

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan cara memperoleh data yang berbentuk angka, dan berfokus terhadap pengukuran dan bukti (Sugiyono, 2010). Menurut Sugiyono (2010) penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan menurut Sugiyono (2006), penelitian komparatif adalah penelitian yang bertujuan untuk membandingkan satu variabel atau lebih, pada dua atau lebih sampel yang berbeda.

Jenis penelitian kuantitatif deskriptif komparatif sesuai dengan penelitian ini dimana penulis ingin mengidentifikasi motivasi dan tipe perilaku complain generasi Z pada layanan hotel di Indonesia, khususnya pada dua kategori usia yang berbeda yaitu antara usia 17 sampai dengan 24 tahun, serta melihat adanya perbedaan tipe dan motivasi complain dilihat dari aspek demografi (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jumlah pendapatan atau uang saku).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek tertentu dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010). Menurut Bencsik, Horváth-Csikós, & Juhász (2016), generasi Z adalah generasi yang lahir pada tahun 1995 sampai dengan tahun 2010. Oleh karena itu, dengan mengikuti klasifikasi tahun lahir tersebut penulis menentukan populasi generasi Z yang berusia 17 sampai dengan 24 tahun di tahun 2019 yang pernah menginap di hotel di Indonesia, yang dibedakan menjadi dua kategori usia dengan berdasarkan pada status pekerjaan dari responden sebagai berikut.

- Usia 17 sampai dengan 22 tahun : SMA / Kuliah
- Usia 23 sampai dengan 24 tahun : Bekerja

3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan teknik *quota sampling* dan *snowball sampling*. *Non-probability sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010). Teknik *quota sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menetapkan jumlah subjek sampel yang akan diteliti (Slameto, 2007). Teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2010).

Menurut Sekaran (2006), ukuran sampel yang tepat pada penelitian adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500 orang. Jika dibedakan ke dalam subsampel, maka ukuran yang tepat adalah 30 orang untuk setiap subsampel. Oleh karena itu, penulis menentukan kriteria sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 200 orang dari generasi Z yang pernah merasa tidak puas dengan pelayanan hotel di Indonesia. Penulis telah menetapkan kuota subsampel sebagai berikut.

- Kategori usia 17 – 22 tahun (SMA/Kuliah) : 100 orang
- Kategori usia 23 – 24 tahun (Bekerja) : 100 orang

Untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan, penulis telah membagikan kuesioner sebanyak 276 eksemplar.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2010). Sumber data dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini akan diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan fitur *google form*. Selain itu, data juga

akan diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *offline*, yaitu dengan menyebarkan secara langsung kepada responden.

2. Data Sekunder

Pada penelitian ini, data sekunder akan diperoleh melalui sumber lain, seperti buku, jurnal penelitian terdahulu, serta data dari internet yang berhubungan dengan motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Z.

3.4. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data melalui kuesioner. Menurut Sugiyono (2007), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan jenis pertanyaan tertutup, dimana pertanyaan kuesioner telah dibatasi dengan alternatif jawaban yang telah disediakan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* berguna untuk mengukur pendapat atau opini individu terhadap suatu fenomena tertentu (Sugiyono, 2007). Skala *likert* dibagi ke dalam 5 tingkatan jawaban sebagai berikut.

- Sangat Tidak Setuju (STS) : bernilai 1
- Tidak Setuju (TS) : bernilai 2
- Netral (N) : bernilai 3
- Setuju (S) : bernilai 4
- Sangat Setuju (SS) : bernilai 5

Prosedur pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis yakni sebagai berikut.

1. Menyebarakan *pilot test* sebanyak 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas tiap pertanyaan dalam kuesioner.
2. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria sampel di kampus, sekolah, dan tempat umum lainnya serta keluarga maupun relasi dari penulis, pada bulan November - Desember 2019.
3. Melakukan *screening* jawaban dari kuesioner yang telah diisi.

4. Mengolah data yang sudah dianggap layak oleh penulis dengan menggunakan rumus-rumus perhitungan.
5. Melakukan deskripsi terhadap hasil kuesioner dari responden untuk menjawab rumusan masalah.

