

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek dalam penelitian ini adalah Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

- a. Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang pernah berkunjung dan menginap di Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta.
- b. Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2014). Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang pernah berkunjung dan menginap di Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sekaran (2011) data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini data yang diperoleh meliputi identitas responden serta jawaban kuesioner dari pelanggan mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama sebagai sampel, dengan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan subjektif peneliti karena dianggap tepat dalam memberikan informasi yang diinginkan (Ferdinand, 2014). Pertimbangan atau kriteria responden yang dipilih sebagai berikut:

- a. Responden berusia minimal 17 tahun, usia tersebut dipilih karena sudah dapat mengambil keputusan dengan tepat.
- b. Responden minimal pernah berkunjung dan menginap di Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta lebih dari 1 kali.

Dengan belum diketahuinya jumlah populasi dari penelitian ini menyebabkan sulitnya untuk menentukan jumlah sampel. Dengan demikian, digunakanlah rumus perhitungan besar sampel penelitian sebagai berikut, jumlah indikator x 10 (Ferdinand, 2014). Sehingga $12 \times 10 = 120$, jumlah

responden yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini adalah 120 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan angket atau kuesioner sebagai sarana untuk mendapatkan informasi secara langsung dari pelanggan. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tulis pada responden untuk dijawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2011). Kuesioner mencakup tiga variabel yang diteliti yaitu: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan variabel yang bersifat kuantitatif maka untuk mengukur variabel tersebut digunakan Skala Likert, menurut Sekaran (2011) jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor, misalnya pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dibuat menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat responden.

Penilaian Skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu:

1. Jawaban Sangat Tidak Setuju mendapatkan nilai 1 (satu).
2. Jawaban Tidak Setuju mendapatkan nilai 2 (dua).
3. Jawaban Netral mendapatkan nilai 3 (tiga).
4. Jawaban Setuju mendapatkan nilai 4 (empat).
5. Jawaban Sangat Setuju mendapatkan nilai 5 (lima).

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi Variabel Penelitian adalah suatu atribut-atribut penelitian atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang nantinya akan diuji dan ditarik kesimpulannya (Sekaran, 2011).

Dalam hal ini variabel-variabel yang ada di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas).

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang memiliki pengaruhnya positif ataupun negatif (Ferdinand, 2014). Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah Kualitas Layanan (X).

Tabel 3.1
Indikator Penelitian Variabel Kualitas Layanan

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator
Kualitas layanan	Kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Tjiptono (2014)	1. Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan handal.
		2. Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat.
		3. Kemampuan staf dalam menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan.
		4. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.
		5. Tampilan fisik, peralatan, staf dan bangunan.
		Parasuraman (2007)

2. Variabel *Intervening* (Variabel Mediasi).

Variabel *Intervening* atau Mediasi adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel *intervening* merupakan variabel yang terletak diantara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini variabel Kepuasan Pelanggan (Z) termasuk kedalam variabel *intervening* antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan.

Tabel 3.2
Indikator Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya	1. Perusahaan mampu memenuhi harapan-harapan para pelanggannya.
		2. Pelanggan merasa puas dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.
		3. Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.
	Kotler dan Armstong (2014)	Dutka (2008)

3. Variabel Dependen (Variabel Terikat).

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi (Sekaran, 2011). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan (Y).

Tabel 3.3
Indikator Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator
Loyalitas Pelanggan	Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa	1. Pelanggan melakukan pembelian secara berulang dalam periode tertentu.
		2. Pelanggan membeli antar lini produk atau jasa pada badan usaha yang sama.
		3. Pelanggan merekomendasikan kepada rekan atau pelanggan lain.
		4. Pelanggan menolak produk atau jasa lain.
	Hurriyati (2005)	Griffin (2003)

G. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas.

Uji validitas adalah proses mengukur alat yang digunakan yaitu apakah alat yang digunakan dapat mengukur variabel (Ferdinand, 2014).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dengan total skor apabila titik signifikansinya adalah *Sig.*

(*2-tailed*) kurang dari 0,05 berarti valid, dan jika lebih dari 0,05 maka tidak valid (Ghozali, 2011).

Uji validitas pada penelitian ini dioperasikan menggunakan program SPSS dan pernyataan untuk tidak valid harus dikeluarkan dari kuesioner kemudian dihitung lagi perhitungannya.

2. Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Serta uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh *relative* konsisten maka alat ukur tersebut *reliable*.

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2011).

H. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data dalam penelitian menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linier Sederhana, dan Analisis Jalur (*Path Analysis*), sedangkan uji hipotesis menggunakan Uji t, Uji Koefisien Determinan dan Uji Sobel.

a. Analisis Data

Analisis data adalah interpretasi untuk penelitian yang bertujuan untuk menjawab pernyataan-pernyataan penelitian dalam rangka mengungkapkan fenomena sosial tertentu, serta analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan (Sekaran, 2011). Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Berikut analisis data yang digunakan pada penelitian ini:

1. Analisis Deskriptif.

Analisis deskriptif adalah gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, dan range (Ghozali, 2011). Adapun tujuan dari analisis deskriptif adalah memberikan sebuah riwayat mengenai aspek-aspek yang relevan tentang fenomena perhatian dari sudut pandang seseorang, organisasi atau lainnya kepada peneliti (Sekaran, 2011)

2. Analisis Regresi Linier Sederhana.

Menurut Ghozali (2011) regresi linier sederhana di dasarkan pada hubungan kausal atau fungsional satu variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana berfungsi untuk menguji

hubungan sebab akibat antara variabel penyebab terhadap variabel akibatnya. Regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis hipotesis 1, 2, dan 3.

3. Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Menurut Ghozali (2011) analisis jalur digunakan untuk mengetahui apakah variabel *intervening* atau mediasi merupakan variabel antara atau intervensi, yang berfungsi memediasi hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini analisis jalur digunakan untuk menganalisis hipotesis 4.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini:

1. Uji t (Uji Parsial).

Digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, dalam penelitian ini uji t digunakan untuk hipotesis 1, 2, dan 3.

Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05. Jika tingkat signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat

disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

2. Uji Sobel.

Digunakan karena dalam penelitian ini terdapat variabel *intervening* atau mediasi yaitu kepuasan pelanggan. Menurut Ghozali (2011) suatu variabel disebut *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan ini pengujian hipotesis *intervening* atau mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji sobel.

Uji sobel ini digunakan untuk menguji hipotesis 4 dengan variabel *intervening* yang mana variabelnya adalah Kepuasan Pelanggan. Dalam analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi signifikan atau tidak, diuji dengan uji sobel sebagai berikut:

$$sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

Keterangan:

sab = besar standar eror pengaruh tidak langsung

a = jalur variabel independen (X) dengan variabel *intervening* (Z)

b = jalur *variabel intervening* (Z) dengan variabel dependen (Y)

sa = standar eror koefisien a

sb = standar eror koefisien b

Setelah mendapatkan nilai hasil dari sab dapat dihitung nilai t statistik dari koefisien ab untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila nilai t hitung $>$ nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh *intervening* atau mediasi. Asumsi uji sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil maka uji sobel kurang konservatif (Ghozali, 2011).