji asumsi klasik, dimana uji asumsi klasik merupakan model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi-asumsi. Asumsi yang digunakan dalam pengujiannya diantaranya adalah uji normalitas data, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 3.7.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini untuk membuktikan distribusi normalnya menggunakan *One Simple Komogorov Smirnov Test* secara normal. Model pengujian normal setidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikan variabel, jika signifikansi lebih besar dari alpha 0,05 maka menunjukkan distribusi normal, sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 maka distribusi data menunjukkan tidak normal (Sugiono, 2012).

#### 3.7.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Indikator model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi di antara variabel independen. Uji

multikolenieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF yang telah didapatkan melalui *software* SPSS. Jika  $VIF \geq 10$ , maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya apabila nilai  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2013).

### 3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan variansi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki ketidak-samaan varians residual suatu pengamatan yang lain, sehingga dikatakan model tersebut heteroskedastisitas. Adapun ketentuan dalam uji heteroskedastisitas adalah jika nilai p-value pada variabel  $> 0,05$  maka data dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### 3.7.3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel proses pemesanan ( $X_1$ ) dan variabel transportasi ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu kualitas layanan ( $Y$ ). Dalam hal ini persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen atau variabel terikat ( kualitas layanan )

a : Konstanta

b1 : Koefisien regresi proses pemesanan

b2 : Koefisien regresi Transportasi

X1: Variabel proses pemesanan

X2: Variabel transportasi

### 3.7.3.1. Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui dan memprediksi seberapa besar variabel dependen (kualitas layanan) dipengaruhi oleh variabel independen (proses pemesanan dan transportasi).

### 3.7.3.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F adalah uji serempak yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kualitas layanan). Nilai signifikan yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dan perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel. Dimana rumus untuk menentukan F tabel yaitu  $k; n-k$  ( $n$  merupakan jumlah responden, dan  $k$  merupakan banyaknya variabel independen dalam penelitian) dengan menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun kriteria yang digunakan adalah

1. Membuat hipotesis dengan membandingkan nilai signifikan :

- $H_0 : b_1 = b_2 = 0$

Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) terhadap variabel dependen (kualitas layanan) secara simultan.

- $H_0 : b_1 \neq b_2 \neq 0$

Artinya, ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) terhadap variabel dependen (kualitas layanan) secara simultan.

2. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel (dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ))

- Apabila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Artinya, variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas layanan)

- Apabila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya, variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas layanan)

### 3.7.3.3. Uji Parsial (Uji T)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Adapun kriteria yang digunakan sebagai berikut:

1. Membuat hipotesis dengan membandingkan nilai signifikan :
  - $H_0 : b_1 = 0$   
Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.
  - $H_a : b_1 \neq 0$   
Artinya, ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.
2. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel (dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$  ))
  - Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  
Artinya, variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas layanan)
  - Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.  
Artinya, variabel independen (proses pemesanan dan transportasi) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas layanan)

