

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk penelitian adalah hotel Inna Garuda Yogyakarta yang berada di Jl Malioboro 60 Yogyakarta 55213.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel –variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan Konsumen
2. *Tangible* (bukti langsung)
3. *Reliability* (kehandalan)
4. *Responsiveness* (tanggapan)
5. *Assurance* (jaminan)
6. *Emphaty* (empati)

Sedangkan definisi operasional dari variabel-variabel tersebut sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja (yang senyatanya diterima)
2. Kualitas pelayanan memiliki lima variabel sebagai berikut:

a. *Tangible*

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam penelitian ini atribut yang dikemukakan adalah:

1. Fasilitas yang ada di hotel Inna Garuda mampu menunjang kepuasan konsumen.
2. Hotel Inna Garuda bersih dan rapi.
3. Penampilan karyawan hotel Inna Garuda sopan dan rapi.

b. *Reliability*

Kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam melakukan layanan jasa sesuai keinginan pelanggan.

Dalam penelitian ini atribut yang dikemukakan adalah:

1. Karyawan hotel Inna Garuda melayani secara konsisten, cermat dan teliti.
2. Kemampuan hotel memberi pelayanan yang ramah dan memuaskan.

c. *Responsiveness*

Kemauan, respon dan kesigapan untuk melayani dan membantu konsumen dengan cepat dan tanggap. Dalam penelitian ini atribut yang dikemukakan adalah:

1. Karyawan hotel Inna Garuda memiliki daya tanggap yang cepat dalam melayani konsumen.
2. Hotel Inna Garuda menyediakan media untuk mendengar dan menerima keluhan, saran dan kritik dari konsumen.

d. *Assurance*

Kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dan pengetahuan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam

memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan kepada konsumen. Dalam penelitian ini atribut yang dikemukakan adalah:

1. Hotel Inna Garuda mampu memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen.
2. Karyawan hotel Inna Garuda memiliki pengetahuan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.

e. Emphaty

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen. Dalam penelitian ini atribut yang dikemukakan adalah:

1. Hotel Inna Garuda memberikan kemudahan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
2. Hotel Inna Garuda memberikan komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi.
3. Kemampuan hotel memberi perhatian secara khusus kepada konsumen.

3.3 Instrumen atau Alat Pengumpul Data

1. Kuesioner

Untuk mengumpulkan data digunakan daftar pertanyaan kuesioner yang disusun untuk disampaikan kepada responden, selanjutnya mereka diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut.

2. Skala Likert

Responden menjawab pertanyaan peneliti dengan memberikan tanda (x) atau tanda (v) pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Jawaban tersebut dibuat skala dan diberi skor nilai sehingga dapat diolah sebagai data kuantitatif. Jawaban yang tersedia dibuat skala tingkatan sebagai berikut:

Penilaian untuk tingkat kepentingan:

- ◆ Sangat Penting = 5
- ◆ Penting = 4
- ◆ Sedang = 3
- ◆ Tidak Penting = 2
- ◆ Sangat Tidak penting = 1

Penilaian untuk tingkat pelaksanaan (kinerja):

- ◆ Sangat Baik = 5
- ◆ Baik = 4
- ◆ Sedang = 3
- ◆ Tidak Baik = 2
- ◆ Sangat Tidak Baik = 1

3. Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dan reliabilitas atas kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu alat ukur. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut menuju sasarannya. Pengujian validitas daftar

pertanyaan dilakukan dengan tehnik korelasi *product moment* dari Pearson. Untuk mengukur validitas, peneliti menggunakan alat bantu computer dengan program SPSS. Hasil uji validitas kuesioner diperoleh angka sebagai berikut:

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Hasil Uji	Valid/Tidak Valid
HT1	0,809	Valid
HT2	0,817	Valid
HT3	0,889	Valid
KT1	0,623	Valid
KT2	0,857	Valid
KT3	0,778	Valid
HR1	0,891	Valid
HR2	0,855	Valid
KR1	0,898	Valid
KR2	0,880	Valid
HRE1	0,842	Valid
HRE2	0,928	Valid
KRE1	0,840	Valid
KRE2	0,883	Valid
HA1	0,896	Valid
HA2	0,852	Valid

KA1	0,886	Valid
KA2	0,820	Valid
HE1	0,797	Valid
HE2	0,805	Valid
HE3	0,926	Valid
KE1	0,802	Valid
KE2	0,798	Valid
KE3	0,749	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan menunjukkan nilai korelasi pearson lebih besar dari r tabel. Sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Sedangkan reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Hasil reliabilitas dari pengujian ini diperoleh angka koefisien alpha:

0,7875 (variabel tangible harapan), 0,6289 (variabel tangible kinerja), 0,6857 (variabel reliability harapan), 0,7344 (variabel reliability kinerja), 0,7032 (variabel responsiveness harapan), 0,6502 (variabel responsiveness kinerja), 0,6876 (variabel assurance harapan), 0,6222 (variabel assurance kinerja), 0,7904 (variabel empathy harapan), 0,6797 (variabel empathy kinerja).

Angka-angka koefisien alpha tersebut cenderung mendekati angka 1,00 dan lebih besar dari 0,6 sehingga memenuhi persyaratan reliabel.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan computer melalui program SPSS versi 11.5 pada menu *Scale reliability analysis*.

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk penulisan diperlukan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah materi informasi yang diperoleh peneliti secara langsung di tempat penelitian atau suatu tempat yang menjadi obyek penelitian yang dikumpulkan dari responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei atau mendatangi konsumen yang menginap di hotel, mereka diberi :

a. Kuesioner

Dilakukan dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden.

b. Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang dianggap penting dan ada hubungannya dengan kebutuhan penelitian.

