

## **BAB III**

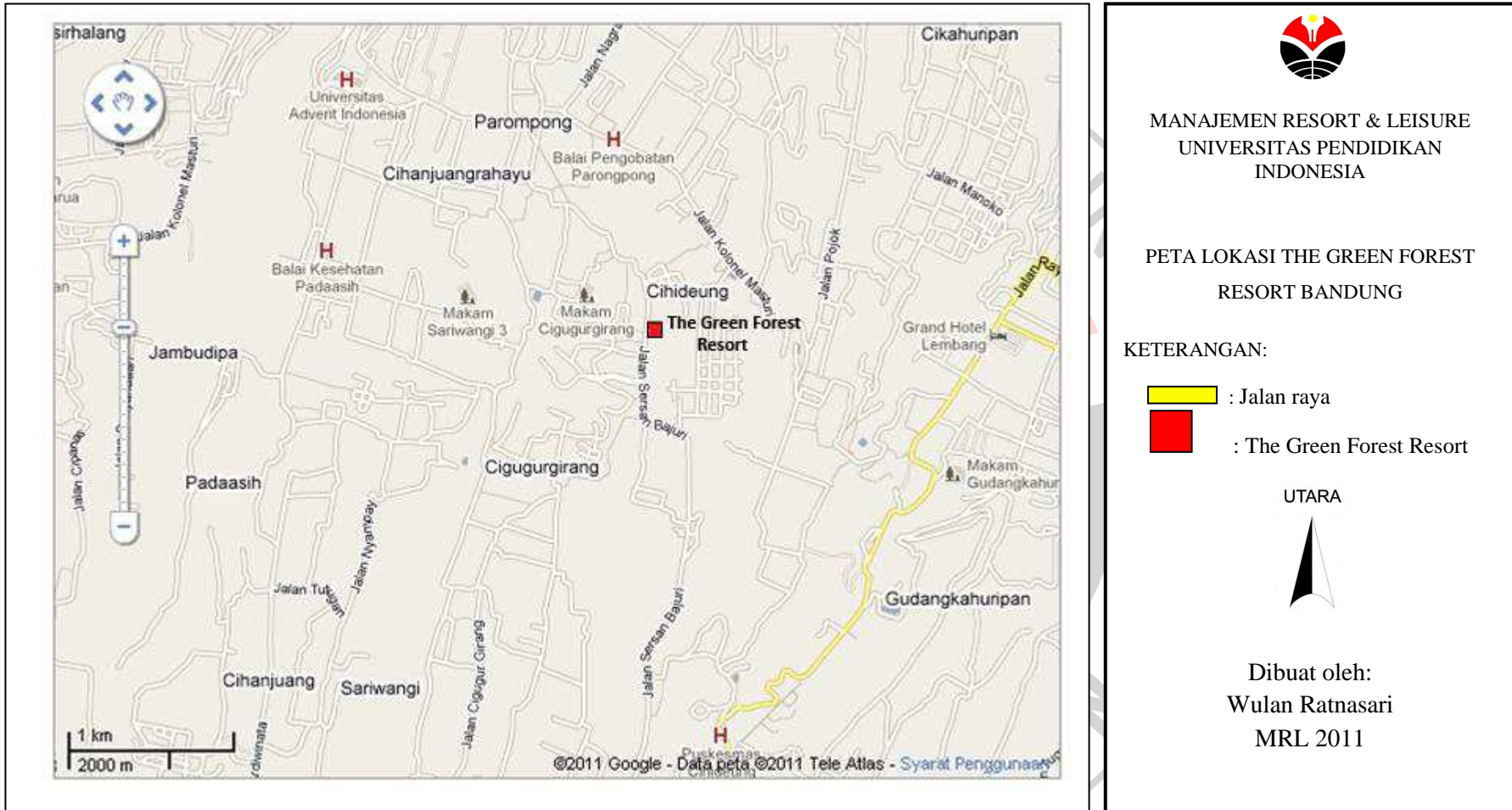
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

The Green Forest Resort Bandung terletak di Jalan Sersan Bajuri No.102 Cihideung Bandung, Jawa Barat. Resort ini dapat ditempuh dalam waktu sekitar 10 menit dari terminal ledeng, selain itu dapat melalui jalan dari arah Subang melewati pertigaan Lembang dalam waktu sekitar 20 menit.

