BAB III
METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara yang digunakan untuk melakukan penelitian sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Sugiyono (2013, hlm. 2) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Jenis yang cocok untuk digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono (2013, hlm. 20) adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 14-15) metode penelitian kuantitatif dapat digunakan jika:

1. Masalah yang merupakan titik tolak dari penelitian sudah jelas data-datanya
2. Penulis ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi, tetapi tidak mendalam.
3. Ingin diketahui pengaruh perlakuan (*treatment*) tertentu terhadap yang lain. Misalnya; ingin meneliti pengaruh jamu tertentu terhadap derajad kesehatan;
4. Penulis bermaksud menguji hipotesis penelitian.
5. Penulis ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur;
6. Ingin menguji terhadap adanya keragu-raguan tentang validitas pengetahuan, teori dan produk tertentu.

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 29) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas.

Bella Desita Yusnny, 2018
ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BINTANG 3 DI JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

B. Populasi

Menurut Sudjana (2007:90) "populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung dan pengukuran kuantitatif maupun kualitas mengenai karakteristik-karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas dipelajari sifat-sifatnya".Yang dijadikan populasi dalam penulisan ini adalah populasi terbatas dimana populasi memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif. Dengan begitu populasi yang diambil pada penulisan ini adalah tamu-tamu yang pernah menginap di hotel bintang tiga di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran.

C. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability sampling*, karena populasi yang diteliti *infinite* (populasi yang jumlah dan identitas anggota populasi tidak diketahui). Menurut Sugiyono (2014:84) *Nonprobablity sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Convenience Sampling* merupakan teknik dalam memilih sampel, penulis tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang itu ada di lokasi penulisan atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Oleh karena itu ada beberapa penulis menggunakan istilah *accidental sampling* (tidak disengaja) atau juga *captive sample (man-on-the-street)* Jenis sampel ini sangat baik jika dimanfaatkan untuk penulisan penjajagan, yang kemudian diikuti oleh penulisan lanjutan yang sampelnya diambil secara acak (*random*). Penentuan jumlah sampel pada penulisan ini adalah penulis membatasi jumlah responden sebanyak 100 orang. Apabila jumlah responden telah mencapai 100 orang atau selama satu bulan sudah terpenuhi data yang dibutuhkan dari sampel, maka penulis akan melanjutkan penulisan pada tahapan berikutnya.

D. Operasional Variabel

Variabel penulisan merupakan gejala yang menjadi fokus penulis untuk diamati (Sugiyono, 2004:2). Sedangkan operasional

variabel adalah proses rumusan karakteristik-karakteristik variabel penulisan yang dapat diamati dan diukur. Pengoperasian variabel yang menjadi objek penulisan ini menggunakan skala ordinal. Berikut merupakan tabel operasional variabel penulisan yang dilakukan oleh penulis:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variabel & Sub variabel	Konsep Variabel	Indikator	Satuan Ukur	No Item
Kualitas Pelayanan (Variabel X)	"Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Tjiptono (2008)			
1. Bukti Fisik (*Tangible*).	Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra,	Kebersihan dan kerapihan staf	Tingkat kebersihan dan kerapihan staf.	P1
		Gesture dan *body language* staf *housekeeping* pada tamu.	Tingkat dipahaminya *gesture* dan *body language* staf.	P2
		Kebersihan dan kerapihan kamar	Tingkat kebersihan dan kerapihan	P3

	2008, hlm. 133).		kamar	
		Kelengkapan *Amenities* di dalam kamar	Tingkat kelengkapan	P4
2. Keandalan (*Reability*)	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra, 2008, hlm. 133).	Ketepatan waktu memberikan pelayanan	Tingkat ketepatan.	P5
		Kemampuan menangani masalah.	Tingkat kemampuan.	P6
3. Daya Tangap (*Responsiv-ness*)	Keinginan para staff dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (Pasuraman,	Kesigapan memberikan pelayanan.	Tingkat kesigapan.	P7
		Ketanggapan menangani komplen.	Tingkat ketanggapan.	P8
		Kecepatan memenuhi keinginan	Tingkat kecepatan.	P9

	Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra, 2008, hlm. 133).	tamu		
4. Jaminan (*Issurances)*	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra, 2008, hlm. 133).	Keefektifan berkomunikasi	Tingkat keefektifan berkomunikasi.	P10
		Jaminan Keamanan barang tamu	Tingkat jaminan keamanan.	P11
5. Empati *(Emphaty*	Kemudahan dalam	Kemudahan menghubungi	Tingkat kemudahan.	P12

)	melakukan hubungan dan perhatian pribadi, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan. (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan gregorius Chandra, 2008, hlm. 133).	staf		
		Perhatian staf pada tamu.	Tingkat perhatian.	P13
		Keaktifan menawarkan bantuan	Tingkat keaktifan.	P14

Sumber: Diolah oleh penulis tahun 2017

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian data yang terkumpul. Teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2010:134) adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang di mana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, yang tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tapi dapat dipertontonkan penggunaannya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Literatur

Adapun topik yang akan menjadi kajian dari penelitian ini adalah hal-hal yang berkenaan dengan kualitas pelayanan dan *Housekeeping Department*. Data-data tersebut diperoleh dari media internet dan buku-buku literatur dan jurnal ilmiah.

2. Kuesioner

Sugiyono (2015: 142) mengemukakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner disebar kepada tamu yang pernah menginap di Hotel bintang tiga atau hotel dengan kelas setara di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran untuk mengisi beberapa pernyataan dan satu pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis. Kuesioner yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah jenis kuesioner langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar atau sesuai.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2016), analisis dalam penulisan jenis apapun, merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penulisan ini teknik analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif menggunakan SPSS.

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuasn analisis statistic cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoprasiannya. SPSS itu sendiri singkatan dari *Statistical Package for the Sosial Science* atau dalam Bahasa Indonesia nya diartikan Paket Statistik untuk Ilmu Sosial. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan *Software SPSS* versi 24.0.

1. Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2011:176), uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana df *(degree of freedom)* = n-2 dengan sig 5%. Jika r tabel < r hitung maka hasil valid. Uji validitas dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n\sum_x 2 - (x)^2]\,[n\sum_y 2 - (\sum_y 2)]}}$$

keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi
Σx = jumlah skor item
Σy = jumlah skor total (seluruh item)
N = jumlah responden

Uji validitas ini dilakukan terhadap setiap butir pertanyaan dengan didukung program *Microsoft Excel 2007* untuk mengetahui apakah variabel-variabel penulisan memenuhi kriteria atau tidak. Apabila memenuhi kriteria, maka variabel yang merupakan faktor motivasi dapat dikatakan valid.

Berikut adalah uji validitas faktor-faktor kualitas pelayanan housekeeping department di hotel bintang 3 atau hotel dengan kelas setara yang dijelaskan pada tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3. 2
Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* Di Hotel Bintang 3

No.	Faktor	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Saya merasa kebersihan dan kerapihan kamar sudah bersih dan rapih.	0.726	0.196	**Valid**

2.	Saya merasa kelengkapan Amenities (handuk, sabun, sampo, slipper, toothbrush, dll) di dalam kamar sudah lengkap dan sesuai.	0.685	0.196	**Valid**
3.	Saya merasa kebersihan dan kerapihan toilet sudah bersih dan rapih.	0.730	0.196	**Valid**
4.	Saya merasa kebersihan dan kerapihan staf housekeeping sudah bersih dan rapih.	0.854	0.196	**Valid**
5.	Saya merasa staf housekeeping memberikan layanan secara tepat sejak awal (mempersiapkan kamar, makeup room).	0.784	0.196	**Valid**
6.	Saya merasa staf housekeeping sudah mampu menangani masalah.	0.839	0.196	**Valid**
7.	Saya merasa kecepatan staf housekeeping untuk memberikan pelayanan sudah	0.801	0.196	**Valid**

	baik.			
8.	Saya merasa staf housekeeping menangani komplen tamu dengan tanggap.	0.828	0.196	**Valid**
9.	Saya merasa staf housekeeping dapat memahami dan mengerti ketika berkomunikasi.	0.852	0.196	**Valid**
10.	Saya merasa staf housekeeping memberikan perhatian individual kepada saya.	0.757	0.196	**Valid**
11.	Saya merasa staf housekeeping sudah memahami kebutuhan tamu.	0.900	0.196	**Valid**
12.	Saya merasa aman ketika staf housekeeping menjaga atau membawa barang tamu.	0.724	0.196	**Valid**
13.	Saya merasa informasi yang diberikan staf housekeeping dapat dipercaya.	0.799	0.196	**Valid**

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2017)

Dari hasil uji validitas di atas menunjukan bahwa *r hitung* lebih besar dari *r tabel* yang berarti bahwa setiap butir variabel pernyataan dinyatakan valid dan dapat di olah lebih lanjut pada analisis selanjutnya.

