

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Cresweel (2010, h. 24) menyatakan bahwa, “pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka.

Selain itu, penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012, h. 11) adalah: Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Zahra Syariah Kendari, dengan waktu penelitian yang diperlukan kurang lebih 2 bulan, terhitung setelah proposal ini diterima hingga terkumpulnya semua data yang dibutuhkan.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019, h. 126) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan layanan Hotel Zahra Syariah sebanyak dua kali, yang jumlah masih tidak diketahui secara pasti (infinite).

3.3.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019, h. 127) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini terdapat pemilihan sampel dengan menggunakan teknik sampling untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar *representative* (mewakili). Penelitian ini memiliki populasi yang jumlah dan besarnya tidak diketahui secara pasti, maka digunakan rumus *Margin of Error* untuk menentukan jumlah sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat keyakinan penentuan sampel sebesar 95% atau 1,96

Moe = Margin *of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat di toleransi, ditentukan sebesar 10%

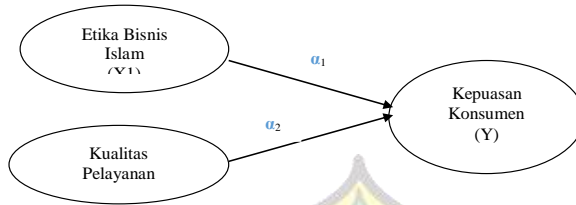
$$n = \frac{1,96^2}{4 \cdot (0,1)^2} = \frac{3,84}{0,04} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 96 \text{ Orang}$$

Setelah dilakukan perhitungan dengan rumus Moe, maka jumlah sampel yang *digunakan* dalam penelitian ini sebanyak 96,04 responden atau dibulatkan menjadi 96 responden, dengan pertimbangan terbatasnya waktu, dana dan tenaga. Jika jumlah populasi yang terwakili semakin banyak maka kekuatan statistik akan menjadi lebih baik.

3.4. Variabel dan Desain Penelitian

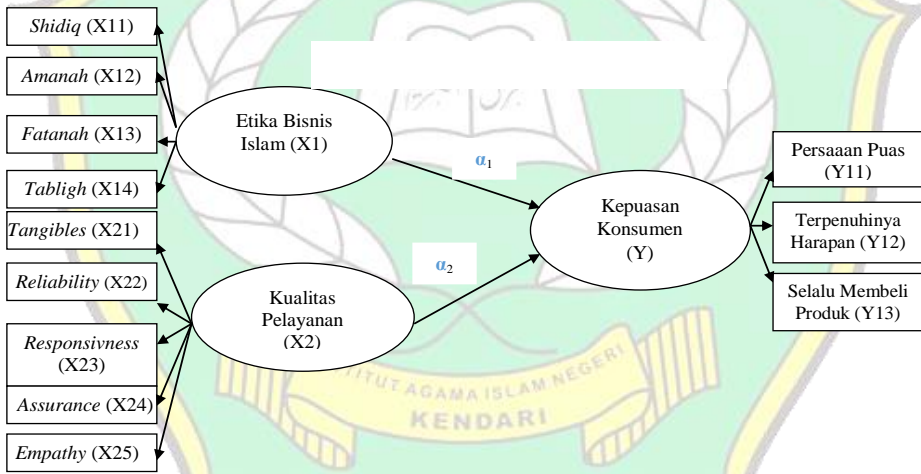
Penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, etika bisnis islam (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Zahra Syariah Kendari, desain penelitian tentang pengaruh kedua variabel. Adapun desain penelitian ini adalah variabel X dan variabel Y dengan gambar sebagai berikut ;

Gambar 3.1. Desain Penelitian



Sumber: Data Diolah dilapangan, Tahun 2022.

Gambar 3.2. Hubungan Antar Variabel



Sumber: Data Diolah dilapangan, Tahun 2022.

