

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini diadakan dengan mengambil lokasi penelitian di Hotel Puri Artha Yogyakarta, tepatnya di Jl. Cendrawasih No. 36 Demangan Yogyakarta.

3.2 Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, yaitu mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap atribut hotel Puri Artha dan hubungan antara variabel karakteristik konsumen dan variabel atribut hotel maka variabel penelitian dibedakan menjadi 2 yaitu:

a. Variabel Karakteristik Konsumen

1) Pekerjaan

Yaitu jenis mata pencaharian yang dilakukan oleh responden.

Dalam penelitian ini jenis pekerjaan responden dibagi menjadi:

- PNS
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta

2) Penghasilan

Yaitu sejumlah penerimaan yang mampu dihasilkan oleh setiap responden setiap bulan. Dalam penelitian ini variabel penghasilan dibedakan menjadi :

- di bawah Rp.1.000.000
- Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 2.000.000
- di atas Rp. 2.000.000

b. Variabel atribut produk Hotel Puri Artha, yang dibedakan menjadi:

1). Tarif / harga

Merupakan nilai yang diberikan pada suatu produk yang berbentuk nominal atau uang. Seorang konsumen cenderung akan memilih hotel berdasarkan kemampuan finansial yang dimiliki.

2). Fasilitas

Merupakan ketersediaan sarana maupun prasarana hotel yang ada yang ditujukan untuk konsumen yang menginap di hotel tersebut yang diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen, misalnya : fasilitas *indoor* (AC, televisi, toilet, tempat tidur) dan *outdoor* (kolam renang, café, tempat parkir) yang disediakan.

3). Pelayanan

Merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh segenap staf dan karyawan hotel dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang berkunjung maupun menginap di hotel tersebut.

4). Prosedur Administrasi

Yakni hal yang berkenaan dengan kemudahan dalam masalah yang berhubungan dengan prosedur penerimaan tamu, pemesanan kamar hotel dan kemudahan dalam pembayaran.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Data Intern

Informasi yang relevan, berasal, dikumpulkan dan digunakan pihak sendiri untuk menjawab pertanyaan penelitian.

2. Data Ekstern

a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden, data primer meliputi :

- Karakteristik responden
- Tanggapan konsumen atas atribut hotel Puri Artha.
- Tanggapan sikap konsumen dalam menggunakan jasa ini

Untuk memperoleh data primer yang diperlukan digunakan tehnik pengisian kuesioner, yang diisi oleh pengunjung hotel Puri Artha.

b) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dan disusun dari pihak lain. Data sekunder meliputi :

- Gambaran umum hotel Puri Artha.
- Strategi penanganan kualitas perusahaan
- Informasi terkait dengan perkembangan perhotelan Indonesia umumnya dan hotel Puri Artha khususnya

Untuk mendapatkan data sekunder yang dibutuhkan, dilakukan dengan mempelajari literatur yang terkait dengan perkembangan perhotelan, selain itu juga diperoleh melalui fasilitas internet.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam analisis sikap konsumen, dipergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan jalan mempelajari berbagai literatur, majalah, dan catatan-catatan kuliah. Sehingga diharapkan dengan landasan teori yang kuat dalam menganalisis masalah yang akan diperoleh kesimpulan yang berbobot ilmiah.

2. Metode Kuisisioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dan obyek penelitian untuk dimintai pendapat tentang masalah yang diteliti. Teknik yang dilakukan dengan metode ini yaitu dengan cara penyebaran kuisisioner yang berisi tentang pertanyaan tentang hal-hal yang ingin diketahui dari responden, untuk memperoleh informasi yang diharapkan dalam penelitian.

3. Metode Wawancara

Dilakukan dengan melakukan tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan responden untuk mengetahui berbagai informasi yang perlu dan penting dalam menunjang kelancaran penelitian berdasarkan pernyataan yang disampaikan melalui kuisisioner.

3.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adalah semua individu atau unit-unit yang menjadi obyek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh tamu yang sedang atau pernah menginap di hotel Puri Artha Yogyakarta.

2. Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-random sampling*-sampel keputusan (*judgement sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel yang memilih anggota-anggota sampel yang sesuai dengan kriteria tertentu atas dasar tujuan penelitian yang ingin dicapai. Sampel adalah sebagian individu atau unit-unit yang diambil dari populasi, dalam hal ini adalah sebagian dari tamu yang sedang atau pernah menginap di hotel Puri Artha Yogyakarta.

Dengan mempertimbangkan jumlah populasi pengunjung yang menginap di Hotel Puri Artha yang tidak dapat diketahui secara pasti, maka untuk menentukan jumlah sampelnya digunakan rumus (Algifari, Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis, hal 36) :

$$E = Z_{1/2\alpha} \cdot \frac{S}{\sqrt{n}}$$

Dengan :

- n : banyaknya sampel yang diduga
- $Z_{1/2\alpha}$: batas interval keyakinan.
- S : standar deviasi sampel
- E : besar deviasi/error atau tingkat kesalahan estimasi.

Dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5%, $Z^{1/2}\alpha = 1,96$, standar deviasi sebesar 0,5 dan tingkat kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) tidak lebih dari 10 % maka :

$$0,1 = 1,96 \cdot \frac{0,5}{\sqrt{n}}$$

$$0,1 = \frac{0,98}{\sqrt{n}}$$

$$\sqrt{n} = \frac{0,98}{0,1}$$

$$\sqrt{n} = 9,8$$

$$n = (9,8)^2$$

$$n = 96,04 \rightarrow \text{pembulatan angka menjadi 100.}$$

Maka berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel adalah 100 responden dan hal ini dianggap sudah cukup mewakili populasi yang akan diteliti.

Sampel sejumlah 100 responden tersebut didapat oleh penulis melalui berbagai sumber antara lain :

1. Melalui kuisisioner yang diedarkan melalui bagian resepsionis Hotel Puri Artha Yogyakarta yang kemudian diberikan kepada tamu hotel yang bersedia mengisi kuisisioner tersebut.
2. Penulis secara langsung memberikan kuisisioner tersebut kepada beberapa tamu/pelanggan hotel yang menginap di Hotel Puri Artha yang saat itu sedang menikmati fasilitas hotel tersebut antara lain di lobby hotel dan kolam renang.
3. Melakukan wawancara atau tanya jawab dengan tamu/pelanggan hotel Puri Artha berdasarkan daftar pernyataan yang ada dalam

kuisisioner. Metode ini cukup efisien terhadap beberapa tamu hotel yang tidak bersedia untuk mengisi kuisisioner.

3.6 Metode Analisis data

1. Analisis Deskriptif.

Yaitu analisis dengan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat. Data tersebut biasanya tercantum dalam bentuk tabel dan analisis berdasarkan pada data di tabel tersebut.

2. Analisis Statistika.

Yaitu analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika. Adapun teknik statistika yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

a. Model Sikap Fishbein

Metode ini digunakan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap pilihan produk jasa hotel Puri Artha.

Adapun rumus yang digunakan, yaitu:

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

dimana:

A_o = Sikap seseorang secara keseluruhan terhadap obyek tertentu.

b_i = Kepercayaan seseorang terhadap atribut (i) yang dimiliki suatu obyek.

e_i = Penilaian (evaluasi) seseorang terhadap atribut (i) yang ada pada suatu obyek.

n = Jumlah atribut.

b. Analisis Kai Kuadrat.

Analisis kai Kuadrat (Chi Square) ini digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan sikap konsumen terhadap pilihan produk jasa hotel Puri Artha berdasarkan pada atribut produknya.

Analisis Chi Kuadrat dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

dimana:

X^2 = nilai Chi Kuadrat

f_o = frekuensi yang diperoleh observasi dalam sampel

f_h = frekuensi yang diharapkan dari sampel sebagai pencerminan frekuensi yang diharapkan dari populasi

Untuk menghitung besarnya frekuensi yang diharapkan (f_h)

dengan rumus:

$$f_h = \frac{k_a \cdot b_x}{t}$$

dimana:

k_a = Jumlah pada kolom a

b_x = Jumlah pada baris b

t = Jumlah sampel total

Dalam kaitannya uji Chi Kuadrat sebagai alat analisis untuk menguji hipotesis penelitian maka langkah selanjutnya adalah:

- Menentukan taraf signifikan 95% atau 0,05
- Menetapkan kriteria pengujian, yaitu:
 - jika $\text{Sign.} \leq 0,05$; maka H_0 ditolak
 - jika $\text{Sign.} > 0,05$; maka H_0 diterima
- Mencari harga X^2 dengan menggunakan program aplikasi SPSS ver. 11.5
- Mengambil Keputusan berdasarkan kriteria pengujian tersebut.

c. Analisis Koefisien Kontingensi

Digunakan untuk mengetahui tinggi derajat keeratan hubungan antara 2 variabel. Nilai Koefisien Kontingensi yang telah dihitung pada saat pengolahan data dibandingkan dengan nilai KK maksimum yang kemudian digolongkan pada rentang skala yang telah ditetapkan. Adapun penghitungannya KK maksimum adalah:

$$\text{KK maks.} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

Sedangkan kriteria erat tidaknya hubungan dilihat dari selisih KK dengan KK maksimum pada rentang 0,01 hingga 0,99 yang terbagi dalam kategori:

- a. 0,01 – 0,255 = Sangat Erat
- b. 0,256 – 0,501 = Erat
- c. 0,502 – 0,747 = Tidak Erat
- d. 0,748 – 0,99 = Sangat Tidak Erat