

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Menurut Silaen (2018: 23) menyampaikan bahwa desain penelitian ialah desain menyangkut keseluruhan proses yang dibutuhkan untuk perencanaan serta pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan tujuan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, penulis menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Punaji (2010) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan maupub mendeskripsikan sebuah tragedi, keadaan, objek ataupun orang, maupun segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa disampaikan baik menggunakan angka-angka atau kata-kata.

Metode Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018:35-36) suatu cara penelitian dengan berdasarkan pada filsafat *positivisme*, dipakai untuk meneliti populasi maupun sampel tertentu, memakai instrumen penelitian untuk pengumpulan data, analisis data dengan sifat kuantitatif/statistik, untuk maksud menguji hipotesis yang sudah ditentukan. Penulis menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang penulis dapatkan berbentuk angka angka.

Dalam penelitian penulis akan meneliti pengaruh kualitas pelayanan *concierge* terhadap kepuasan konsumen di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, Tangerang, Banten, dengan responden penilaian berasal dari tamu hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

## **B. Objek Penelitian**

Sugiyono (2017:41) menyampaikan arti dari objek penelitian ialah sasaran ilmiah untuk menemukan data dengan tujuan serta fungsi tertentu tentang sesuatu hal *objektif, valid* serta *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu).

Objek penelitian dalam penelitian yang akan dilakukan ini yaitu pada perusahaan bidang akomodasi Hotel Mercure Alam Sutera yang terletak di jalan Alam Sutera Boulevards Kavling 23, Serpong *Sub District*, Tangerang Selatan, Banten 15325. Dengan tamu hotel sebagai responden yang nantinya akan dipakai untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## **C. Populasi Dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Silaen (2018: 87) Segala sesuatu dari objek maupun perseorang yang memiliki ciri maupun sifat tertentu yang akan diteliti itulah yang disebut sebagai populasi. Serta dapat diartikan *universum (universe)* yang berarti seluruh, dapat berupa benda hidup maupun benda mati. Untuk populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah tamu Hotel Mercure Alam Sutera pada tahun 2020, data yang penulis dapatkan dari pihak hotel yaitu 46.523 tamu.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81), Sampel ialah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dipunyai oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, serta penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi,

misalnya karena keterbatasan dana, tenaga serta waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel penelitian ini akan diambil dari tamu hotel tersebut.

Dalam mengolah jumlah penentuan sampel dari jumlah populasi, penulis menggunakan teknik *sampling nonprobability*. Menurut Sugiyono (2017:84) definisi *nonprobability sampling* ialah teknik mengambil sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur maupun anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Jenis *nonprobability sampling* yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu *Sampling Purposive*. Babibbie(2004:183) mengatakan bahwa *Sampling Purposive* ialah sebuah cara untuk menentukan sampel berdasarkan perencanaan penulis maupun evaluator tentang sampel mana yang paling bermanfaat serta representative. Kadang juga sampel yang nantinya dipakai ditentukan berdasarkan pengetahuan tentang suatu populasi, seluruh anggota serta tujuan dari penelitian. Tipe sampel ini sangat baik jika digunakan untuk studi awal untuk penelitian maupun evaluasi, yang nantinya dilanjutkan oleh penelitian lanjutan yang sampelnya didapat secara acak. Untuk menentukan pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin, dengan toleransi kesalahan sebesar 0,01 atau sebesar 1%. Berikut merupakan rumus slovin yang dipakai

$$n' = N / (1 + N (e)^2)$$

$n'$  = Number of samples (jumlah sampel)

$N$  = Total population (jumlah seluruh anggota populasi)

$e =$  Tingkat kesalahan (margin eror) sebesar 10% (0,1)

Berikut adalah penggunaan rumus slovin dengan jumlah populasi yang digunakan oleh penulis  $46523 / (1+(46523 (0,1)^2)) = 99.78$ .

Berdasarkan dari hasil perhitungan sampel di atas yaitu 99.78 , maka pada penelitian kali ini mengambil 100 responden yang telah dibulatkan dari hasil perhitungan rumus di atas.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Sugiyono (2017:2) menyatakan metode penelitian ialah teknik untuk mendapatkan data secara ilmiah untuk tujuan serta kegunaan tertentu.