The Green Forest Resort menyuguhkan pemandangan indah yang berada di dataran tinggi bagian Bandung Barat yang asri dan mempesona, selain pemandangan bunga yang bisa dinikmati disepanjang jalan Cihideung, saat ini banyak objek wisata di daerah ini yang bisa dijadikan sebagai destinasi wisata yang diminati wisatawan. Berikut ini adalah peta lokasi The Green Forest Resort yang terdapat pada halaman 32.



Gambar 3.1 Peta Lokasi The Green Forest Resort

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2011 sampai dengan bulan Oktober 2011, dengan kegiatan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Tabel Kegiatan Penelitian**

NO	KEGIATAN	BULAN						
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1	Pra Penelitian							
2	Penyusunan Proposal dan seminar Proposal							
3	Revisi Proposal							
4	Penyusunan Bab I-III							
5	Penelitian ke Lokasi							
6	Penyusunan Bab IV							
7	Penyelesaian akhir							

### B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:8).

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian untuk data yang terkumpul. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Studi Literatur

Studi literatur, adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Adapun data-data tersebut diperoleh dari media internet dan buku-buku literatur yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang ditelit, serta data dari arsip atau dokumen The Green Forest Resort.

#### 2. Observasi Lapangan

Menurut Moh Nazir (2005:175) “Pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

#### 3. Penyebaran Kuesioner

Menurut Sugiyono (2010:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penulis menyebarkan angket kepada responden yaitu tamu yang menginap di The Green Forest Resort Bandung.

#### 4. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara secara langsung dengan karyawan *front office* The Green Forest Resort.

### D. Variabel Penelitian

Menurut Hatch dan Farhady (dalam Sugiyono, 2011:38) variabel adalah atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lain. Variabel dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2011:39). Yang menjadi variabel X dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan *Front Office Department* The Green Forest Resort.

#### 2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah Loyalitas Pelanggan The Green Forest Resort.

### E. Operasionalisasi Variabel

Pada tabel berikut ini dapat dilihat indikator-indikator pada variabel X (kualitas pelayanan *front office departement*) dan variabel Y (loyalitas pelanggan):

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Indikator Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item Soal
Kualitas Pelayanan <i>Front Office</i> Departement	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	1. Kelengkapan fasilitas <i>front office</i> di resort	1
		2. Akses menuju <i>front office</i> mudah dijangkau	2
		3. Kebersihan area <i>front office</i>	3
		4. Kerapihan penampilan karyawan <i>front office</i>	4
	Empati ( <i>Empathy</i> )	5. Karyawan <i>front office</i> memberikan perhatian individual terhadap kebutuhan pelanggan	5
		6. Konsumen mudah berkomunikasi dengan karyawan <i>front office</i>	6
		7. Karyawan <i>front office</i> selalu menyapa konsumen dengan ramah	7
		8. Karyawan <i>front office</i> memberi informasi secara jelas dan mudah dimengerti	8
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	9. Kesiediaan karyawan <i>front office</i> untuk membantu pelanggan	9
		10. Kecepatan karyawan <i>front office</i> dalam melayani konsumen	10
		11. Kesigapan karyawan <i>front office</i> dalam merespon permintaan konsumen	11
		12. Keseriusan karyawan <i>front office</i> dalam menanggapi dan mengatasi keluhan konsumen	12
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	13. Karyawan <i>front office</i> mampu dan terampil dalam melayani konsumen	13
		14. Karyawan <i>front office</i> akurat dalam memberikan tagihan dan data yang diinformasikan.	14
		15. Karyawan <i>front office</i> menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	15
		16. Karyawan <i>front office</i> mampu memenuhi pesanaan konsumen tanpa kesalahan	16
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	17. Karyawan <i>front office</i> mampu menumbuhkan rasa percaya para konsumen	17
		18. Karyawan <i>front office</i> dapat bertanggung jawab bagi keamanan barang konsumen	18
		19. Konsistensi antara promosi dengan keadaan sebenarnya	19
		20. Karyawan <i>front office</i> memberikan pelayanan benar sejak pertama kali hingga terakhir tamu menginap	20

