

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah prosedur atau cara utama yang ditempuh dalam melakukan penelitian untuk mencapai sebuah tujuan dan mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang diajukan. (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan tertentu

Metode penelitian yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian deskriptif berdasarkan data kuantitatif, dengan menggambarkan motivasi dan perilaku komplain tamu hotel budget di Kota Bandung berdasarkan faktor demografis yaitu, usia, pendapatan, Pendidikan, dan jenis kelamin. Penelitian ini menggunakan metode survei yaitu metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya penelitian. Lokasi yang dipilih penulis untuk penelitian ini adalah di Kota Bandung, Jawa Barat.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2011b) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di hotel budget Kota Bandung dan mengalami ketidakpuasaan terhadap produk ataupun jasa di hotel tersebut. Populasi ini termasuk ke dalam jenis populasi tak tentu, yaitu populasi yang jumlahnya tidak dapat diketahui dengan pasti karena jumlah tamu yang pernah menginap di hotel budget tidak diketahui jumlah dan keberadaannya secara pasti.

3.3.2 Sample dan Teknik Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasinya besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua

yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi, oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif (Sugiyono, 2011b).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tamu yang mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan Ketika menginap di hotel budget Kota Bandung. Dikarenakan pada penelitian ini besar populasi tidak dapat diketahui secara pasti berapa banyak jumlahnya, oleh karena itu akan sulit menentukan berapa sampel yang tepat maka untuk mengetahui jumlah sampel minimum adalah dengan menggunakan rumus Lemeshow dalam (Riduwan & Akdon, 2010) yaitu:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan

Z α = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1.96$

P = Prevalensi *outcome*, karena data belum di dapat maka dipakai 50%

Q = 1-P

L = Tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka $n = \frac{(1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0.1)^2} = 96.04$

Maka diperoleh hasil minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability sampling* yang bersifat *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap suatu objek yang sesuai dengan tujuan penelitian

Kriteria-kriteria yang dimaksud adalah:

1. Responden berumur minimal 17 Tahun, dimana pada usia tersebut terbilang sudah cukup krisis dalam menilai suatu hal.
2. Responden pernah menginap di hotel budget di Kota Bandung dan mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan selama menginap di hotel tersebut.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode survey, dimana akan dibagikan alat bantu angket (kuesioner). Kuesioner ini dibagikan kepada 96 orang responden yang memenuhi kriteria sampel yang dibagikan melalui *Social media Line, Instagram, Whatsapp, dan Twitter*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan (*Library Reasearch*)

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menelaah, mempelajari, membaca dan mengkaji literatur-literatur dalam buku, makalah, jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan masalah yang sedang diteliti

2. Riset Online (*Online Research*)

Data dan informasi tambahan yang di peroleh melalui situs-situs online yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Variabel Penelitian

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Motivasi Komplain (X1) (Yu, 2015)	Saya ingin mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak hotel	Ordinal	1
	Saya menginginkan permintaan maaf dari pihak hotel	Ordinal	2
	Saya menginginkan Tindakan korektif dari pihak hotel	Ordinal	3
	Saya menginginkan penjelasan dari pihak hotel	Ordinal	4
	Saya ingin mengekspresikan rasa marah	Ordinal	5
	Saya menginginkan upaya perbaikan dari pihak hotel	Ordinal	6

	Saya ingin mencegah orang lain merasakan masalah yang sama dengan saya	Ordinal	7
--	--	---------	---