##### **1. Jenis Dan Sumber Data**

Sumber data dapat dibagi menjadi dua berdasarkan jenisnya yaitu data primer serta data sekunder. Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data primer ialah informasi yang didapat dari beberapa sumber primer yaitu informasi yang didapat dari narasumber. Dalam penelitian ini, data primer merupakan hasil data yang diberikan oleh *manager front office* hotel Mercure Alam Sutera.

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data sekunder ialah informasi yang didapat secara tersirat dari narasumber melainkan dari pihak ketiga. Penelitian ini mendapatkan data sekunder dengan mengumpulkan literatur dari jurnal serta instansi yang terkait ataupun penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan penelitian ini.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Suharsimi Arikunto (2010:265) menyampaikan bahwa yang dimaksud instrumen pengumpulan data ialah alat bantu yang dipilih lalu dipakai oleh penulis untuk mengumpulkan data supaya kegiatan tersebut menjadi sistematis serta dipermudah olehnya. Pada penelitian ini, instrumen yang dipakai yaitu observasi serta kuesioner.

### a. Observasi

Menurut Tersiana (2018: 12) observasi ialah sebuah proses untuk mengamati keseluruhan serta mengamati sikap pada suatu kondisi tertentu. Observasi memiliki tujuan untuk menjelaskan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melihat langsung ke lapangan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di hotel tersebut.

### b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) mengatakan bahwa angket maupun kuesioner adalah sebuah cara pengumpulan data dengan menggunakan berbagai pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini akan diisi oleh 100 tamu hotel Mercure Serpong Alam Sutera sebagai sampel penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk pengukur dari data kuesioner yang diperoleh, skala *likert* dapat dipakai untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang

terhadap suatu objek maupun fenomena tertentu. Berikut tabel skala pengukuran :

**TABEL 4**  
**SKOR JAWABAN RESPONDEN**

Jawaban	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang	2
Sangat Kurang	1

*Sumber : olahan penulis 2021*

### 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Neuman (2007) menyatakan bahwa validitas merupakan kondisi dimana sebenarnya serta tertuju pada kesesuaian antara konstruk / teknik penulis menentukan ide dalam definisi konseptual serta suatu ukuran. Hal ini tertuju pada seberapa baiknya ide tentang realitas “sesuai” dengan realitas aktual. Dalam istilah sederhananya , validitas membahas pertanyaan mengenai seberapa baik realitas sosial yang diukur melalui penelitian sesuai dengan konstruk yang penulis gunakan untuk memahaminya. Sedangkan menurut Saifuddin Azwar (2014) validitas tertuju seberapa jauh ketepatan sebuah uji coba maupun skala dalam mengoperasikan fungsi pengukurannya.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa validitas merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur sesuatu yang diteliti dengan tepat dan dapat dipercaya keabsahannya. Uji validitas penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Pearson berikut ini:

$$r = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}} \sqrt{\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Jumlah data

X = Nilai skor dari instrumen variabel X

Y = Nilai skor dari instrumen variabel Y

Pengujian validitas dalam penelitian yang akan dilakukan penulis dengan menguji variabel X dan Y menggunakan sistem pengolahan data SPSS dari hasil penilaian keseluruhan setiap responden dengan masing-masing nilai pernyataannya. Untuk menentukan hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) penelitian kali ini menggunakan rumus korelasi Pearson. Apabila skor validitas memiliki nilai yang lebih besar dari r dengan minimal 0,361, maka kuesioner tersebut akan dinyatakan valid.

