

BAB III

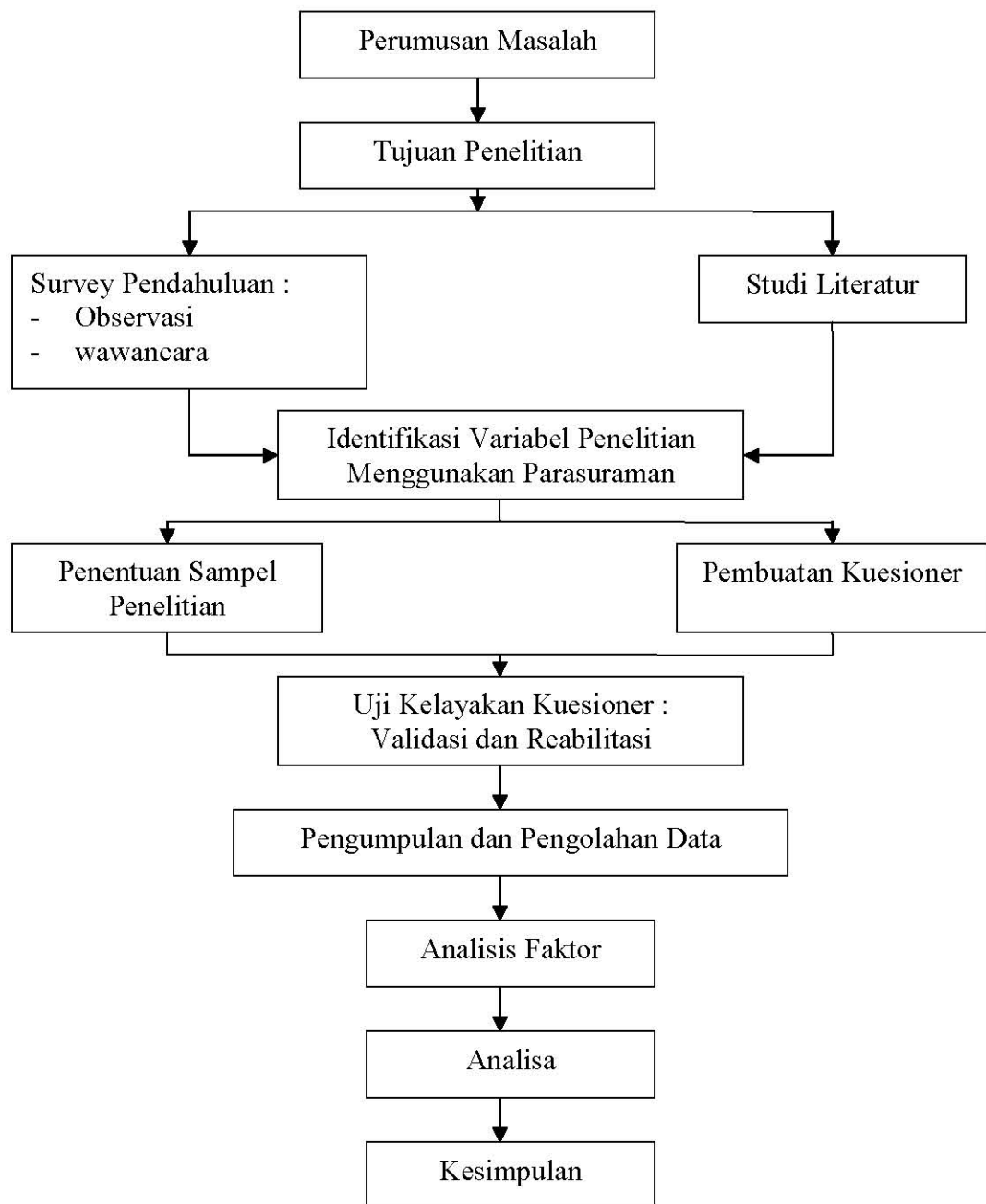
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Skema Langkah-langkah Penelitian

Suatu penelitian biasanya selalu dimulai dengan suatu perencanaan yang seksama yang mengikuti serentetan petunjuk yang disusun secara logis dan sistematis sehingga hasilnya dapat mewakili kondisi yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Kerangka penelitian yang jelas akan memberikan banyak kemudahan memecahkan masalah yang diteliti, dan mempermudah deteksi jika terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penelitian.

