

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *explanatory*. Menurut Sugiyono (2018) *explanatory research* merupakan desain penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu hipotesis guna mendukung atau bahkan menolak hipotesis hasil penelitian sebelumnya dan hasilnya cenderung menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel tertentu. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik guna menggambarkan dan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Data yang digunakan terdiri dari data primer (langsung) dan data sekunder (tidak langsung). Data primer diperoleh dari hasil observasi di lapangan menggunakan kuesioner, dan data sekunder diperoleh dari buku, internet, jurnal nasional dan internasional, serta data manajemen MMUGM Hotel.

Penelitian ini menggunakan unit analisis individu, karena yang diteliti merupakan tamu MMUGM Hotel yang telah menginap lebih dari satu kali. Dimensi waktu yang digunakan yaitu *cross sectional*. Data penelitian dikumpulkan pada satu waktu tertentu dan dilakukan melalui penyebaran kuesioner di bulan Juni 2024.

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di MMUGM Hotel, beralamat di Jl. Colombo Yogyakarta, No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55281. Peneliti mengambil lokasi di MMUGM Hotel karena lokasi ini sangat strategis di tengah kota, dan merupakan hotel bintang 3 dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada yang memiliki keunikan tersendiri, serta peneliti menemukan fenomena dan permasalahan yang terjadi di MMUGM Hotel.

### 2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	2024						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan Judul	■						
2	BAB I		■					
3	BAB II		■	■				
4	BAB III			■	■			
5	Seminar Proposal					■		
6	Revisi Pasca Seminar Proposal					■		
7	Penelitian					■		
8	Analisis Data					■		
9	BAB IV						■	
10	BAB V						■	
11	Ujian Skripsi							■

Sumber : Peneliti, 2024

### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berupa karakteristik, sifat, atau nilai dari suatu objek yang memiliki variasi tertentu dan telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi serta diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Peneliti menggunakan 4 variabel penelitian, yaitu 2 variabel independen, 1 variabel dependen, dan 1 variabel mediasi.

#### 1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2019). Variabel independen yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ).

#### 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2019). Variabel dependen yang digunakan yaitu Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).

#### 3. Variabel Penghubung (Mediasi/Intervening)

Variabel intervening merupakan variabel yang memediasi atau menghubungkan variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2019). Variabel mediasi yang digunakan yaitu Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ).

Berikut merupakan tabel definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Skala
<b>Kualitas Pelayanan</b>  Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaianya dalam memenuhi harapan konsumen. (Ali et al., 2021)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Likert 1-5
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	
	<i>Empathy</i> (Empati)	
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	
	(Tjiptono, 2017)	
<b>Harga</b>  Harga merupakan nilai produk atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan pembeli untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa tersebut (Indrasari, 2019).	Keterjangkauan Harga	Likert 1-5
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas	
	Kompetensi Harga	
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat	
	(Kotler & Armstrong, 2018)	
<b>Kepuasan Pelanggan</b>  Kepuasan Pelanggan merupakan persepsi pelanggan tentang seberapa baik atau buruk harapannya telah terpenuhi atau terlampaui setelah penggunaan. (Bata Ilyas & Mustafa, 2022)	<i>Overall Satisfaction</i> (Kepuasan Keseluruhan)	Likert 1-5
	<i>Confirmation of Expectations</i> (Konfirmasi Harapan)	
	<i>Comparason to Ideal</i> (Perbandingan dengan Ideal)	
	(Tjiptono, 2008)	
<b>Loyalitas Pelanggan</b>  Loyalitas Pelanggan merupakan bentuk perwujudan dari kepuasan pelanggan dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dan keinginan mereka untuk tetap menjadi pelanggan setia perusahaan tersebut. (Hermanto, 2019)	Melakukan pembelian ulang	Likert 1-5
	Pembelian di semua lini dan jasa	
	Merekomendasikan kepada orang lain	
	Menunjukkan kekebalan dari produk pesaing	
	(Griffin, 2010)	

Sumber : Data Sekunder, 2024

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi merupakan area generalisasi meliputi obyek maupun subyek dengan karakteristik dan kuantitas tertentu yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh tamu yang menginap di MMUGM Hotel dengan jumlah populasi tidak diketahui.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Peneliti menggunakan metode *purposive sampling* karena penetapan anggota sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang dianggap relevan untuk penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu tamu berusia minimal 17 tahun dan pernah menginap di MMUGM Hotel minimal dua kali.

