

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini adalah penelitian survei. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang sejumlah besar orang, dengan cara menyebarkan kuesioner pada sejumlah kecil populasi tersebut. Survei dapat digunakan dalam penelitian yang bersifat deskriptif yaitu untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang suatu fakta dan karakteristik mengenai populasi atau situasi dan kejadian tertentu.

3.2. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner dengan prosedur sebagai berikut: membagikan kuesioner pada responden yang pernah menginap di Hotel Equator Surabaya 2 kali atau lebih dalam 3 bulan terakhir. Setelah itu mengumpulkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden. Kemudian menyeleksi hasil kuesioner yang tidak memenuhi syarat tidak diikutsertakan dalam pengolahan data. Kemudian kuesioner tersebut diolah dan dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian ini. Untuk representatif, terdapat teknik pengumpulan data untuk keperluan penyusunan skripsi. Dalam hal ini menggunakan *probability sampling* yaitu setiap sampel memberikan peluang yang sama diantara populasi.

3.3. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Sampel adalah sebagian individu dari populasi yang diteliti dan dipandang dapat menggambarkan secara representatif mengenai keadaan populasi. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah responden yang menginap di Hotel Equator Surabaya, karena sampel yang diambil adalah konsumen yang terpilih betul oleh peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*. Dimana konsumennya paling tidak dalam 3 bulan terakhir pernah menginap 2 kali atau lebih di Hotel Equator Surabaya.. Karena populasi yang menginap tidak diketahui

secara pasti maka jumlah sampel minimal yang diambil menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{\left(Z_{\alpha/2}\right)^2 pq}{e^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana: n = jumlah sampel minimum

α = taraf signifikansi = 0.05

Z = nilai distribusi normal

e = tingkat kesalahan = 0.05

p = proporsi responden yang menginap di Hotel Equator 2 kali atau lebih

q = 1 - p

Untuk memperoleh jumlah sampel minimal yang diambil dilakukan survei pendahuluan dengan mengambil sampel pendahuluan sebanyak 20 responden. Dari hasil survei pendahuluan diperoleh responden yang menginap di hotel Equator 2 kali atau lebih sebanyak 18 responden sehingga $p = 0.90$ dan $q = 0.10$. Sehingga ukuran sampel minimal yang harus diambil pada survei sebenarnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{\left(Z_{\alpha/2}\right)^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.90)(0.10)}{(0.05)^2} = 138.297 \approx 140$$

Sampel minimal yang harus diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 140 responden.

3.4. Definisi Operasional

Berdasarkan model Penelitian tersebut terdapat 2 macam variabel yaitu :

1. Variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah kunjungan konsumen (Y), skala interval dan satuannya jumlah kunjungan ke Hotel Equator dalam 3 bulan terakhir
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :
 - a. Produk, yaitu merupakan variabel bebas pertama (X_1), dalam hal ini menjelaskan tentang berbagai jenis kamar yang ditawarkan oleh Hotel Equator Surabaya untuk digunakan oleh tamu sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan, skala likert dengan ketentuan : 1 sangat tidak puas, 2 kurang puas, 3 cukup puas, 4 sangat puas.
 - b. Pelayanan, yaitu merupakan variabel bebas kedua (X_2), yang meliputi :
 - *Tangibles* merupakan tampilan dari karyawan Hotel Equator Surabaya.
 - *Reliability* merupakan kemampuan Hotel Equator Surabaya memberikan layanan kepada konsumen.
 - *Responsivenees* merupakan keinginan Hotel Equator Surabaya membantu dan menyediakan pelayanan yang tepat.
 - *Assurance* merupakan pengetahuan, keramahan serta kemampuan karyawan Hotel Equator Surabaya.
 - *Empathy* merupakan perhatian dari Hotel Equator Surabaya untuk memahani keinginan konsumen.

Diukur menggunakan skala likert dengan ketentuan : 1 sangat tidak puas, 2 kurang puas, 3 cukup puas, 4 sangat puas.
 - c. Harga, yaitu merupakan variabel bebas ketiga (X_3), dalam hal ini menjelaskan tentang jumlah pengorbanan yang dikeluarkan konsumen dari penggunaan kamar di Hotel Equator Surabaya, skala likert dengan ketentuan : 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 setuju, 4 sangat setuju.
 - d. Lokasi, yaitu merupakan variabel bebas keempat (X_4), yang meliputi :
 - *Place* yaitu lokasi hotel Equator terletak di lokasi strategis.
 - *Attractiveness of surroundings* yaitu lokasi Hotel Equator mempunyai daya pikat yang menarik di lingkungan sekitarnya.

