

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian dikenal beberapa metode yang sering digunakan untuk menganalisis data. Penelitian mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Deskriptif, Menurut Tohardi (2008:108) menerangkan bahwa:

“Metode Deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai. Penelitian deskriptif sekedar melukiskan (menggambarkan) sejumlah variable yang berkaitan dengan permasalahan atau unit yang diteliti”.

DR. Sugiyono (1998:2) menambahkan bahwa :

“Metode Penelitian Analisis Deskriptif yaitu penelitian yang mencari penyelesaian masalah dengan cara menggambarkan dan menganalisa kondisi yang sedang berlangsung”.

Sedangkan menurut Nazir (1985), dijelaskan bahwa :

“Metode Penelitian Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

B. 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 diteliti, serta data dari arsip atau dokumen Jerejak Resort Penang Malaysia.

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 member seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penulis menyebarkan angket kepada responden yaitu tamu yang menginap di Jerejak Resort Penang Malaysia.

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 di Jerejak resort Penang Malaysia.

Variabel adalah atribut seseorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lainnya menurut Hatch & Farhady (Sugiyono 2006 : 42).

Menurut Ker Linger (Sugiyono 2006 : 42) variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut Kidder yang dikutip oleh Sugiyono (2006 : 42) variabel adalah kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, jadi variabel adalah suatu atribut dari orang atau objek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan darinya.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Sugiono 1997 dalam Umar 2002: 128) variabel dalam penelitian ini adalah: Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Hatch dan Farhady (Sugiyono,2011:38) menyatakan bahwa variable adalah atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu

orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek lain. Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variable Bebas (X)

Variable bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen atau terikat (Sugiyono, 2011:39). Yang menjadi variable X dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan di Jerejak Resort Penang Malaysia.

2. Variable Terikat (Y)

Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas (Sugiyono, 2011:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variable terikat (Y) adalah Loyalitas Pelanggan di Jerejak Resort Penang Malaysia.

D. Operasionalisasi Variabel

Pada table berikut ini dapat dilihat indicator-indikator pada variable X (kualitas pelayanan) dan variable Y (loyalitas pelanggan).

Tabel 3.1
Operasionalisasi Indikator Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indicator	No Item soal
	Lokasi (<i>location</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi Resort 2. Kenyamanan Area Resort 3. Jauh dari keramaian kota 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.

Fasilitas (<i>facilities</i>)	4. Tata letak kamar tidur dan kelengkapan kamar mandi	4.
	5. Kebersihan kamar tidur dan kamar mandi	5.
	6. Kenyamanan kamar tidur dan kamar mandi	6.
	7. Kelengkapan kamar tidur dan kamar mandi	7.
	8. Kebersihan restoran dan bar	8.
	9. Kenyamanan restoran dan bar	9.
	10. Kelengkapan restoran dan bar	10.
	11. Kebersihan ruangan serbaguna dan ruang pertemuan	11.
	12. Kenyamanan ruangan serbaguna dan ruang pertemuan	12.
	13. Kelengkapan ruangan serbaguna dan ruang pertemuan	13.
	14. Kebersihan fasilitas rekreasi	14.

		<p>15. Kenyamanan fasilitas rekreasi</p> <p>16. Kelengkapan fasilitas rekreasi</p> <p>17. Besarnya tempat parkir</p> <p>18. Keamanan tempat parkir</p>	
	Harga (<i>price</i>)	<p>19. Kesesuaian harga yang dikeluarkan dengan yang diterima</p>	19.
	Pelayanan (<i>service</i>)	<p>20. Penampilan karyawan</p> <p>21. Kebersihan karyawan</p> <p>22. Kecepatan karyawan</p> <p>23. Keramahan karyawan</p> <p>24. Menanggapi keluhan tamu</p>	<p>20.</p> <p>21.</p> <p>22.</p> <p>23.</p> <p>24.</p>
	Citra (<i>image</i>)	<p>25. Pengalaman menggunakan resort yang sejenis</p> <p>26. Pengalaman tinggal / menggunakan fasilitas resort</p> <p>27. Pendapat teman yang pernah</p>	<p>25.</p> <p>26.</p> <p>27.</p>

		menggunakan fasilitas resort	
--	--	------------------------------	--

Sumber :hasil olahan peneliti (2012)

Table 3.2
Operasional Indikator Variabel Penelitian

variabel	Sub Variabel	Indicator	No Item Soal
Loyalitas Pelanggan	1. <i>Repeat</i>	1. Keinginan untuk kembali berkunjung	1.
	2. <i>Retention</i>	2. Ketertarikan untuk memilih resort lain yang sejenis	2.
	3. <i>Refferal</i>	3. Keinginanmengajak pihak lain untuk menginap di Jerejak Resort. 4. Memberikan informasi yang baik tentang Jerejak Resort 5. Menyampaikan kritik dan saran terhadap resort apabila terdapat kesalahan dalam produk atau jasa	3. 4. 5.