Penulis menyebarkan kuesioner secara *offline* dan *online* dengan menggunakan fitur *google form*. Adapun detail data kuesioner yang dibagikan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Pengumpulan Data Kuesioner

	<i>Online</i>	<i>Offline</i>	Total
Kuesioner yang disebar	240	36	276
Kuesioner yang dikembalikan	240	36	276
Kuesioner yang siap diolah	202	33	235
Tingkat partisipasi	84,2%	91,7%	85,1%

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa kuesioner yang diperoleh secara *online* sebanyak 202 responden dengan tingkat partisipasi 84,2% dan terdapat 38 kuesioner yang tidak bisa diolah karena responden tidak pernah merasa tidak puas pada pelayanan suatu hotel dan kriteria usia tidak memenuhi syarat.

Sedangkan kuesioner yang didapat secara *offline* sebanyak 33 responden dengan tingkat partisipasi sebesar 91,7%. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan secara *offline*, terdapat 3 kuesioner yang tidak bisa diolah lebih lanjut karena responden tidak pernah merasa tidak puas pada pelayanan suatu hotel.

Dengan demikian total kuesioner yang diperoleh sebanyak 235 responden dengan tingkat partisipasi sebesar 85,1%. Berikut ini adalah profil demografi responden dalam penelitian ini.

3.5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan bentuk penjabaran yang spesifik sesuai dengan kriteria pengukuran dari variabel-variabel yang telah dipilih oleh penulis. Hal ini bertujuan agar pembaca nantinya memiliki pengertian yang sama dengan penulis dan pembaca dapat memahami variabel yang diukur. Berikut definisi operasional variabel dalam penelitian ini.

3.5.1. Motivasi Komplain Generasi Z

Motivasi komplain generasi Z adalah alasan utama yang mendorong generasi Z untuk melakukan komplain ketika menginap di hotel di Indonesia. Adapun indikator empirik dari motivasi komplain adalah sebagai berikut.

- a. Generasi Z menginginkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak hotel.
- b. Generasi Z menginginkan permohonan maaf dari pihak hotel.
- c. Generasi Z menginginkan adanya tindakan perbaikan dari pihak hotel.
- d. Generasi Z ingin mendapatkan penjelasan dari pihak hotel.
- e. Generasi Z ingin mengekspresikan ketidakpuasannya kepada pihak hotel.

3.5.2. Tipe Perilaku Komplain Generasi Z

Tipe perilaku komplain generasi Z merupakan tindakan yang dilakukan generasi Z untuk mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel. Berikut beberapa indikator dari perilaku komplain generasi Z yang akan digunakan.

1. *Inertia*

Generasi Z memutuskan untuk diam, melupakan kejadian, atau berpindah ke hotel lain. Indikator empirik dari tipe perilaku komplain *inertia* adalah sebagai berikut.

- a. Generasi Z diam saja atau melupakan ketidakpuasannya kepada pihak hotel.
- b. Generasi Z memutuskan untuk berpindah ke hotel lain tanpa melakukan komplain kepada pihak hotel.

2. *Negative Word-of-Mouth*

Generasi Z memilih untuk menceritakan ketidakpuasannya kepada keluarga, kerabat, bahkan menyebarkannya di media sosial. Indikator empirik dari tipe perilaku komplain *negative word-of-mouth* adalah sebagai berikut.

- a. Generasi Z menceritakan ketidakpuasannya kepada teman maupun keluarga.
- b. Generasi Z membagikan pengalaman ketidakpuasannya di media sosial (*instagram, facebook, whatsapp, website, online review*).

3. *Voice*

Generasi Z menyampaikan komplainnya secara langsung kepada pihak hotel. Indikator empirik dari tipe perilaku komplain *voice* adalah sebagai berikut.

- a. Generasi Z menyampaikan komplainnya secara langsung kepada pihak hotel melalui staff hotel.
- b. Generasi Z menyampaikan komplain kepada pihak hotel melalui *guest comment*.

4. *Third Party Complaint*

Generasi Z melaporkan ketidakpuasannya kepada pihak ketiga seperti lembaga hukum. Indikator empirik dari tipe perilaku komplain *third party complaint* adalah sebagai berikut.

- a. Generasi Z melaporkan ketidakpuasannya kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia (YPKI).