- *Accessibility and convenience*, yaitu terdapat akses yang mudah untuk mencapai Hotel Equator Surabaya.
- *Freedom from noise*
Lingkungan Hotel Equator bebas dari keramaian dan nyaman.
Diukur menggunakan skala likert dengan ketentuan : 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 setuju, 4 sangat setuju.

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.5.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 jenis, yaitu :

1. Data kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.
2. Data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan.

3.5.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian, yaitu :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang mengunjungi Hotel Equator Surabaya.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui dokumen atau catatan-catatan yang diberikan oleh pihak Hotel Equator Surabaya.

3.6. Teknik Analisa

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kesyahihan (validitas) atau ketepatan alat ukur (kuesioner), apakah dapat memperoleh informasi sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis. Ketepatan uji dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor variabel dengan jumlah skor variabel, bila variabel mempunyai hubungan signifikan dengan totalnya maka variabel tersebut dikatakan valid. Sedangkan bila ada salah satu variabel yang tidak mempunyai

hubungan dengan totalnya, maka variabel tersebut dikatakan tidak valid, dan harus dikeluarkan dari item pertanyaan kuesioner.

Formula atau rumus yang digunakan pada uji validitas, berdasarkan korelasi antara skor variabel dengan jumlah skor variabel, sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana: x = Skor pertanyaan ke-n

y = Skor total

N = Jumlah subyek penelitian

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji ketepatan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini. Suatu alat ukur memiliki reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya apabila alat ukur tersebut mantap, artinya bahwa alat ukur tersebut dapat dikatakan stabil, mampu diandalkan (dependability), dan dapat diramalkan.

Suatu alat ukur mantap, tidak berubah-ubah pengukurannya dan dapat diandalkan bila digunakan berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa. Nilai reliabilitas tinggi berarti pula ukuran yang dihasilkan dengan menggunakan suatu alat ukur tersebut merupakan ukuran yang sebenarnya dari obyek yang diukur atau diteliti.

Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien α (alpha). Dengan bantuan komputer program SPSS versi 10.0 diketahui koefisien reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini. Reliabilitas dikatakan baik apabila besarnya alpha mendekati nilai 1, sehingga item-item pertanyaan dalam penelitian ini dapat diandalkan. Hal tersebut sesuai pendapat Malhotra (1996, p.305) yang menyatakan bahwa kriteria reliabilitas α (alpha) dikatakan reliabel apabila koefisien α lebih besar dari 0.6. Tetapi apabila sebaliknya koefisien α lebih kecil atau kurang dari 0.6 hal ini menunjukkan tidak adanya konsistensi.

3.6.3. Uji Asumsi

Sebelum melakukan analisa regresi, terlebih dahulu harus diuji asumsi yang terdiri dari autokorelasi dan multikolinearitas.

1. Multikolinearitas

Tujuan diadakannya multikolinearitas adalah menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. (Santoso, 2001, p.203). Model regresi yang baik tidak terjadi Multikolinearitas (korelasi antara variabel bebas). Multikolinearitas dapat dilihat dari VIF (Variance Inflation Factor)

Keputusan :

Tidak terjadi multikolinearitas jika VIF di bawah angka 10. Apabila nilai VIF lebih dari 10 maka terdapat hubungan korelasi yang erat antar variabel bebas.

Dengan rumus VIF sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1 - r^2)} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan : $r^2 = \text{coefficient of determination}$ antar variabel independen.

2. Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilihat dari plot distribusi normal atau dengan pengujian *kolmogorov smirnov one sample*. Pengujian dengan hipotesa sebagai berikut:

H_0 : residual berdistribusi normal

H_1 : residual tidak berdistribusi normal

Apabila nilai *probability value* lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima yang berarti residual berdistribusi normal.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan garis miring atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.4. Regresi Linier Berganda

Untuk menunjukkan pengaruh dari produk, pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kunjungan konsumen di Hotel Equator Surabaya.

Persamaan regresi jika hanya mengandung satu variabel independen disebut Regresi Linear Sederhana, dan mengandung lebih dari satu variabel independent disebut Regresi Linear Berganda.