E. 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 table berikut ini dapat dilihat jumlah kunjungan tamu ke Jerejak Rainforest Resort Penang Malaysia dari bulan Januari 2011 sampai bulan Desember 2011.

Tabel 3.3
Jumlah Kunjungan Wisatawan

Bulan	Jumlah Kunjungan Wisatawan
Januari 2011	136
Februari 2011	130
Maret 2011	150
April 2011	134
Mei 2011	125
Juni 2011	164
Juli 2011	303
Agustus 2011	225
September 2011	411
Oktober 2011	441
November 2011	333
Desember 2011	328
Jumlah	2880

Sumber : Hasil Penelitian (2011)

Berdasarkan table diatas, selama satu tahun jumlah wisatawan yang menginap di Jerejak Rainforest Resort berjumlah 2880 wisatawan. Namun ada kalanya objek yang diteliti itu terlalu luas baik itu dilihat dari jangkawannya maupun jumlah elemen yang diteliti, maka peneliti mengambil sampel dari karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 240 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 di Jerejak Resort. Untuk menentukan berapa besar jumlah sampel sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan pedoman Rumus Slovin. Rumus Slovin dapat digunakan apabila populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tidak bisa digunakan.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang diinginkan

$$n = \frac{240}{1 + 240(0.1)^2}$$

$$= 71 \text{ Orang}$$

Berdasarkan rumus diatas dengan populasi sebanyak 2880 orang dengan batas ketelitian 10% (0.1), maka jumlah sampel yang layak adalah 71 Orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Random Sampling* (sampel acak). Cara ini cukup objektif, umum dipakai, dan cocok untuk sampel dalam jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektifitas dalam pengambilan sampel.

Menurut Sanapiah Faisal (Ahmad Tohardi, 2008:125) *nonprobability sampling* adalah rancangan pengambilan sampel yang tidak menggunakan teknik random, sehingga tidak didasarkan kepada hukum probabilitas. Teknik pemilihan sampel yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah sampel aksidental (*accidental sampling*). Disini penulis hanya memberikan kuesioner kepada tamu yang sedang melakukan liburan di Jerejak *Resort* yang secara kebetulan penulis temui.

F. Instrument Penelitian

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

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

fenomena sosial ”. Jawaban dalam skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
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/tidak	2	4
5	Sangat tidak setuju/tidak sering/tidak	1	5

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Uji Validitas

Suharsimi Arikunto (2006:168) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesalahan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument 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.

2. Uji Reliabilitas

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

Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. Pengujian reliabilitas instrument setiap variabel dilakukan dengan *Cronchbanch Alpha coefficient*, harga koefisien ini berkisar antara 0 sampai 1, semakin besar koefisien ini maka semakin besar keandalan alat ukur yang digunakan. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi.

Keputusan uji reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item ($r \geq r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pernyataan dikatakan reliable.
2. Jika koefisien seluruh item ($r < r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliable.

Setelah instrument dikatakan valid dan reliable maka instrument tersebut dapat dipakai untuk pengumpulan data. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan.

H. 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 71 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>	Tingkat Hubungan
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 Linier

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 (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)

A = Konstanta atau 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.

Uji *Kolmogorov-Smirnov* berdasar pada criteria 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 linierita ini melalui hipotesis 0 (H_0) bahwa regresi linier melawan hipotesisstanding bahwa regresi tidak linier. Untuk itu penulis melakukan uji linieritas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan.

Selanjutnya membandingkan nilai *Probably value* terhadap a dengan derajat kebebasan (dk) = $n - 2$ untuk tingkat signifikasi (α) = 5%.

- 1) Jika nilai *Probably value* $> a$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika nilai *Probably Value* $< a$ maka H_0 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.

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 Tile Test). Sugiyono (2011:225), uji dua pihak digunakan bila hipotesis nol (H_0) berbunyi “sama dengan” dan hipotesis alternatifnya (H_a) berbunyi “tidak sama dengan” ($H_0=, H_a \text{ tidak } \neq$).

Format hipotesis yang digunakan penulis adalah hipotesis Nol Alternatif.

Hipotesis nol (H_0) = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Hipotesis alternative (H_a) = Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya presentase 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

Interval Koefisien	Tingkat pengaruh
0% - 19,99%	Sangat lemah
20% - 39,99%	Lemah
49% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2011