2. Data sekunder

Dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan - bahan yang dibutuhkan dengan studi kepustakaan yang meliputi penelitian terhadap buku-buku dan bahan lain yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam pembahasan yang timbul dari hasil penelitian.

3.5 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa pelayanan Hotel Inna Garuda Yogyakarta lebih dari satu hari.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi, jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya.

Metode yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive Sampling*, yaitu pengambilan elemen-elemen yang dimaksud dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut harus representatif atau mewakili populasi. *Convenience Random Sampling*, peneliti mempunyai kebebasan untuk memilih siapa saja yang mereka temui (Cooper, 1997 hal; 244). Pengambilan sampelnya

dilakukan secara random dengan anggapan bahwa setiap anggota populasi konsumen yang berada di hotel Inna Garuda Yogyakarta memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden

3.6 Analisis Data

1. Analisis Kualitatif

Metode ini berdasarkan pada data yang diperoleh kemudian dianalisis tetapi tidak dalam bentuk angka-angka melainkan dalam bentuk penjelasan yang menggambarkan keadaan proses dan peristiwa tertentu (P. Joko Subagyo, *Metode dalam teori dan praktek*, Bhineka Cipta, 1997).

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan alat analisa yang digunakan terhadap data yang dapat diukur secara kuantitatif (dalam bentuk angka-angka). Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang meliputi :

a. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan

dengan menggunakan **Skala Likert**, yaitu :

- Penilaian untuk tingkat kepentingan:

Sangat Penting = 5

Penting = 4

Sedang = 3

Tidak Penting = 2

Sangat Tidak penting = 1

▪ Penilaian untuk tingkat pelaksanaan (kinerja):

Sangat Baik = 5

Baik = 4

Sedang = 3

Tidak Baik = 2

Sangat Tidak Baik = 1

Berdasarkan skor hasil penelitian kepentingan dan penilaian kinerja kualitas pelayanan Hotel Inna Garuda Yogyakarta maka akan dihasilkan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden adalah hasil perbandingan skor penilaian kinerja pelayanan hotel dengan skor penilaian kepentingan. Tingkat kesesuaian responden inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

TK_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian pelaksanaan pelanggan

Y_i = skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

b. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang

berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan

\bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam

penelitian ini terdapat 12 atribut, dimana $K = 12$ yang

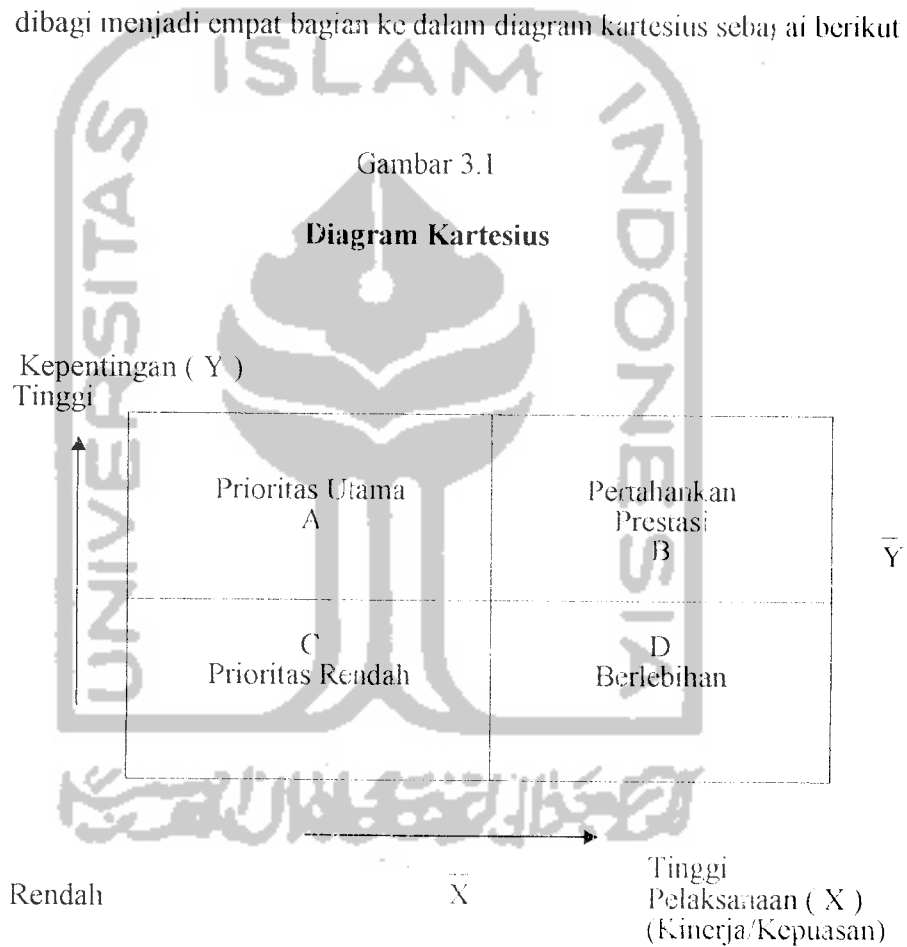
selanjutnya diramuskan :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius sebagai berikut :



Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-

unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan dan tidak memuaskan.

B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan.

Dianggap sangat penting dan memuaskan.

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan.

Dianggap kurang penting namun sangat memuaskan.

