

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field ressearch*) yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan.¹ Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka.

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden.

Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data, sedangkan isi catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.²

Ada dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 17.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996, h.129

3.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.³

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari website yang berkaitan dengan penelitian.⁴ Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung, data ini mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang di peroleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.⁵ Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil beberapa buku, brosur, website, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Dalam

³ Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005, h. 42

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2005, h. 119.

⁵ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Off set, 2006, h. 160.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2008, h. 80

penelitian ini yang menjadi populasi adalah Seluruh pelanggan yang menginap di Penginapan Mega syari'ah Semarang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁷ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁸ Penulis menentukan jumlah sampel yang diambil adalah 50 dari pelanggan yang menginap di Penginapan Mega Syari'ah Semarang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah metode pengambilan sampel probabilitas/acak (*simple random sampling*), yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penerapannya dengan memberikan pertanyaan kepada responden, yaitu 50 pelanggan yang menginap di Penginapan Mega Syari'ah Semarang yang dianggap sudah mewakili dan dapat memberikan informasi yang jelas tentang hal-hal yang dibutuhkan oleh penulis.

⁷ *Ibid*, h. 81

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Semarang: Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo, 2008, h.24

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, diantaranya adalah sebagai berikut:⁹

1. Teknik Pengamatan/Observasi

Teknik pengamatan menuntut adanya pengamatan dari seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrument yang berupa pedoman penelitian dalam bentuk lembar pengamatan atau lainnya. Teknik ini memiliki dua cara, yaitu pengamatan terstruktur dan tidak terstruktur.

Pengamatan dengan cara terstruktur menggunakan pedoman tujuan pengamatan, semakin jelas struktur pedoman pengamatannya semakin tinggi pula derajat reabilitas datanya. Data yang diamati akan terbatas pada pokok masalah saja sehingga focus perhatian lebih tajam pada data yang lebih relevan.

Pengamatan dengan cara tidak terstruktur bukan berarti tidak direncanakan. Cara ini lebih fleksibel dan terbuka, dimana peneliti dapat melihat kejadian secara langsung pada tujuannya. Suplemen dapat digunakan untuk tambahan analisis.

2. Teknik Pertanyaan/ *Questionier*

Teknik ini sangat efektif dalam pendekatan survey dan lebih realibel jika pertanyaan-pertanyaannya terarah dengan baik dan efektif. Teknik dapat berbentuk wawancara, baik wawancara

⁹ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008, h. 149

terstruktur maupun tidak terstruktur, dan berbentuk pengisian kuesioner.

Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban, dengan pilihan jawaban dengan tabel sebagai berikut:¹⁰

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3. Teknik Wawancara

Wawancara yang dimaksud disini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang sekaligus yang akan diwawancarai.

4. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.¹¹ Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti brosur, artikel-

¹⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis multivariate Dengan Program SPSS, Cetakan IV* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005), h. 45.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, h. 158

artikel tentang perusahaan dan catatan-catatan lain dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4. Variabel Penelitian dan Pengukuran

Operasional variable penelitian ini dapat dijelaskan pada table berikut :

Gambar 3.1

Variabel penelitian dan Pengukuran

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala pengukuran
Kualitas Pelayanan	Pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. baik itu berupa aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. (<i>Fandy Tjiptono</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Shiddiq 2. Kreatif, berani dan percaya diri 3. Tabligh 4. Istiqomah 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert

Harga	Harga adalah jumlah keseluruhan nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat yang didapatkan atau digunakannya atas produk dan jasa. (<i>Kotler</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan harga sesuai standar 2. Harganya dapat dijangkau 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert
Lokasi	Lokasi adalah tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajukan barang-barang dagangannya. (<i>Kasmir</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi strategis 2. Sarana transportasi memadai 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert
Loyalitas Pelanggan	Loyalitas adalah kesetiaan pelanggan terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. (<i>Fandy Tjiptono</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referral</i> 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert

Sumber: dikembangkan untuk skripsi

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1 Uji validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur.¹² Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Teknik korelasi yang digunakan adalah:¹³

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

Keterangan:

r: Koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y).

X: Skor setiap item.

Y: Skor total.

N: Jumlah responden.

¹² Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, Yogyakarta: MediaKom, 2008, h.

¹³ Sudjana, *Metode Statistik*, Bandung: TARSITO, 2002, h. 369.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat pengukur dengan derajat keajegan, suatu kuesioner disebut reliable atau handal jika jawaban-jawaban seseorang konsisten. Untuk uji reliabilitas instrumen, digunakan rumus Alpha dari Cronbach sebagai berikut:

$$r^{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum a_b^2$ = Jumlah varian

a_t^2 = Varian total

3.5.3 Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaan, yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih. Analisis regresi berganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel atau lebih terhadap satu variabel terikat (untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan

kausal antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_n terhadap satu variabel terikat (Y).¹⁴

3.5.4 Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak, ada dua cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik merupakan cara yang termudah untuk melihat normalitas residual adalah melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.¹⁵

3.6 Uji asumsi klasik

3.6.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk melakukan apakah model regresi ditemukan terjadi korelasi yang kuat antar variable independennya. Uji ini dilakukan dengan cara melihat koefisien korelasi antar variable independen. Apabila lebih dari 0,8 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinieritas yang sangat serius. Deteksi lain yang dapat dilakukan dengan menentukan nilai tolerance dan variance inflation factor, apabila nilai tolerance lebih dari 10 atau nilai *VIF* lebih 0,90 maka terjadi multikolinieritas.

¹⁴ Sambas Ali Muhidin dkk, *Analisis Korekasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2007, h. 198

¹⁵ *Ibid*, h. 50

3.6.2 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas, dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu observasi ke observasi lainnya. Uji ini dapat dilakukan secara sederhana dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable dependen (z_{pred}), dengan nilai residualnya (z_{resid}). Apabila grafik plot menunjukkan pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka diindikasikan terjadi heteroskedasitas.

3.6.3 Autokorelasi

Maksud dari tujuan tersebut di atas apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linear atau tidak. Kalau tidak linear maka analisis regresi tidak dapat di lanjutkan.¹⁶

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.¹⁷

¹⁶ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007, h. 265

¹⁷ Dwi Prityanto, *Op, Cit.* h. 81

3.7.2 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independent

3.7.3 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independent secara pasial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.¹⁸

¹⁸ *Ibid*, h. 83