Metodologi penelitian erat kaitannya dengan prosedur, alat, serta desain penelitian yang dipergunakan didalam melaksanakan penelitian. Tahapan proses dalam penelitian ini mengalir sesuai dengan alur yang logis. Tujuannya adalah memberikan petunjuk yang jelas, teratur dan sistematis. Susunan tahapan ini sangat mempengaruhi mutu dari hasil yang diperoleh kelak.

Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1. Penyajian dalam bentuk diagram ini dimaksudkan agar dapat mudah dipahami.



Gambar 3.1 Skema Langkah-langkah Penelitian

3.2.1. Perumusan Masalah

Langkah pertama yang harus dilakukan dalam penelitian ini adalah merumuskan permasalahan yang ada sehingga hasilnya tidak keluar dari alur penelitian. Perumusan masalah ini dapat dilihat pada bab I.

3.3. Penetapan Tujuan Penelitian

Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penentuan tujuan penelitian. Tujuan penelitian adalah :

1. Mengidentifikasi variable-variabel kualitas pelayanan yang sesuai dengan karakter bisnis jasa hotel.
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dilihat dari tiap-tiap variable kualitas yang diberikan.
3. Mengidentifikasi kondisi-kondisi yang harus diperbaiki oleh pihak hotel sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

3.4. Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan dalam konteks ini dimaksudkan untuk mengetahui hal-hal penting yang berhubungan dengan penelitian untuk dijadikan sebagai masukan. Survey ini dilakukan dengan mengunjungi Hotel Santika Bandung dan hotel pesaing lainnya untuk melakukan wawancara langsung sehingga mengetahui kondisi hotel bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan serta menemukan masalah yang akan dibahas.

3.5. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ditujukan untuk mendapatkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian terlebih dahulu yang akan dijadikan landasan penelitian ini. Studi ini meliputi pemahaman tentang teori dan konsep serta metode yang relevan untuk membentuk kerangka berfikir, agar penelitian ini bersifat logis dan lebih terarah. Uraian lebih lanjut mengenai landasan teori yang digunakan dapat dilihat pada bab II.

3.6. Identifikasi Variabel Penelitian

Sebelum mengidentifikasi variable-variabel yang akan digunakan dalam penelitian, dibuat dahulu suatu diagram pareto untuk melihat fasilitas mana saja yang paling banyak atau yang paling sedikit dikunjungi oleh pelanggan. Untuk fasilitas yang banyak dikunjungi oleh pelanggan dimasukkan kepada variable penelitian, sedangkan fasilitas yang sedikit dikunjungi pelanggan tidak dimasukkan kepada variable penelitian.

Setelah dibuat diagram pareto, kemudian dilanjutkan dengan mengidentifikasi variable penelitian untuk mengemukakan mengenai variable-variabel yang berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan di Hotel Santika Bandung sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja hotel ke arah pemenuhan kepuasan pelanggan. Identifikasi variable penelitian bertitik tolak dari hasil studi pustaka dan berdasarkan pada konsep teoritis yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Selain itu juga variable penelitian diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung ke hotel yang bersangkutan.

Variable-variabel tersebut diuraikan dari enam dimensi kualitas pelayanan yang diteliti oleh Zeithaml, Bery, dan Parasuraman yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari kategori-kategori tersebutlah kemudian dikembangkan kuesioner untuk penelitian kualitas pelayanan di Hotel Santika Bandung.

Dari kategori-kategori tersebut kemudian dikembangkan menjadi variabel dalam kuesioner untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Santika Bandung. Setiap variable yang ada disimbolkan menjadi X1, X2, X3, dan seterusnya. Proses ini dilakukan yaitu agar memudahkan pada tahap perhitungan selanjutnya. Variable-variabel penelitian yang telah diteliti tersebut dimasukkan kedalam pertanyaan dalam kuesioner yang terdiri dari dua jenis kuesioner yaitu kuesioner eksternal.

Tabel 3.2 Variabel-variabel Penelitian Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa

Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran
Dimensi jasa yang terdiri dari 6 dimensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas bauran pemasaran jasa (Kotler)	Tangibel	Temperatur hidangan selalu panas	Kepuasan
		Jenis makanan yang beragam	Kelengkapan
		Terdapat penyejuk ruangan (AC)	Kenyamanan
		Kamar nyaman untuk dipakai	Kenyamanan
		Kamar yang bersih dan rapi	Kebersihan
		Suasana di restoran menarik	Daya Tarik
		Suasana di bar menarik	Daya Tarik
		Lingkungan di lobby yang nyaman	Kenyamanan
		Kondisi hotel rapi, bersih dan nyaman	Kenyamanan
		Lampu penerangan baik (lighting)	Kenyamanan
		Desain interior menarik	Daya Tarik
		Kualitas makanan maupun minuman b	Kualitas

