

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan penelitian yang secara khusus menggunakan teknik untuk memperoleh jawaban atau informasi mendalam tentang pendapat, persepsi, dan perasaan seseorang.²¹ Dalam penelitian kuantitatif, desain penelitiannya dapat bervariasi sehubungan dengan bentuk alami penelitian kuantitatif itu, dimana fenomena akan muncul sesuai dengan prinsip alami yang ditemui oleh peneliti di lapangan. Metode kuantitatif juga merupakan data penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dimulai dari bulan untuk Mei 2024 untuk penyusunan bab 1 sampai bab 3, dan sampai dengan bulan Oktober 2024 untuk penyusunan kuesioner, pelaksanaan penelitian hingga bab 5. Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu. Alasan peneliti memilih Hotel Qieran Syariah karena penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh antara *service quality*, emosional, dan harga terhadap kepuasan konsumen yang berkelanjutan.

²¹ Dr Sugiyono, 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D', 2020.

C . Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²² Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap pada saat peneliti melakukan penelitian di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu dengan usia tertentu agar dapat berfikir secara baik dalam mengisi kuesioner sehingga data yang diperoleh dapat valid.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling*. *Non Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Jenis desain sampel yang akan digunakan peneliti berupa *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono, *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Karakteristik

²² Yuniarti Reny Renggo and S Kom, 'Populasi Dan Sampel Kuantitatif', *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, 43 (2022).

sampel dalam penelitian ini adalah setiap responden merupakan individu yang berkompeten, mengetahui dan mempengaruhi kebijakan informasi yang dibutuhkan.²³ Pada penelitian ini responden yang digunakan yaitu konsumen yang menginap di Hotel Qieran Syariah pada saat peneliti melakukan penelitian.

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus *Hair*. Rumus *Hair* digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut *Hair*, apabila ukuran sampel terlalu besar, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran *goodness of fit* yang baik. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan Rumus *Hair* yakni tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah :

$$\text{Sampel} = \text{Jumlah Indikator} \times 5$$

$$= 16 \times 5$$

$$= 80 \text{ responden}$$

Dengan berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel dari penelitian ini adalah 80 orang yang terdiri dari pria maupun wanita yang menginap di Hotel Qieran Syariah dengan usia 17-45 tahun ke atas.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

²³ Sugiyono, 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D'.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, tidak melalui perantara. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner tentang Analisis *Service Quality*, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk dengan kata lain, data sekunder ini merupakan data yang telah ada. Data sekunder biasanya berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam bentuk arsip (dokumenter). Sumber data diperoleh dari buku, jurnal, data, atau informasi tentang Analisis *Service Quality*, Emosional, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan :

a. Observasi

Observasi yaitu aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang

sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan penelitian di Hotel Qieran Syariah Kota Bengkulu.

b. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada orang yang dijadikan respon untuk dijawab.²⁴

Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan ratio, adalah bentuk pertanyaan tertutup. Angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan pendapat responden.

E. Variabel dan Definisi Operasional

a) Variabel independen

²⁴ Analisis Data, 'Teknik Pengumpulan Data', *Jurnal Pendidikan Mipa Susunan Redaksi*, 4 (2020).

Variabel Independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain atau variabel dependen . Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Service Quality (X1), Emosional (X2), dan Harga (X3).

b) Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabelnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 1.1 Variabel Independen

No.	Variabel	Indikator
1.	<i>Service Quality</i> (X1)	Bukti Fisik
		Kehandalan
		Daya Tanggap
		Jaminan
		Empati
2.	Emosional (X2)	Rasa Senang
		Rasa Bangga
		Rasa Percaya Diri
		Rasa Nyaman
3.	Harga (X3)	Keterjangkauan Harga
		Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk
		Daya Saing Harga
		Kesesuaian Harga Dengan Manfaat

Tabel 1.2 Variabel Dependen

Variabel	Indikator
Kepuasan (Y)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan minat melakukan pembelian ulang.
	Penilaian positif maupun negatif sehingga memunculkan suasana hati (<i>mood</i>) yang akan mempengaruhi untuk melakukan pembelian ulang.
	Harga rendah dan harga tinggi akan dipersepsikan secara berbeda pada tiap konsumen tergantung dengan apa yang didapatkan sesuai dengan harga yang telah diberikan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian agar mencapai sebuah kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

Teknik analisis data adalah bagaimana seseorang menganalisis data penelitian yang telah diperoleh, termasuk alat statistik yang relevan yang digunakan dalam penelitian.²⁵ Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik struktural deskriptif, yaitu teknik

²⁵ Uhar Suharsaputra, 'Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan', 2021.

analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan sebelumnya karena berasal dari nilai variabel independen, yang dapat berupa satu variabel atau lebih, kemudian membandingkan satu variabel dengan yang digabungkan dengan variabel lain.²⁶

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji *validitas* ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan item pertanyaan pada saat mendefinisikan variabel. Setiap pertanyaan menggambarkan suatu variabel, dan setiap pertanyaan dapat diberi skor menggunakan nilai korelasi total yang dikoreksi. Pembahasan *validitas* ini tidak terfokus pada tes itu sendiri, tetapi pada hasil atau skor tes sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji *Reliabilitas* untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan

²⁶ Sugiyono Sugiyono And Puji Lestari, 'Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional)' (Alvabeta Bandung, Cv, 2021).

menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Teknik *alpha cronbach* dengan *koefisien realibilitas* $r > 0,6$.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis klasik sangat diperlukan, terutama pada jenis penelitian yang menggunakan data mentah sebagai sumber data. Pengujian hipotesis klasik adalah analisis yang digunakan untuk menilai ada atau tidaknya masalah hipotesis klasik dalam suatu model regresi. Pengujian hipotesis klasik meliputi beberapa pengujian yaitu uji normalitas dan uji *multikolinearitas*. Hal tersebut dinyatakan sebagai uji normalitas.

Uji Normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu dalam model regresi berdistribusi normal. Uji normalitas menjelaskan bagaimana residual mengikuti distribusi normal. Namun jika dibalik maka uji statistik dinyatakan tidak valid. Ada dua cara pengujian yaitu analisis grafis dan pengujian statistik. Tes *Kolmogorov-smirnov* menjadi dasar pengambilan keputusan. Jika hasil dari *one-sample Kolmogorov-smirnov test* berada diatas tingkat signifikansi, maka hal tersebut memperlihatkan pola distribusi normal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas begitupun sebaliknya.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel

tak bebas. Regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independent. Bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = *Konstanta Interception*

b = Koefisien Regresi

X₁ = Service Quality

X₂ = Emosional

X₃ = Harga

e = *Error*

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dan untuk membuktikan apakah hipotesis yang digunakan sebelumnya benar. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis dengan SPSS. Hal tersebut dapat diukur dengan melihat nilai koefisien determinasi, nilai f, dan nilai t.

b. Uji parsial (t)

Uji t adalah untuk melihat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis dari uji t ini adalah H₀ = tidak berpengaruh

signifikan dan jika $H_1 =$ berpengaruh signifikan. Basis keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 Diterima dan ditolak jika nilai t-hitung < dari t-tabel atau jika nilai signifikan > 0,05.
- 2) H_0 ditolak dan diterima jika nilai t-hitung > dari t-tabel atau jika nilai signifikansi <0,05.

c. Uji Silmultan (f)

Uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F adalah untuk melihat pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama $X_1, X_2, X_3,$ dan Y .

d. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Jika nilai R menurun, berarti daya penjas variabel bebas terhadap variabel terikat sangat terbatas atau pengaruhnya kecil dan sebaliknya.