### 3.7.3.4. Uji Korelasi Parsial

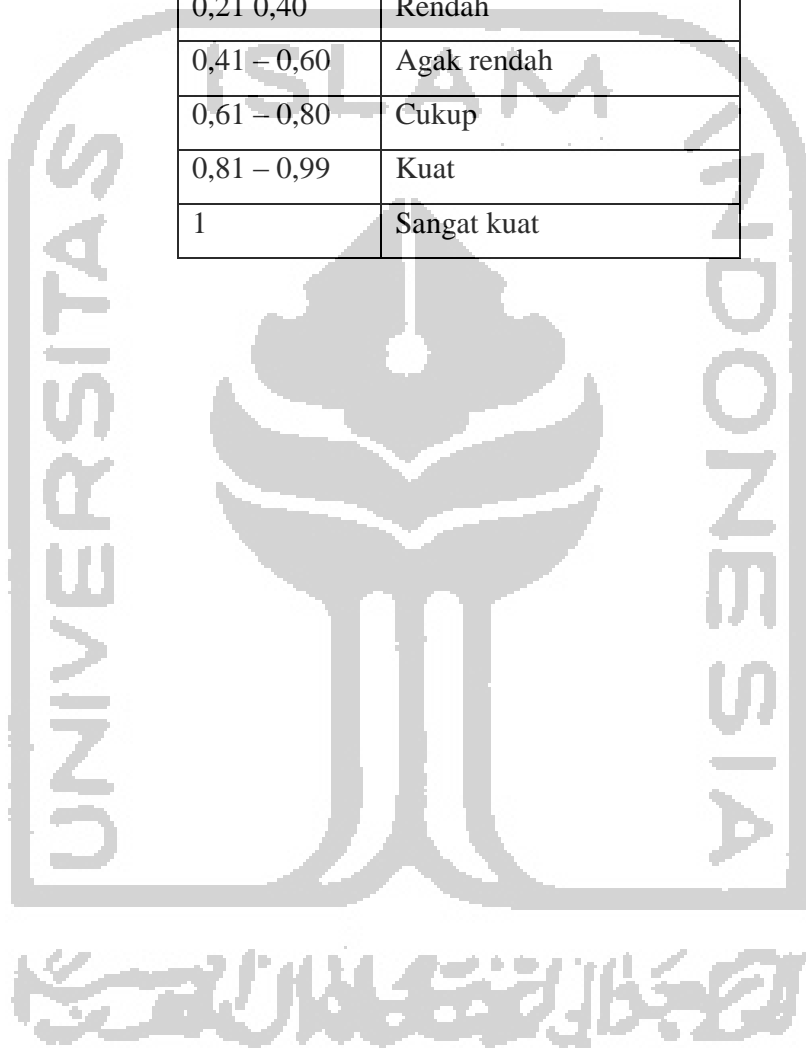
Korelasi parsial digunakan untuk menganalisis apakah sebuah variabel mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel lainnya, jika terdapat hubungan lalu bagaimana keeratan hubungan tersebut, serta seberapa jauh variabel tersebut mempengaruhi variabel lainnya.



Berikut merupakan Tabel interpretasi nilai R :