Sumber : Hasil olahan peneliti {2011}



**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Indikator Variabel Penelitian**  
**(Lanjutan)**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item Soal
Loyalitas Pelanggan	1.Repeat	1. Frekuensi tamu yang menginap di The Green Forest Resort	1
	2.Retention	2. Tidak tertarik untuk menginap di resort lain yang sejenis	2
	3.Refferal	3. Mengajak pihak lain untuk menginap di The Green Forest Resort	3
		4. Memberikan informasi yang baik tentang The Green Forest Resort	4
		5. Memberitahukan kepada resort apabila terdapat kesalahan dalam produk atau jasa.	5

Sumber : Hasil olahan peneliti {2011}

## F. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada tabel berikut ini dapat dilihat jumlah kunjungan tamu ke The Green Forest Resort dari bulan Januari 2010 sampai bulan Desember 2010:

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Pengunjung The Green Forest Resort Bandung Tahun 2010**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Kunjungan Wisatawan</b>
Januari	183
Februari	124
Maret	112
April	143
Mei	145
Juni	168
Juli	393
Agustus	395
September	526
Oktober	438
November	453
Desember	520
<b>Jumlah</b>	<b>3600</b>

*Sumber: hasil penelitian (2010)*

Berdasarkan tabel di atas, selama 1 tahun jumlah wisatawan yang menginap di The Green Forest Resort berjumlah 3600 wisatawan. Namun ada kalanya objek yang diteliti itu terlampaui luas, baik itu dilihat dari jangkauannya maupun jumlah elemen yang diteliti, maka peneliti mengambil sampel dari karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 300 orang wisatawan yang merupakan rata-rata dari keseluruhan jumlah populasi.

## **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2011:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti”. Batas ketelitian dalam penelitian ini adalah 10% dari jumlah atau banyaknya wisatawan yang menginap di The Green Forest. Untuk menentukan berapa besar jumlah sampel sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan pedoman Rumus



Slovin. Rumus Slovin dapat digunakan apabila populasi itu diketahui jumlahnya, jika populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan.

Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang diinginkan

$$n = \frac{300}{1+300(0.1)^2} = 75 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus di atas dengan populasi sebanyak 3600 orang dengan batas ketelitian 10% (0,1), maka jumlah sampel yang layak adalah 75 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Random Sampling* (Sampling acak). Cara ini cukup objektif, umum dipakai, dan cocok untuk sampel dalam jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektivitas dalam pengambilan sampel.

### G. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:92) bahwa instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data, serta instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.

Oleh karena itu skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Sugiyono (2011:93) menjelaskan bahwa: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Jenjang jawaban dalam skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Jenjang Jawaban Skala Likert**

No.	Pilihan Jawaban	Skor	
		(+)	(-)
1	Sangat setuju/sangat sering/ya	5	1
2	Setuju/sering/mungkin	4	2
3	Cukup/cukup sering/ragu-ragu	3	3
4	Tidak setuju/kurang sering/biasa saja	2	4
5	Sangat tidak setuju /tidak sering/tidak	1	5

Sumber :Sugiyono (2009)

## H. Teknik Pengolahan Data

### 1. Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168) yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesalahan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Product Momen Correlation* yang dikemukakan oleh Pearson (dalam Suharsimi Arikunto, 2006:274), yaitu uji validitas terhadap pertanyaan dengan pengertian secara umum bahwa sebuah pertanyaan dikatakan valid apabila mempunyai dukungan kuat terhadap skor total. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS 17.0 for windows*.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:247) yang dimaksud dengan reliabilitas adalah menunjukkan suatu pengertian bahwa instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. Pengujian reliabilitas instrumen setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach alpha Coefficient*, harga koefisien ini berkisar antara 0 sampai 1, semakin besar koefisien ini maka semakin besar kenandalan alat ukur yang digunakan. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika koefisien internal seluruh item ( $r$ )  $\geq r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel

Jika koefisien internal seluruh item ( $r$ )  $< r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel

Setelah instrumen dikatakan valid dan reliabel maka instrumen tersebut dapat dipakai untuk pengumpulan data. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan *SPSS 17.0 for windows*.