		Kondisi peralatan dikamar dalam kondisi baik	Kenyamanan
		Adanya air panas untuk mandi (hot water)	Kelengkapan
		Terdapat berbagai macam program televisi	Kesopanan
		Para karyawan selalu berpakaian rapi dan sopan	Kenyamanan
		Perlengkapan kamar mandi dalam kondisi baik	Kelengkapan
		Perlengkapan kamar mandi lengkap	Kenyamanan
		Lapangan parkir yang luas	Kenyamanan
		Terdapat kelab kebugaran (fitnes center) dan sauna	Ketersediaan
		Terdapat ruang serbaguna	Ketersediaan
		Terdapat kolam renang (swiming pool)	Ketersediaan
		Terdapat layanan binatu (laundry) dan dry cleaning	Kelengkapan
		Reliability	Adanya jaminan keamanan selama menginap dihotel
Pemesanan kamar dapat dilakukan dimana saja	Kemudahan		
Karyawan menepati janji yang telah diberikan	Kepatuhan		
Assurance	Penerima tamu (Receptionist) pelayanannya ramah	Kenyamanan	
	Pramusaji (Waiter/waitres) pelayanannya ramah	Kenyamanan	
	Petugas telepon (operator) pelayanannya ramah	Kenyamanan	
	Petugas keamanan (Security) pelayanannya ramah	Kenyamanan	
	Petugas penghubung (guest relation) pelayanannya ramah	Kenyamanan	
	Manajer piket (Duty manager) pelayanannya ramah	Kenyamanan	
Responsiveness	Pelayanan saat chek-in	Keramahan	
	Pada saat pemesanan dilayani dengan baik dan cepat	Ketepatan	
	Petugas kamar (Room boy) pelayanannya cepat	Kebersihan	
	Petugas bagasi (Bellmen) pelayanannya dengan	Kenyamanan	

		Penerima tamu (Receptionist) pelayanannya cepat	Ketepatan
	Empati	Penanganan yang cepat terhadap keluhan tamu	Kesigapan
		Informasi yang jelas mengenai fasilitas hotel, tempat wisata dan perbelanjaan, dll.	Kelengkapan

3.7. Penentuan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan sampel penelitian (responden) yaitu pelanggan Hotel Santika Bandung.

3.8 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner Eksternal

Kuesioner eksternal yaitu kuesioner yang disebarakan kepada para pelanggan Hotel Santika Bandung. Kuesioner ini merupakan perbandingan kualitas pelayanan dengan hotel yang menjadi pesaingnya yang merupakan persepsi pihak pelanggan dan juga berisi pertanyaan-pertanyaan berdasarkan harapan pelanggan mengenai kepentingan pelayanan di Hotel Santika Bandung.

Pada bagian I, kuesioner ini memuat pertanyaan mengenai data umum responden yang terdiri dari nama, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan responden. Bagian II berksitan dengan harapan (ekspektasi) konsumen, digunakan pernyataan “tidak penting” sampai ke “sangat penting”, sedangkan yang berkaitan dengan persepsi konsumen digunakan pernyataan “tidak baik” sampai ke peringkat “sangat baik”. Pada bagian III memuat pertanyaan mengenai pemberian bobot nilai terhadap 6 dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingannya dalam pelayanan Hotel Santika Bandung.

3.9. Uji Kelayakan Kuesioner

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur yaitu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Karena penullis menggunakan kuesioner dalam melakukan pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang diukurnya. Jenis uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Validitas Konstruk, yaitu uji validitas untuk melihat konsistensi antara

komponen konstruk yang satu dengan yang lainnya, jika semua komponen tersebut konsisten antara yang satu dengan yang lainnya maka komponen tersebut valid (Masri Singarimbun, et al., 1995, hal 123-127).

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*” (Masri Singarimbun, et al., 1989, hal 137), yaitu :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Korelasi product moment

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total seluruh pertanyaan

XY = Skor pernyataan dikalikan skor total

N = Jumlah responden

Kriteria validasi suatu pertanyaan dapat ditentukan jika :

- $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid.
- $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Keandalan (Reliability)

Kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian ini perlu diuji keandalannya untuk mendapatkan petunjuk mengenai mutu penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama maka alat ukur tersebut reliable. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. (Saifudin, Azwar, 1997).

Reliabilitas dapat juga menunjukkan sejauh mana hasil alat ukur tersebut dapat diandalkan dan terhindar dari kesalahan pengukuran. Keandalan alat menunjukkan ketepatan, kemantapan, dan homogenitas alat ukur yang dipakai.