Reduced formula (Rumus Statistik)

$$1. Y = F(X)$$

$$X1 \xrightarrow{\alpha_1} Y$$

$$= F(a_0 X_0, a_1 X_1, a_1, Y, e, \dots) (1)$$

$$2. Y = F(X)$$

$$X_2 \xrightarrow{a_2} Y$$

$$= F(a_0X_0, a_1X_1, a_2X_2, Y, e, \dots) \quad (2)$$

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket, yaitu teknik pengumpulan data melalui pengedaran angket (daftar pertanyaan) yang diberikan kepada responden.
2. Dokumentasi, yaitu mengambil data dari Hotel Zahra Syariah Kendari yang ada relevansinya dengan penelitian.

3.6. Uji Instrumen Penelitian

3.6.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Menurut Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019, h. 164) validitas merupakan ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu objek. Validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik tes pengukuran dalam mengukur objek yang seharusnya diukur. Instrument yang dinilai valid apabila alat yang digunakan dapat dengan baik mengukur objek ukur. Oleh karena itu, alat yang valid adalah alat yang tepat untuk mengukur objek yang akan diukur. Dalam uji validitas, setiap item akan diuji korelasinya dengan skor total variabel. Sebuah item sebaiknya memiliki korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel = 0,25. Jika item mempunyai r hitung $< 0,25$ maka item tersebut akan dinyatakan tidak valid,

begitupun sebaliknya jika item mempunyai r hitung $>0,25$ maka item tersebut dinyatakan valid.

Adapun hasil uji validitas ditampilkan melalui tabel berikut:

Tabel 3.1. Uji Validitas Instrumen

Variabel	No. Perny.	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Taraf nyata	Status
Etika Bisnis Islam (X1)	1.	.848	0,000	0,05	Valid
	2.	.900	0,000	0,05	Valid
	3.	.895	0,000	0,05	Valid
	4.	.819	0,000	0,05	Valid
	5.	.838	0,000	0,05	Valid
	6.	.885	0,000	0,05	Valid
	7.	.902	0,000	0,05	Valid
	8.	.878	0,000	0,05	Valid
	9.	.903	0,000	0,05	Valid
	10.	.855	0,000	0,05	Valid
	11.	.837	0,000	0,05	Valid
	12.	.891	0,000	0,05	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	1.	.829	0,000	0,05	Valid
	2.	.912	0,000	0,05	Valid
	3.	.933	0,000	0,05	Valid
	4.	.844	0,000	0,05	Valid
	5.	.825	0,000	0,05	Valid
	6.	.756	0,000	0,05	Valid

	7.	.888	0,000	0,05	Valid
	8.	.823	0,000	0,05	Valid
	9.	.923	0,000	0,05	Valid
	10.	.758	0,000	0,05	Valid
	11.	.892	0,000	0,05	Valid
	12.	.819	0,000	0,05	Valid
	13.	.832	0,000	0,05	Valid
	14.	.810	0,000	0,05	Valid
	15.	.803	0,000	0,05	Valid
	16.	.920	0,000	0,05	Valid
	17.	.809	0,000	0,05	Valid
	18.	.794	0,000	0,05	Valid
	19.	.848	0,000	0,05	Valid
	20.	.862	0,000	0,05	Valid
	21.	.830	0,000	0,05	Valid
	22.	.856	0,000	0,05	Valid
	23.	.878	0,000	0,05	Valid
	24.	.914	0,000	0,05	Valid
Variabel	No.	<i>Pearson</i>	Sig.	Taraf	Status
	Perny.	<i>Correlation</i>	(2-tailed)	nyata	
	1.	.858	0,000	0,05	Valid
	2.	.815	0,000	0,05	Valid
	3.	.878	0,000	0,05	Valid
	4.	.837	0,000	0,05	Valid

Kepuasan Konsumen (Y)	5.	.858	0,000	0,05	Valid
	6.	.850	0,000	0,05	Valid
	7.	.854	0,000	0,05	Valid
	8.	.837	0,000	0,05	Valid
	9.	.892	0,000	0,05	Valid

Sumber: lampiran 3.

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan adalah valid karena nilai *pearson correlation* (r) $> 0,30$ dan nilai $\text{sig} < 0,05$.