### I. Teknik Analisis data

#### 1. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mencari hubungan antar variabel dan mengukur tingkat atau eratnya hubungan antar dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang berskala ordinal. Metode yang digunakan

adalah metode *Rank Spearman*. Metode ini tidak terikat oleh asumsi bahwa populasi yang diteliti harus berdistribusi normal, populasi yang diambil sebagai sampel adalah 75 responden.

Adapun teknik analisis data yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel X dan Variabel Y, adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman.

Untuk mengetahui tinggi rendahnya derajat hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka bandingkanlah harga koefisien *Rank Spearman* yang telah diperoleh ( $r_s$ ) dengan batas-batas nilai  $r$  (korelasi)

**Tabel 3.5**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<i>Interval Koefisien</i>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono ( 2011:149)

## 2. Teknik Analisis Regresi Linieritas Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Gagasan perhitungan yang ditetapkan oleh Sir Francis Galton (1822-1911) ini dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel penjelas atau variabel bebas terhadap variabel tak bebas. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan *front office departement* (dikonotasikan dengan X) terhadap loyalitas pelanggan (dikonotasikan dengan Y).

Bentuk umum regresi linier sederhana adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

(Sugiyono, 2011:188)

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Variabel terikat (loyalitas pelanggan)

X = Variabel bebas (kualitas pelayanan *front office departement*)

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = angka arah atau koefisien regresi

Ada 3 syarat analisis data yang harus dipenuhi sebelum melangkah pada analisis regresi, yaitu:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk menentukan apakah sampel data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk itu penulis melakukan uji normalitas kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *software SPSS 17,0 for Window*.

Uji *Kolmogorov-Smirnov* berdasar pada kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas  $<0,05$  maka distribusi normal
- 2) Jika nilai probabilitas  $>0,05$  maka distribusi tidak normal

#### b. Uji Linieritas

Uji linieritas ini melalui hipotesis nol ( $H_0$ ) bahwa regresi linier melawan hipotesis tandingan bahwa regresi tidak linier. Untuk itu penulis

melakukan uji linieritas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan *software SPSS 17,0 for Window*.

Selanjutnya membandingkan nilai *Probably value* terhadap  $a$  dengan derajat kebebasan  $(dk) = n - 2$  untuk tingkat signifikansi  $(\alpha) = 5\%$

- a. Jika nilai *Probably Value*  $> a$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b. Jika nilai *Probably Value*  $< a$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

### c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen. Uji statistika yang akan digunakan adalah uji Barlett dengan menggunakan bantuan *software SPSS 17,0 for Window*.

### 3. Uji Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2011:221). Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul sehingga perlu adanya pengujian hipotesis. Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah Uji Dua Pihak (*Two Tail Test*). Menurut Sugiyono (2011:225), uji dua pihak digunakan bila hipotesis nol ( $H_0$ ) berbunyi “sama dengan” dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) berbunyi “tidak sama dengan” ( $H_0 =, H_a \neq$ ).

Format hipotesis yang penulis gunakan adalah hipotesis Nol Alternatif.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan *front office departement* terhadap loyalitas pelanggan di The Green Forest Resort Bandung.



Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) = Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *front office departement* terhadap loyalitas pelanggan di The Green Forest Resort Bandung.

Uji  $t$  digunakan untuk membandingkan nilai rata-rata satu populasi atau lebih dengan menggunakan sampel kecil. Dengan kriteria sebagai berikut :

Bila nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Bila nilai  $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel X terhadap variabel Y dengan rumus koefisien determinasi ( $kd$ ) yaitu:

$$kd = (r)^2 \times 100\%$$

( Sugiyono, 2011)

Keterangan :

$kd$  = koefisien determinasi

$r$  = koefisien korelasi

**Tabel 3.6**

#### **Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Pengaruh</b>
0% - 19,99%	Sangat lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2011