Tinggi rendahnya nilai reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh satu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis, besarnya koefisien reliabilitas

berkisar antara 0,00 – 1,00 namun pada kenyataanya koefisien 1,00 tidak pernah tercapai dalam pengukuran, hal tersebut disebabkan karena manusia sebagai objek pengukuran psikologis merupakan sumber ketidak konsistenan yang potensial.

Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993), besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,70. Disamping itu, walaupun koefisien korelasi dapat bertanda positif (+) atau negative (-). Namun, dalam hal reliabilitas koefisien yang besarnya kurang dari nol tidak ada artinya, karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu pada koefisien yang positif.

Dalam perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan metode koefisien Alpha Cronbach (α), yaitu suatu metode perhitungan yang reliabilitas yang dikembangkan Cronbach (1979). Adapun rumus alat ukur metode Alpha Cronbach (α) adalah:

$$\alpha = \frac{Kr}{1+(K-1)r}$$

Dimana :

α : Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

r : Koefisien korelasi untuk variabel

k : Jumlah variabel

perhitungan keandalan alat ukur (alpha cronbach) dilakukan dengan menggunakan software SPSS 11.00.

3.10 Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.10.1 Pengumpulan Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari pelanggan Hotel Santika Bandung melalui pengisian kuesioner dan wawancara serta observasi langsung, serta data yang lainnya didapat dari pihak Hotel Santika Bandung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengambilan sampel, dimana setiap elemen populasi memiliki probabilitas terpilih yang sama.

Apabila hasil dari kuesioner itu sah maka digunakan untuk pengolahan selanjutnya, tetapi apabila kuesioner yang dihasilkan tidak sah maka kuesioner itu dibuang.

3.10.2 Pengolahan Data

➤ Uji kecukupan Data

Perhitungan uji kecukupan data dimaksudkan untuk menentukan jumlah sampel minimum yang dapat diolah untuk proses perhitungan selanjutnya. Perhitungan ini dilakukan untuk melihat apakah data yang telah dikumpulkan sudah cukup atau belum. Bila data yang didapat sudah cukup, maka perhitungan penelitian dapat dilanjutkan tetapi jika data yang didapat tidak atau belum cukup, maka proses pengambilan dan pengumpulan data harus dilakukan lagi.

Uji kecukupan data dilakukan pada data eksternal. Uji kecukupan data ini dimaksudkan untuk menentumkan apakah sampel data yang dikumpulkan sudah cukup atau belum.

Dengan menggunakan rumus Bernauli (Walpole;227):

$$n \geq \frac{Z^2 \alpha / 2 \times p \times q}{(e)^2}$$

$Z \alpha/2$: Nilai distribusi normal standar untuk tingkat keberartian $\alpha/2$

α : Tingkat kepercayaan

e : Tingkat ketelitian

p : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah (1-p)

3.11 Analisis Faktor

Setelah data kuesioner dinyatakan cukup, selanjutnya data mentah tersebut diolah dengan menggunakan perhitungan analisis factor. Dalam perhitungan ini data mentah yang yang digunakan untuk mengetahui preferensi dominant hanya dari data persepsi konsumen saja, karena dari data harapan konsumen merupakan data yang berkenaan dengan tingkat pentingnya suatu pelayanan.

Matriks data mentah yang ada yaitu berukuran 102 x 49, dimana 102 menunjukkan dari jumlah responden dan 49 menunjukkan jumlah variabel manifest yang ada. Semua perhitungan analisis factor dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Software Statistical Product Social Science (SPSS) 11.0 for Windows*. Perhitungan analisis factor dilakukan untuk setiap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Loyalitas.

Berikut ini akan ditampilkan beberapa hasil utama dari hasil perhitungan analisis factor berdasarkan dimensi kualitasnya yang terdiri dari Descriptive Statistics, Correlation Matrix, Nilai Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) dan Bartlett's Test of Sphericity, Anti Images Matrices, ekstraksi factor, dan rotasi factor.

3.12 Analisis

Setelah pengolahan data selesai, dilakukan tahap selanjutnya adalah menganalisis hasil pengumpulan data dan juga pengolahan data. Analisis diupayakan cukup mendalam sehingga diperoleh kesimpulan yang valid dan relevan.

3.13 Kesimpulan Dan Saran

Tahap akhir dari kesimpulan ini adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis serta saran-saran sebagai usulan perbaikan terhadap perusahaan yang bersangkutan.