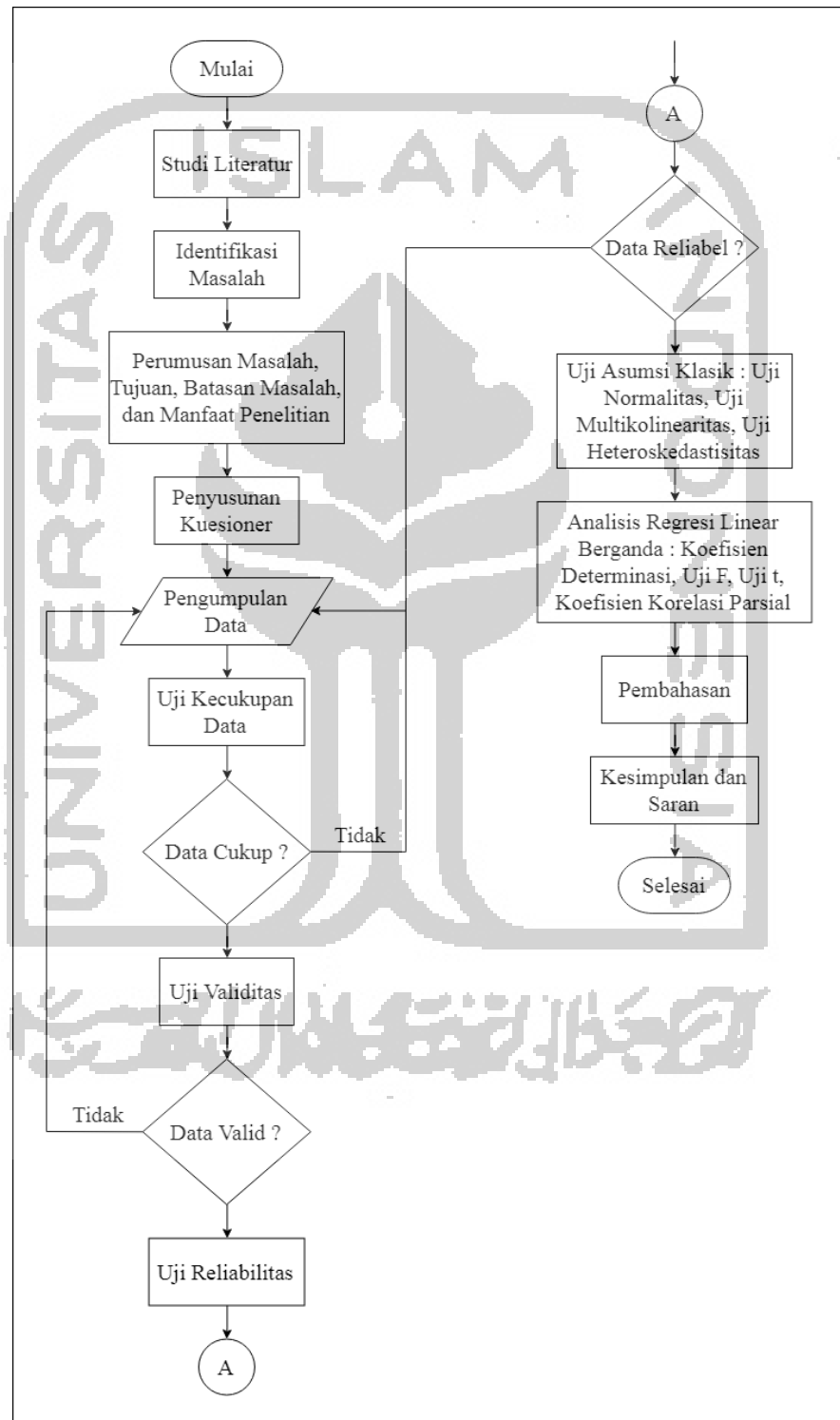
Tabel 3.2 Interpretasi nilai R

<b>R</b>	<b>Interpretasi</b>
0	Tidak berkorelasi
0,01 – 0,20	Korelasi sangat rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Agak rendah
0,61 – 0,80	Cukup
0,81 – 0,99	Kuat
1	Sangat kuat



### 3.8. Alir Penelitian

Alir Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini untuk menyelesaikan permasalahan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian

Keterangan diagram alir penelitian yaitu :

1. Studi Literatur

Pada studi literatur dengan mengambil kutipan atau studi-studi yang berkaitan dengan penelitian untuk mendukung dan membantu penyelesaian penelitian. Sumber studi literatur diperoleh dari buku, jurnal internasional, dan lain-lain yang telah dilakukan sebelumnya.

2. Identifikasi Masalah

Langkah pertama dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi masalah dengan menentukan titik proses permasalahan hingga didapatkan solusi pemecahan permasalahan.

3. Perumusan Masalah, Tujuan, Batasan Penelitian, dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang didapatkan rumusan masalah dan mengetahui tujuan penelitian dengan batasan – batasan agar penelitian lebih fokus pada permasalahan dan manfaat dari penelitian tersebut.

4. Penyusunan Kuesioner

Pada tahap ini peneliti menyusun kuesioner berupa pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk bahan penelitian.

5. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi-informasi dalam penelitian kepada pelanggan hotel .

6. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah jumlah data yang didapatkan telah memenuhi jumlah data yang dibutuhkan dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% dan tingkat ketelitian 5%.

7. Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Pada uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ke valid an butir pernyataan pada kuesioner yang digunakan. Apabila semua data valid dan reliabel maka dapat di lakukan ke uji asumsi selanjutnya. Sedangkan apabila data tersebut belum valid, maka butir pertanyaan tersebut harus dihilangkan.

8. Uji Asumsi Klasik (Uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas)

Uji asumsi klasik merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan uji regresi linear berganda. Model regresi yang baik yaitu model yang lolos dari uji asumsi klasik.

9. Analisis Regresi Linear Berganda (Koefisien determinasi, uji F, uji t, dan koefisien korelasi parsial)

Pada tahapan analisis regresi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen dan mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen masing-masing terhadap variabel dependen secara simultan dan secara parsial. Sehingga didapatkan hipotesis pada penelitian tersebut.

10. Pembahasan

Pada tahap pembahasan yaitu membahas langkah – langkah penelitian dalam proses pengerjaan sehingga dapat digunakan untuk analisis hasil penelitian yang diperoleh.

11. Kesimpulan dan Saran

Tahapan akhir dari sebuah penelitian memberikan kesimpulan terhadap hasil akhir yang diperoleh dan memberikan saran untuk peneliti selanjutnya.