Tahap setelah melakukan uji validitas yaitu uji reliabilitas untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2011:186-187), uji reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontrak-kontrak pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,06 maka reliable. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

dimana:

r = koefisien reliability instrument (cronbach alfa)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma\sigma_b^2$ = total varians butir

σ_b^2 = total varians

Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan yang valid secara bersamaan. Apabila nilai *Cronbach alpha* > 0.60, maka dinyatakan reliabel.

Tabel 3. 3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Pengolahan data SPSS 24.0

Berdasarkan tabel 3.7. *Case Processing Summary* dapat dinyatakan tingkat validitasi dari seluruh pertanyaan adalah 100%.

Tabel 3. 4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.949	.950	13

S 24.0

Berdasarkan tabel 3.8. *Reliability Statistic* pada 13 butir pertanyaan, menunjukan bahwa semua pertanyaan tersebut reliable. Nilai *Cronbach Alpha* menunjukan lebih dari 0,60 yaitu 0,949.

G. Analisis Faktor

Analisis faktor merupakan analisis yang mencoba menemukan hubungan antar sejumlah variabel-variabel yang saling bebas satu sama lain sehingga dapat dibuat satu atau beberapa set variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel awal. Variabel yang memiliki korelasi terbesar akan berkelompok membentuk suatu set variabel. Dengan kata lain variabel terbesar akan membentuk faktor. Dalam menguji faktor-faktor Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3, penulis menggunakan metode analisis faktor eksploratori dengan pengolahan data menggunakan program *SPSS 24.0*.

Menurut Santoso (2006:11) proses analisis faktor mencoba menemukan hubungan antara variabel-variabel yang saling independen satu dengan yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel awal. Adapun tujuan-tujuan analisis faktor menurut Santoso (2006:12) yaitu:

a. *Data summarization*, yaitu mengidentifikasikan adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi. Jika korelasi dilakukan antar variabel (dalam pengertian SPSS adalah kolom), analisis tersebut dinamakan R *Factor Analysis.*
b. *Data reduction*, yaitu proses berikutnya setelah proses *data summarization*. Membuat variabel set baru yang dinamakan faktor untuk menggantikan sejumlah variabel tertentu.

H. Asumsi Analisis Faktor

Menurut Santoso (2006:13) pada analisis faktor, sejumlah asumsi harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

a. Korelasi antarvariabel independen. Besar korelasi atau korelasi antar independen variabel harus cukup kuat, misalnya diatas 0,5.
b. Korelasi parsial. Besar korelasi parsial, korelasi antar dua variabel dengan menganggap tetap variabel yang lain, justru harus kecil. Pada SPSS deteksi terhadap korelasi parsial diberikan lewat pilihan *Anti Image Correlation.*
c. Pengujian seluruh matriks korelasi (korelasi antar variabel), yang diukur dengan besaran *Bartlett Test of Sphericity* atau *Measure Sampling Adequacy* (MSA). Pengujian ini mengharuskan adanya korelasi yang signifikan di antara paling sedikit beberapa variabel.

Pada beberapa kasus, asumsi Normalitas dari variabel-variabel atau faktor yang terjadi sebaiknya dipenuhi dengan hasil di atas, maka dapat dikatakan bahwa variabel yang digunakan memungkinkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Selanjutnya, untuk melihat korelasi antarvariabel independen dapat diperhatikan tabel *Anti Image Matrices.* Nilai yang diperhatikan adalah MSA (*Measure Image Adequacy*). Nilai MSA berkisar antara 0 hingga 1, dengan ketentuan sebagai berikut: Santoso (2006:20)

a. MSA = 1, variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel yang lain.
b. MSA > 0.5, variabel masih bisa di prediksi dan bisa di analisis lebih lanjut.
c. MSA < 0.5, variabel tidak bisa di prediksi dan tidak bisa di analisis lebih lanjut, atau di keluarkan dari variabel lainnya.