Berikut adalah hasil dari uji validitas yang penulis lakukan menggunakan alat bantu yaitu SPSS 25 dengan hasil sebagai berikut

**TABEL 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**  
**n = 30**

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel (0,05)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,684	0,361	Valid
	2	0,462	0,361	Valid
	3	0,477	0,361	Valid
	4	0,529	0,361	Valid
	5	0,728	0,361	Valid
	6	0,431	0,361	Valid
	7	0,593	0,361	Valid
	8	0,655	0,361	Valid
	9	0,593	0,361	Valid
	10	0,710	0,361	Valid
	11	0,593	0,361	Valid
	12	0,501	0,361	Valid
	13	0,691	0,361	Valid
	14	0,590	0,361	Valid
	15	0,691	0,361	Valid
	16	0,632	0,361	Valid
	17	0,710	0,361	Valid
	18	0,634	0,361	Valid
	19	0,806	0,361	Valid
	20	0,678	0,361	Valid
	21	0,638	0,361	Valid

	22	0,890	0,361	Valid
	23	1	0,361	Valid

*sumber : Olahan Penulis 2021*

**TABEL 6**

**n = 30**

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel (0,05)	Keterangan
Kepuasan konsumen (Y)	1	0,569	0,361	Valid
	2	0,556	0,361	Valid
	3	0,496	0,361	Valid
	4	0,495	0,361	Valid
	5	0,757	0,361	Valid
	6	0,412	0,361	Valid
	7	0,465	0,361	Valid
	8	0,554	0,361	Valid
	9	1	0,361	Valid

*sumber : Olahan Penulis 2021*

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh 30 orang responden memiliki hasil nilai R Hitung lebih besar dari R Tabel pada setiap item pertanyaan variabel X dan variabel Y yang memiliki arti bahwa semua item pertanyaan yang akan disebar sudah valid dan dapat melanjutkan penelitian selanjutnya.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2017:130) mengatakan bahwa uji reliabilitas ialah seberapa jauh hasil pengukuran dengan memakai objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Instrumen ini

dipakai untuk mengukur keakuratan serta hasil konsistensi pengukuran yang dilakukan secara berturut-turut. Menurut Sujarweni (2014) Kuesioner dapat dinyatakan reliabel maupun konsisten apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Berikut rumusan untuk mencari nilai reliable menggunakan rumus Cronbach's Alpha :

$$\Gamma = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = Koesifien reliabilitas alpha

k = Banyaknya pertanyaan

Si = Varian skor dari setiap pertanyaan

St = Varian skor total

Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang penulis sudah dapatkan dengan menggunakan alat bantu SPSS 25 dengan menggunakan rumus di atas dengan nilai minimum 0,60 sehingga mendapatkan hasil sebagai berikut

**Tabel 7**

**Uji Reliabilitas X**

Cronbach's Alpha	N of Item	Nilai Minimal	Keterangan
0,974	23	0,60	Reliabel

Sumber : Olahan Penulis 2021

**Tabel 8**  
**Uji Reliabilitas Y**

Cronbach's Alpha	N of Item	Nilai Minimal	Keterangan
0,929	9	0,60	Reliabel

Sumber : Olahan Penulis 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas yang menyatakan bahwa variabel X dan Variabel Y memiliki nilai di atas nilai minimal yang telah ditentukan sehingga menunjukkan bahwa kuesioner yang akan disebar telah reliabel dan kredibel serta memenuhi syarat digunakan sebagai alat ukur dan instrumen yang digunakan dalam penelitian kali ini.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2015 : 38) operasional variabel merupakan suatu atribut maupun sifat ataupun nilai dari obyek maupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini mempunyai 2 variable yaitu kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen. Berikut ialah tabel matriks operasional variabel yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 9**

**Matriks Operasional Variabel**

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	INSUTRUMEN	Ukuran
Kualitas Pelayanan (X) (Tjiptono, 2011, hal. 59) tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan tamu .	Tangible	Kondisi dan letak meja <i>concierge</i>	Kuesioner	Ordinal
		Kondisi fasilitas yang digunakan <i>concierge</i>		
		Teknologi yang digunakan modern		
		Penampilan <i>porter</i> yang rapih dan menarik		
	Empathy	Perhatian <i>porter</i> terhadap tamu	Kuesioner	Ordinal
		<i>Porter</i> memahami kebutuhan tamu		
		<i>Porter</i> memiliki komunikasi yang baik terhadap tamu		
		<i>Porter</i> mengutamakan kepentingan tamu		
		<i>Porter</i> memberikan pelayanan personal kepada tamu		
	Reability	Memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	Kuesioner	Ordinal
		Kecepatan <i>porter</i> dalam memberikan pelayanan		
		Dapat menyelesaikan keluhan tamu dengan baik dan tepat waktu		