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Item
Perilaku Komplain (X2) (Yu, 2015)	<i>Voice Responses</i>	Mendiskusikan masalah yang terjadi dengan manajer ataupun staff hotel	Ordinal	8
		Meminta pihak hotel untuk menyelesaikan masalah yang terjadi	Ordinal	9
		Memberitahu pihak hotel mengenai masalah yang terjadi agar tidak terjadi hal yang sama dikemudian hari	Ordinal	10
		Menulis <i>comment card</i> ataupun survey tamu mengenai masalah yang terjadi	Ordinal	11
	<i>Private Responses</i>	Keluar (<i>checked out</i>) dari hotel tersebut dan menghindari menginap di hotel tersebut	Ordinal	12
		Memutuskan untuk menginap di hotel lain dikemudian hari	Ordinal	13
		Menceritakan pengalaman buruk mengenai hotel tersebut kepada teman dan keluarga	Ordinal	14
		Meyakinkan teman dan keluarga agar tidak menginap	Ordinal	15

		di hotel tersebut		
	<i>Third-Party Responses</i>	Menulis ulasan (<i>review</i>) mengenai hotel tersebut di website travel (Tripadvisor, Agoda, Google Review dll)	Ordinal	16
		Melaporkan masalah tersebut kepada agensi kostumer	Ordinal	17
		Membawa masalah tersebut pada jalur hukum	Ordinal	18
		Menulis surat pada surat kabar mengenai pengalaman buruk saat menginap di hotel tersebut	Ordinal	19

Sumber : Olahan Penulis, 2020

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2011b) instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuisisioner dengan tipe kuisisioner tertutup, dimana jawaban dari setiap pertanyaan sudah disiapkan terlebih dahulu. Sehingga responden hanya dapat memilih jawaban yang sudah disediakan berdasarkan pengalaman yang mereka alami dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011b). jenis data yang digunakan adalah skala ordinal dengan rentang 1-5 dan dengan keterangan sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3

Refi Nur Pratiwi, 2021

ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL BUDGET DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2011)

3.7 Jenis Data dan Sumber Data

3.7.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dicatat dan diamati pertama kalinya (Marzuki, 2005). Sumber data dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang dibagikan secara daring. Kuisisioner sendiri merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuisisioner yang diajukan berupa sekumpulan pernyataan tertutup karena jawabnya telah tersedia. Kuisisioner tersebut dibagikan dan dapat diisi secara daring melalui Google Form.

3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang pengumpulannya tidak diusahakan sendiri oleh peneliti (Marzuki, 2005). Data ini digunakan sebagai pendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang diperoleh melalui media cetak maupun melalui internet terkait dengan penelitian ini, yaitu motivasi melakukan komplain, tipe perilaku komplain, faktor demografis dan hotel budget.

3.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrument yang dikatakan valid menunjukkan bahwa alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data merupakan instrument yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2011a).

Pengujian validitas menggunakan Teknik korelasi *product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisiensi korelasi *product moment*

Refi Nur Pratiwi, 2021

ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL BUDGET DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- n = Jumlah responden
 X = Skor indicator variable
 Y = Skor total dari variabel
 $\sum X$ = Jumlah skor X
 $\sum Y$ = Jumlah skor Y

Untuk menentukan apakah instrument tersebut valid atau tidak, digunakan ketentuan sebagai berikut :

- Jika r_{xy} hitung $\geq r$ table maka pernyataan dikatakan valid
- Jika r_{xy} hitung $< r$ table maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Uji validitas ini dihitung dan diolah dengan menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan Microsoft Excel.

3.8.2 Uji Reabilitas

Setelah melakukan uji validitas instrument, maka selanjutnya dilakukan uji reabilitas instrument. Uji reliabilitas dilakukan agar alat pengumpulan data yang digunakan dapat sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Apabila instrumen yang dibuat sudah valid dan reliable maka data yang akan didapatkan pun dapat dipercaya karena sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Sehingga apabila terdapat lebih dari satu peneliti yang meneliti objek yang sama dengan waktu yang sama maupun dengan waktu yang berbeda tetap akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013)