3.6.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019, h. 166) menjelaskan reliabilitas merupakan kestabilan hasil pengukuran secara repetitive dari masa ke masa. Reliabilitas alat ukur dapat diketahui dengan melakukan pengukuran berulang pada gejala yang sama dengan hasil yang sama. Reliabelitas item diuji dengan melihat nilai *Alpha-Cronbach*. Nilai Alpha Cronbach untuk reliabilitas dapat dilihat pada keseluruhan item dalam satu variabel. Apabila nilai *alpha* $> 0,7$ maka tingkat reliabilitas terpenuhi (*sufficient reliability*), namun apabila nilai *alpha* $< 0,5$ maka realibilitas rendah dan sebaiknya item tersebut tidak digunakan.

Adapuan hasil uji reliabilitas ditampilkan melalui tabel berikut:

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Croan-bach's Alpha</i>	Standar	Kesimpulan
Etika Bisnis Islam (X1)	0.957	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.977	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.931	0,60	Reliabel

Sumber: Lampiran 3.

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang ada disetiap variabel adalah reliabel karena nilai *Croan-bach's Alpha* $> 0,60$

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018, h. 19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik diskriptif yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis.

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi linear berganda, terlebih dahulu digunakan uji asumsi klasik sebagai syarat dalam penggunaan analisis regresi sebagai berikut:

1. Uji Normalitas Data.

Menurut Ghozali (2018, h. 161) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan analisis uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan analisis grafik. Hasil penelitian dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas apabila nilai Asymp. Sig (2-tailed) variabel residual berada diatas 0.05 atau 5%. Sebaliknya apabila berada dibawah 0.05 atau 5% data tidak berdistribusi normal atau tidak memenuhi uji normalitas.

2. Uji Multikolinearitas Data

Jika dua atau lebih variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan linear yang erat, maka model regresi ini tergejala oleh kondisi multikolinearitas (c). Pendeteksian problem multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka terdapat gejala multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0.10, maka tidak ada gejala multikolinearitas (Gani Irwan dan Siti Amalia, 2015, h. 124).

3. Uji Heteroskedastisitas Data

Menurut Suliyanto (2011, h. 95) pengujian heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan lain. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heterokedastisitas. Jika scatterplot membentuk pola tertentu (menyebar) maka regresi mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya. Dasar pengambilan keputusan pada uji heterokedastisitas yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi > 0.05 , kesimpulannya adalah tidak terjadinya heterokedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi < 0.05 , kesimpulannya adalah terjadi heterokedastisitas

3.7.3. Regresi Linear Berganda

Setelah melakukan uji asumsi klasik maka, untuk mengetahui pengaruh pengaruh diantara variabel-variabel penelitian digunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS 20.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e \quad (\text{Supranto, 2011, h. 236})$$

Di mana :

Y = *Dependent variabel*

β_0 = Konstanta

X_1, \dots, X_n = Independen variabel ke- i ($i = 1, 2, 3, \dots, n$)

β_1, \dots, β_n = Koefisien regresi masing-masing Variabel X_i ($i = 1, 2, 3, \dots, n$)

e = Faktor galat/tingkat kesalahan

Dari persamaan tersebut, maka model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel Kepuasan Konsumen β_1 = Koefisien regresi X_1

X_1 = Variabel Etika Bisnis β_2 = Koefisien regresi X_2

X_2 = Variabel Kualitas Pelayanan e = Faktor kesalahan

a = Konstanta (asumsi = 0)

Hasil perhitungan regresi akan di uji dengan menggunakan uji F dan uji t pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Uji F (pengaruh simultan)
 - Jika nilai probabilitas $< \alpha 0,05$ maka hipotesis satu diterima.
 - Jika nilai probabilitas $> \alpha 0,05$ maka hipotesis satu ditolak.
2. Uji t (Uji Parsial)
 - Jika nilai probabilitas $< \alpha 0,05$ maka hipotesis dua dan tiga diterima.
 - Jika nilai probabilitas $\alpha 0,05$ maka hipotesis dua dan tiga ditolak.