		Prosedur pelayanan disampaikan dengan jelas oleh <i>porter</i>		
		<i>Porter</i> melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku		
	Responsiveness	<i>Porter</i> cepat tanggap dalam menerima keluhan dari tamu	Kuesioner	Ordinal
		<i>Porter</i> cepat tanggap menyelesaikan masalah keluhan dari tamu		
		<i>Porter</i> siap membantu kesulitan yang dihadapi tamu		
		<i>Porter</i> memberikan pelayanan yang profesional, ramah, sopan, dan teliti		
		Pelayanan tepat dan cepat yang diberikan oleh <i>porter</i>		
	Assurance	<i>Porter</i> memberikan ketepatan dalam memberikan pelayanan	Kuesioner	Ordinal
		<i>Porter</i> selalu bersikap sabar dan ramah		
		Jaminan atas keamanan penitipan barang bawaan tamu		
		Jaminan atas keamanan setiap barang bawaan tamu yang masuk ke hotel		

Kepuasan konsumen (Y) (Kotler & Keller, 2007) tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya	Kesesuaian harapan, merupakan tingkatan kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh tamu dengan yang didapatkan.	Jasa yang diterima melebihi atau sesuai dengan yang diharapkan	Kuesioner	Ordinal
		Pelayanan oleh <i>porter</i> yang diterima melebihi atau sesuai dengan yang diharapkan	Kuesioner	Ordinal
		Fasilitas dan penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	Kuesioner	Ordinal
	Minat berkunjung kembali. Merupakan kesediaan tamu untuk berkunjung kembali terhadap jasa terkait.	Berminat berkunjung Kembali dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh <i>porter</i> memuaskan	Kuesioner	Ordinal
		Berminat berkunjung kembali karena kemampuan <i>porter</i> dalam menangani keluhan dari tamu dengan tepat dan cepat	Kuesioner	Ordinal
		Berminat berkunjung kembali karena fasilitas dan penunjang yang disediakan memadai	Kuesioner	Ordinal

	<p>Kesediaan merekomendasikan. Merupakan kesediaan tamu untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.</p>	<p>Memberikan saran kepada teman atau keluarga untuk menginap di hotel ini dikarenakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan</p>	Kuesioner	Ordinal
		<p>Memberikan saran kepada teman atau keluarga untuk menginap di hotel ini dikarenakan fasilitas dan penunjang yang diberikan memadai</p>	Kuesioner	Ordinal
		<p>Memberikan saran kepada teman atau keluarga untuk menginap di hotel ini dikarenakan kesigapan <i>porter</i> dalam menangani keluhan dari tamu.</p>	Kuesioner	Ordinal

*Sumber : Olahan Penulis, 2021*

## F. Analisis Data

Sugiyono (2014:207) mengatakan bahwa metode analisis deskriptif ialah statistik yang dipakai untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan maupun menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berguna untuk umum maupun generalisasi. Dalam penelitian ini analisis deskriptif dipakai untuk melihat penilaian setiap indikator pertanyaan dari responden.

## G. Analisis Uji Rank Spearman

Sugiono (2014) menyampaikan bahwa Selain itu korelasi rank spearman juga dipakai untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel data beskala ordinal.

Berikut ialah rumus yang dipakai untuk menghitung koefisien korelasi rank spearman :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$r_s$  : Korelasi rank spearman

$d$  : Selisih rank X - rank Y

$n$  : Ukuran sampel

Dasar pengambilan keputusan untuk korelasi rank spearman:

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka berkorelasi
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak berkorelasi



Seminar Usulan Penelitian								
Revisi Usulan Penelitian								
Pengumpulan Data								
Penyusunan dan Analisis Data								
Pengumpulan Skripsi								
Sidang Skripsi								

*Sumber : Olahan Penulis, 2021*