Menurut (Umar, 2001) semakin kecil kesalahan pengukuran maka semakin reliabel alat pengukur dan sebaliknya, jika semakin besar kesalahan pengukuran maka semakin tidak reliabel alat pengukur tersebut. Terdapat cukup banyak Teknik untuk mengukur reabilitas dan yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini adalah Teknik *Alpha Cornbach* . Teknik *Aplha Cornbach* ini mencari reabilitas instrument yang skornya bukan 1-0, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, contohnya 0-10 atau 0-100 ataupun bentuk skala 1-3, 1-5, 1-7 dan seterusnya, dapat menggunakan koefisien *Alpha Cornbach*, Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ^2 = Varian total

$\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah Varian butir

Dalam pengukuran reabilitas, variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Alpha Cornbach* > 0.60 bila angka reabilitas *Alpha* < 0.60 maka variable tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3.9 Analisis Deskriptif Statistik

Deskriptif statistik adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011b).

Analisis deskriptif statistic disini akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor satu dan dua, berdasarkan data yang didapatkan akan dianalisis berdasarkan mean, standar deviasi, dan perhitungan persentase dengan bantuan *SPSS for windows* untuk mengidentifikasi perilaku dan motivasi komplain tamu pada hotel Budget Kota Bandung. Selain itu analisis deskriptif statistic juga digunakan untuk menunjukkan faktor demografis berupa Usia, Pendapatan, Pendidikan dan Jenis kelamin dengan menggunakan perhitungan persentasi dan frekuensi.

3.10 Uji Korelasi Kendall Tau

Uji korelasi Kendall bertujuan untuk menguji hubungan antar dua variable yang berdata ordinal, dapat juga salah satu data ordinal dan lainnya nominal maupun rasio. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya hubungan dapat dilihat dari nilai signifikansi dan untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dengan nilai r (Arifin, 2013). Uji Kendall dalam penelitian ini digunakan karena data yang digunakan adalah ordinal berdasarkan skala likert dengan pemeringkatan (*ranking*) dan nominal untuk factor demografis tamu dengan memberikan kode nomor, untuk melihat apakah terdapat korelasi antara faktor demografis tamu dengan motivasi komplain dan korelasi antara faktor demografis tamu dengan perilaku komplain di hotel budget Kota Bandung.

Refi Nur Pratiwi, 2021

ANALISIS HUBUNGAN DEMOGRAFIS DENGAN MOTIVASI DAN PERILAKU KOMPLAIN TAMU HOTEL BUDGET DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil yang diperoleh pada Uji Kendall dengan menggunakan program SPSS *for windows* yaitu nilai Asymp.Sig (2-sided), dimana jika nilai Asymp.Sig (2-sided) $> \alpha$ (0.05) maka tidak terdapat hubungan antara faktor demografis tamu dengan motivasi ataupun faktor demografis dengan perilaku komplain tamu. Tetapi jika nilai Asymp.Sig (2-sided) $< \alpha$ (0.05) maka terdapat hubungan antara faktor demografis tamu dengan motivasi ataupun faktor demografis dengan perilaku komplain tamu (Sunjoyo et al., 2013)

Sedangkan untuk melihat seberapa kuat hubungan tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil nilai *correlation coefficient* atau nilai r , dengan ketentuan:

1. Jika nilai korelasi koefisien sebesar 0,00 – 0,19 maka hubungan sangat rendah
2. Jika nilai korelasi koefisien sebesar 0,20 – 0,39 maka hubungan rendah
3. Jika nilai korelasi koefisien sebesar 0,40 – 0,59 maka hubungan cukup kuat
4. Jika nilai korelasi koefisien sebesar 0,60 – 0,79 maka hubungan kuat
5. Jika nilai korelasi koefisien sebesar 0.80 - 1,00 maka hubungan sangat kuat

Hipotesis yang akan diuji untuk pengambilan keputusan penerimaan / penolakan hipotesis, dirumuskan sebagai berikut:

Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya tidak terdapat hubungan antara motivasi atau tipe perilaku komplain dengan factor demografis

Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya terdapat hubungan antara motivasi atau tipe perilaku komplain dengan factor demografis