3.6. Teknik Analisa Data

3.6.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode analisis yang digunakan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai objek penelitian serta untuk mengetahui seberapa banyak responden menyatakan hal yang sama terhadap suatu

objek pernyataan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan statistik deskriptif, yaitu *mean* dan standar deviasi.

a. *Mean*

Mean merupakan rata-rata hitung. *Mean* didapat dari menjumlahkan seluruh data dibagi dengan banyaknya data yang ada. Dalam penelitian ini akan dicari *mean* atau rata-rata dari semua variabel yang ada. Untuk menentukan klasifikasi penilaian terhadap variabel-variabel penelitian, baik ditinjau dari indikator pengukuran maupun sampel penelitian menggunakan klasifikasi interval kelas (Kuncoro, 2009).

Karena jumlah kelas dari nilai skala penelitian adalah 5, maka interval kelasnya adalah sebesar 0,8. Oleh karena itu, nilai intervalnya diklasifikasikan sebagai berikut.

- $1,0 \leq X < 1,8$ Sangat Tidak Setuju
- $1,8 \leq X < 2,6$ Tidak Setuju
- $2,6 \leq X < 3,4$ Netral
- $3,4 \leq X < 4,2$ Setuju
- $4,2 \leq X < 5,0$ Sangat Setuju

b. Standar Deviasi

Standar deviasi merupakan ukuran penyimpangan yang diperoleh dari akar kuadrat dari rata-rata jumlah kuadrat deviasi antara masing-masing nilai dengan rata-ratanya (Kuncoro, 2007). Standar deviasi digunakan untuk mengetahui perbedaan dari nilai sampel terhadap rata-rata dari setiap variabel yang ada. Jika nilai standar deviasi relatif besar, maka data yang digunakan memiliki sebaran atau variabilitas yang tinggi. Jika nilai standar deviasi relatif kecil, maka data yang digunakan mengelompok di seputar rata-rata dan penyimpangan kecil (Kuncoro, 2007).

3.6.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum mulai membagikan kuesioner, penulis melakukan *pilot test* kepada 30 responden. *Pilot test* ini bertujuan untuk menguji apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner *valid* dan reliabel.

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah setiap pertanyaan benar-benar *valid*. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dari *Pearson* yang menyatakan jika nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditoleransi (yaitu: $\alpha = 5\%$), maka dapat disebut *valid* (Kuncoro, 2009).

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Komplain Generasi Z

Butir Pernyataan		<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1	Menginginkan kompensasi atau ganti rugi dari pihak hotel.	0,548	0,002	Valid
X2	Menginginkan permohonan maaf dari pihak hotel.	0,705	0,000	Valid
X3	Menginginkan adanya tindakan perbaikan dari pihak hotel.	0,644	0,000	Valid
X4	Ingin mendapatkan penjelasan dari pihak hotel.	0,786	0,000	Valid
X5	Ingin mengekspresikan ketidakpuasan saya kepada pihak hotel.	0,498	0,005	Valid

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan yang mewakili indikator variabel motivasi komplain generasi Z memiliki nilai *sig.* < 0,05. Oleh karena itu, seluruh instrumen pernyataan yang mewakili indikator variabel motivasi komplain dapat dinyatakan *valid*.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tipe Perilaku Komplain Generasi Z

Butir Pernyataan		<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	Diam saja atau melupakan ketidakpuasan saya kepada pihak hotel.	0,518	0,003	Valid
Y2	Berpindah ke hotel lain tanpa melakukan komplain kepada pihak hotel.	0,658	0,000	Valid
Y3	Menceritakan ketidakpuasan saya kepada keluarga maupun kerabat.	0,694	0,000	Valid
Y4	Membagikan pengalaman ketidakpuasan saya di media sosial (<i>instagram, facebook, whatsapp, website, online review</i>).	0,639	0,000	Valid
Y5	Menyampaikan komplain secara langsung kepada pihak hotel melalui staff hotel.	0,459	0,011	Valid
Y6	Menyampaikan komplain kepada pihak hotel melalui <i>guest comment</i> .	0,422	0,020	Valid
Y7	Melaporkan ketidakpuasan saya kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia (YPKI).	0,505	0,004	Valid

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa seluruh instrumen pernyataan yang mewakili indikator variabel tipe perilaku komplain generasi Z memiliki nilai *sig.* $< 0,05$. Oleh karena itu, seluruh instrumen pernyataan yang mewakili indikator variabel tipe perilaku komplain dapat dinyatakan *valid*.