I. Model Analisis Faktor

Dalam menguji faktor-faktor Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department*, penulis menggunakan metode analisis faktor eksploratori atau analisis komponen utama dengan pengolahan data menggunakan program SPSS 24.0.

Analisis faktor eksploratori atau analisis komponen utama adalah suatu teknik untuk mereduksi data dari variabel asal menjadi variabel baru atau faktor yang jumlahnya lebih kecil dari variabel awal. Proses analisis faktor eksploratori bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi (*Data Summarization*), yaitu:

a. R Factor Analysis : Jika korelasi dilakukan antar variabel, dalam SPSS R Factor Analysis adalah kolom.

b. Q Factor Analysis : Jika korelasi dilakukan antar responden, dalam SPSS Q Factor Analysis adalah baris.

Setelah itu, tujuan berikutnya adalah mereduksi data, yaitu membuat sebuah variabel set baru yang disebut faktor untuk menggantikan sejumlah variabel tertentu (*Data Reduction*). Yang perlu diperhatikan dalam mereduksi data adalah faktor dan kontribusi variabel terhadap faktor, faktor *loading* dan faktor *score*. Adapun proses yang harus dilakukan dalam menggunakan metode analisis faktor adalah sebagai berikut: (Santoso, 2010:58)

1. Menentukan variabel-variabel yang akan dianalisis

2. Menguji variabel-variabel yang telah ditentukan dengan pengukuran MSA (*Measure of Sampling Adequacy*). Pada tahap awal, dilakukan penyaringan terhadap sejumlah variabel sehingga mendapat variabel-variabel yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Untuk melihat ada tidaknya korelasi, digunakan *Kaiset Meyer Oikin* (KMO) *measure of sampling adequacy*, yang merupakan indeks yang dipergunakan untuk meneliti ketepatan analisis faktor. Nilai 0,5-1,0 berarti analisis faktor tepat, jika kurang dari 0,5 maka analisis faktor dikatakan tidak tepat.

3. Setelah beberapa variabel yang memenuhi syarat diperoleh, maka proses akan berlanjut kepada inti analisis faktor yaitu *factoring*. *Factoring* merupakan proses yang akan mengekstrak satu faktor atau lebih dari variabel-variabel yang telah lolos pada uji variabel sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang ada sehingga membentuk satu atau lebih faktor. Metode yang digunakan adalah *varimax*. *Varimax* adalah metode rotasi *orthogonal* yang memaksimalkan faktor pembobot, dan mengakibatkan korelasi variabel-variabel dengan suatu faktor mendekati satu, serta korelasi dengan faktor lainnya mendekati nol, sehingga mudah diinterpretasikan.

Pada dasarnya metode ini menunjukkan jumlah varians dari satu variabel yang bisa dijelaskan dengan faktor yang ada. Kemudian tabel yang berikutnya muncul adalah *Total Variance Explained* yang menampilkan *eigenvalues* (akar ciri) dari masing-masing faktor. Untuk suatu faktor *The Eigenvalues* menunjukkan jumlah varian sebagai kontribusi dari faktor yang bersangkutan terhadap *variance*, karena masing-masing variabel sudah dibakukan dengan rata-rata nol dan variannya satu. Besarnya *eigenvalue* menjadi dasar untuk menentukan banyaknya jumlah faktor yang bisa diterima. Semakin besar *eigenvalue* setiap faktor, maka faktor tersebut semakin *reliable* untuk mewakili sekelompok variabel. Faktor akan bermakna apabila *eigenvalue* faktor lebih besar dari satu (>=1). Setelah mengetahui faktor yang fapat diterima, tabel *Component Matrix* menunjukkan distribusi masing-masing variabel terhadap faktor dan angka-angka pada tabel akan menunjukkan faktor *loadings* yang menunjukkan besarnya korelasi antar variabel dengan faktor yang terbentuk. Variabel dengan *loadings* yang besar dapat diartikan sebagai komponen penyusun terbesar dari faktor yang terkait.