Tujuan dan manfaat analisis regresi :

1. mendapatkan pola hubungan secara matematis antara variabel X dan Y
2. mengetahui besarnya perubahan variabel X terhadap Y
3. memprediksi Y jika nilai X diketahui

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + b_4 \cdot X_4 + E \dots\dots\dots(3.4)$$

Dimana : Y = Variabel tidak bebas yaitu kunjungan konsumen

a = Konstanta regresi

b₁ = Koefisien regresi 1, yaitu menggambarkan pengaruh produk terhadap kunjungan konsumen.

X₁ = Produk

b₂ = Koefisien regresi 2, yaitu menggambarkan pengaruh pelayanan terhadap kunjungan konsumen.

X₂ = Pelayanan

b₃ = Koefisien regresi 3, yaitu menggambarkan pengaruh harga terhadap kunjungan konsumen.

X₃ = Harga

b_4 = Koefisien regresi 4, yaitu menggambarkan pengaruh lokasi terhadap kunjungan konsumen.

X_4 = Lokasi

E = Standart error

3.6.5. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Untuk mengetahui tingkat hubungan variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Rumus korelasi berganda (R) dapat dihitung dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - n \bar{X} \bar{Y}}{\sqrt{\left(\sum_{i=1}^n X_i^2 - n \bar{X}^2 \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i^2 - n \bar{Y}^2 \right)}} \dots \dots \dots (3.5)$$

Nilai korelasi berganda (R) ini mempunyai range antara $0 \leq R \leq 1$ dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Nilai korelasi 0,00 – 0,199 menunjukkan tingkat hubungan sangat rendah.
2. Nilai korelasi 0,20 – 0,399 menunjukkan tingkat hubungan rendah.
3. Nilai korelasi 0,40 – 0,599 menunjukkan tingkat hubungan sedang.
4. Nilai korelasi 0,60 – 0,799 menunjukkan tingkat hubungan kuat.
5. Nilai korelasi 0,80 – 1,000 menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat.

Sumber : Sugiyono, 1999, p. 183

3.6.6. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi berganda dilakukan untuk mencari nilai R^2 yang menggambarkan seberapa jauh variasi naik turunnya variabel tidak bebas yang dijelaskan variabel bebas. Besarnya R^2 selalu berada diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$) dan dapat ditulis sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \times 100\% \dots\dots\dots(3.6)$$

Jadi, koefisien determinasi (R^2) berguna untuk :

1. Mengukur ketepatan atau kecocokan suatu garis regresi yang diterapkan terhadap suatu kelompok data hasil observasi. Makin besar nilai R^2 dikatakan model regresi semakin tepat atau cocok, sebaliknya makin kecil nilai R^2 dikatakan model regresi tidak tepat untuk mewakili data hasil observasi.
2. Mengukur proporsi atau persentase dari jumlah variasi Y yang dapat diterangkan oleh model regresi.

3.6.7. Koefisien korelasi dan determinasi Parsial

- Koefisien korelasi parsial digunakan untuk mencari nilai R yang digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antar variable bebas X_1, X_2, X_3, X_4 secara parsial terhadap variabel tidak bebas (Y).
- Koefisien determinasi parsial untuk mencari nilai R^2 yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variasi naik atau turunnya variabel tidak bebas yang dijelaskan variabel bebas secara parsial.

3.7. Rancangan Uji Hipotesis

3.7.1. Uji Hipotesis koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F)

Uji F ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi secara bersama-sama dihitung dengan rumus :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \dots\dots\dots(3.7)$$

Keterangan :

R = koefisien regresi secara bersama-sama

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Langkah-langkah untuk uji hipotesis :

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ (variabel independen tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kunjungan konsumen)

$H_1 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 \neq 0$ (variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kunjungan konsumen)

2. Mencari F hitung

3. Mencari F tabel ($k, n-k-1, \alpha$)

4. Membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung $>$ F tabel maka tolak H_0 yang artinya variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kunjungan konsumen).

3.7.2. Uji Hipotesis Koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Uji t dilaksanakan untuk melihat signifikansi dari pengaruh independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Untuk menguji signifikansi koefisien regresi secara parsial dengan rumus :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots(3.8)$$

Langkah-langkah untuk uji hipotesis :

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : b_i = 0$ berarti variabel produk, pelayanan, harga, dan lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kunjungan konsumen.

$H_1 : b_i \neq 0$ berarti variabel produk, pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kunjungan konsumen.

2. Mencari t hitung

3. Mencari t tabel ($\alpha / 2$)

4. Membandingkan t hitung dengan t tabel, jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka tolak H_0 yang artinya variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap kunjungan konsumen.