Uji reliabilitas merupakan pengertian dimana suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik atau *reliable*. Instrumen dan data yang diperoleh dikatakan *reliable* bila nilai *Alpha Cronbach* > 0.60 (Kuncoro, 2003).

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Motivasi Komplain	0,616	Reliabel
2	Tipe Perilaku Komplain	0,626	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dari setiap variabel penelitian mempunyai nilai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,60. Oleh karena itu, butir pernyataan yang mewakili indikator pada setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

3.6.4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data (Sarjono & Julianita, 2001). Uji normalitas menggunakan *one sample kolmogrov-smirnov (K-S)* dengan membandingkan data *mean* dan standar deviasi. Jika nilai signifikansi melebihi 0,05 maka data penelitian tersebut berdistribusi normal, dan begitu sebaliknya (Ghozali, 2011). Uji normalitas menjadi syarat utama untuk melakukan penelitian uji parametrik (Sarjono & Julianita, 2001). Berikut hasil dari uji normalitas dari variabel penelitian ini.

Tabel 3.5 Uji Normalitas Motivasi dan Tipe Perilaku Komplain Generasi Z pada Layanan Hotel di Indonesia

	<i>Unstandarized Residual</i>
Kolmogorov Smirnov Z	1,125
Nilai Signifikansi	0,159

Berdasarkan tabel 3.5 dapat diketahui besarnya nilai signifikansi adalah 0,159 dimana lebih besar dari 0,05 yang berarti berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi.

3.6.5. Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah variasi data dari populasi memiliki varians yang sama atau tidak (Widiyanto, 2010). Uji ini digunakan sebagai syarat analisa komparatif untuk melakukan uji *independent T-test* dan uji ANOVA. Menurut Joko Widiyanto (2010) dasar pengambilan keputusan uji homogenitas adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai signifikansi atau Sig. < 0,05, berarti varians dari dua atau lebih kelompok populasi data tidak sama (tidak homogen).
- b. Jika nilai signifikansi atau Sig. > 0,05, berarti varians dari dua atau lebih kelompok populasi data sama (homogen).

Tabel 3.6 Uji Homogenitas Motivasi dan Tipe Perilaku Komplain Generasi Z pada Layanan Hotel di Indonesia

<i>Levene Statistic</i>	Sig.
0,431	0,512

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,512 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 yang berarti kelompok populasi data homogen.

3.6.6. Uji Beda

1. Uji *Independent T-test*

Uji *Independent T-test* merupakan uji beda yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel yang tidak berhubungan (Santoso, 2014). Penulis menggunakan uji ini untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen generasi Z berdasarkan jenis kelamin yaitu pria dan wanita terhadap pelayanan hotel. Jika uji ini dinyatakan signifikan, maka terdapat perbedaan motivasi dan tipe perilaku komplain generasi Z terhadap pelayanan hotel berdasarkan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Adapun ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai Signifikansi (*2 tailed*) $> 0,05$, berarti tidak terdapat perbedaan signifikan (sama) antara responden pria dan wanita.
- b. Jika nilai Signifikansi (*2 tailed*) $< 0,05$, berarti terdapat perbedaan signifikan (berbeda) antara responden pria dan wanita.

2. Uji *One Way ANOVA*

Uji ini merupakan uji beda yang digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata lebih dari dua kelompok sampel (Ghozali, 2009). Penulis menggunakan uji *one way ANOVA* untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen generasi Z dilihat dari kategori jumlah pendapatan atau uang saku terhadap pelayanan hotel. Adapun ketentuan pengujian ini adalah sebagai berikut.

- a. Jika tingkat signifikansi nilai $t > 0,05$, berarti tidak terdapat perbedaan persepsi signifikan (sama) antara responden, dilihat dari tingkat pendidikan dan pendapatan.
- b. Jika tingkat signifikansi nilai $t < 0,05$, berarti terdapat perbedaan persepsi signifikan (berbeda) antara responden, dilihat dari tingkat pendidikan dan pendapatan.