Populasi dalam penelitian ini belum diketahui secara pasti. Adapun jumlah sampel yang baik menurut Hair *et al.* (2019) yaitu berkisar antara 100 sampai 500 responden. Rumus penentuan jumlah sampel untuk populasi

yang belum diketahui dapat dihitung menggunakan rumus Hair *et al.* (2018) sebagai berikut :

$$n = (5 \text{ s.d } 10) \times k$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

5 – 10 = Jumlah observer menurut Hair

$k$  = Jumlah indikator yang digunakan

$$n = 9 \times 16$$

$$n = 144$$

Jadi, jumlah sampel yang harus terpenuhi berdasarkan rumus Hair *et al.* (2018) sebesar 144 responden.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa survei. Teknik survei adalah metode pengumpulan data primer dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden individu untuk mendapatkan data opini dari individu tersebut (Sugiyono, 2019). Jenis survei yang digunakan yaitu *computer deliver survey* melalui kuesioner online *google form*. Metode ini diaplikasikan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk link barcode berupa *online google form* saat tamu melakukan *check out* hotel dengan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada tamu MMUGM Hotel.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2019).

Setiap pilihan jawaban pada kuesioner diberi skor atau nilai mulai dari angka 1 sampai 5, berikut masing-masing kategori jawaban kuesioner:

Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2019)

Untuk mengetahui kriteria jawaban responden melalui nilai rata-rata dari setiap item indikator. Kriteria tersebut dapat diketahui menggunakan rumus skor tertinggi dikurangi skor terendah, kemudian membagi hasil pengurangan berdasarkan kelas yang digunakan pada nilai skala *likert* (Sugiyono, 2019).

Tabel 3.4 Kriteria nilai rata-rata

No	Interval	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat rendah
2	1,81 -2,60	Rendah
3	2,61 – 3,40	Sedang
4	3,42 – 4,20	Tinggi
5	4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2019)

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan proses analisis yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik, pola, dan distribusi data yang diamati (Sugiyono, 2019). Dalam analisis deskriptif, data dikumpulkan, disusun, dan diinterpretasikan untuk memberikan informasi relevan tentang sampel yang sedang diteliti. Peneliti mendeskripsikan

responden sesuai kriteria yang sudah ditentukan, meliputi usia, jenis kelamin, asal daerah, pekerjaan, tujuan dan frekuensi menginap di hotel.

## 2. Analisis PLS-SEM

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Software yang digunakan yaitu SmartPLS 3. Menurut Hamid & Anwar (2019) *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan analisis hubungan antar variabel dengan cara lebih kompleks. SEM mampu mengukur variabel laten yang tidak diukur secara langsung, melainkan melalui estimasi indikator dan parameterinya. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menentukan secara teoritis dan akurat tingkat konsistensi instrumen pengukuran dan konsistensi internal atau reliabilitas model penelitian. Keunggulan dari SEM yaitu dapat mengestimasi kesalahan pengukuran yang tidak dapat dilakukan dengan metode regresi linear (H.M & Abdilah, 2016).

Analisis *Partial Least Square* (PLS) adalah metode statistika multivariat yang membandingkan beberapa variabel dependen independen. PLS merupakan salah satu metode statistik SEM berbasis varian yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan regresi berganda ketika terdapat masalah pada data tertentu, seperti ukuran sampel kecil, data yang hilang (*missing values*), dan multikolinearitas (H.M & Abdilah, 2016). PLS memiliki keunggulan dibandingkan LISREL, AMOS, dan OLS dalam beberapa literatur, yaitu tidak bergantung pada beberapa asumsi, dapat

digunakan pada data yang bermasalah, seperti data tidak berdistribusi normal, masalah multikolinearitas dan masalah autokorelasi. PLS juga mampu memprediksi model dengan landasan teori yang lemah, dapat digunakan untuk konstruk formatif dan reflektif, serta dapat diterapkan pada ukuran sampel yang kecil (Ghozali & Latan, 2015).

a) Pengujian *Outer Model*

Outer model digunakan untuk melihat hubungan antar variabel laten dengan indikator melalui uji validitas dan reliabilitas (R. S. Hamid & Anwar, 2019). Tahapan dalam pengujian outer model mencakup validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen menunjukkan nilai faktor loading dan AVE, validitas diskriminan dibuktikan dengan nilai *cross loading*. Selanjutnya pengujian reliabilitas yang dibuktikan melalui nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*.

1) Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur konstruk yang dimaksudkan secara akurat (Hair et al., 2019). Uji validitas penting untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dari instrumen tersebut dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Uji ini diterapkan di setiap pertanyaan dari masing-masing variabel dan digunakan untuk menilai kuesioner serta memastikan bahwa hasilnya valid atau sesuai. Beberapa tahapan dalam melakukan uji validitas sebagai berikut:

(a) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

*Convergent Validity* mengacu pada sejauh mana sebuah instrumen mengukur konstruk yang sama dengan instrumen yang telah ada dan diakui (H.M & Abdilah, 2016). Standar pengujian validitas konvergen dalam PLS yaitu dengan melihat nilai *factor loading* dan nilai AVE pada tiap variabel. Jika item yang diuji memiliki nilai *factor loading*  $> 0,7$ , dan nilai AVE  $> 0,5$ , maka item tersebut memiliki validitas konvergen yang baik atau valid. (Hair et al., 2019).

(b) Validitas Diskriminan (*Diskriminant Validity*)

Validitas diskriminan mengacu pada sejauh mana sebuah instrumen dapat membedakan antara konstruk yang berbeda (H.M & Abdilah, 2016). Validitas Diskriminan dapat terpenuhi jika hasil pengukuran instrument tidak berkorelasi atau memiliki korelasi rendah dengan variabel yang tidak terkait. Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan melihat koefisien korelasi nilai konstraknya. Apabila nilai konstraknya lebih besar dari tiap koefisien indikator pada konstruk lain, maka variabel tersebut memiliki tingkat validitas diskriminan yang memadai (Hair et al., 2019).

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa konsisten suatu konsep diukur oleh alat ukur dan dapat digunakan untuk menilai konsistensi responden dalam kuesioner (H.M & Abdilah, 2016). Terdapat dua metode untuk mengukur reliabilitas pada PLS, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas suatu konstruk yang sebenarnya. Dalam pengujian reliabilitas, instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*  $>0,70$  (Hair et al., 2019).

### b) Pengujian Inner Model

#### 1) *R-Square Adjusted*

Model *R-Square Adjusted* berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali & Latan, 2015). Koefisien ini mempresentasikan besarnya varians dalam konstruk endogen yang dipengaruhi oleh seluruh konstruk eksogen. Nilai *R-Square Adjusted* variabel laten endogen yang memiliki hasil sebesar 0,67 menunjukkan bahwa model “kuat”, sebesar 0,33 menunjukkan model “moderat”, dan sebesar 0,19 menunjukkan model “lemah”.

## 2) Model Fit SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*)

Uji model fit digunakan untuk menentukan apakah model yang diajukan sesuai dengan data yang diamati (N. Hamid et al., 2024). Uji kecocokan model yang digunakan yaitu SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*). Nilai SRMR yang lebih kecil menunjukkan kecocokan model, sedangkan nilai SRMR yang lebih besar menunjukkan ketidakcocokan model. Menurut Hair et al. (2021), model dikatakan fit atau layak jika nilai SRMR  $< 0,08$ .

## c) Pengujian Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai parameter dalam populasi (Sugiyono, 2019). Pengujian hipotesis digunakan peneliti untuk menguji sejauh mana hipotesis yang diajukan sesuai dengan data yang diperoleh dari penelitian. Dalam smart PLS, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *bootstrapping*, lalu melihat pada nilai perhitungan *Path Coefisien* yang terdapat pada pengujian inner model. Hipotesis dapat diterima jika nilai *p-value*  $< 0,05$  (H.M & Abdilah, 2016). Kemudian tingkat signifikansi suatu hipotesis dapat ditentukan dengan membandingkan nilai *T-table* dan *T-statistics* pada tingkat signifikansi 5% yaitu 1,96. Apabila nilai *t-statistics* lebih besar dari nilai *t-table* sebesar 1,96, maka hipotesis dianggap signifikan (H.M & Abdilah, 2016).

Pengujian hipotesis pada H6 dan H7 menggunakan metode mediasi. Pengujian melalui mediasi digunakan untuk mengetahui apakah

variabel mediasi berhasil menghubungkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau tidak. Menurut Meirun et al. (2020), variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen melalui variabel mediasi jika nilai *p-value* pada *output indirect effect* <0,05. Setelah diperoleh hasil yang signifikan, selanjutnya dapat dicari efek mediasi yang dihitung dengan menggunakan metode *Variance Accounted For* (VAF). Rumus VAF menurut Sholihin & Ratmono (2013) adalah sebagai berikut:

$$VAF = \frac{P12 \times P23}{(P12 \times P23) + P13}$$

Keterangan :

P12 = Pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel mediasi.

P23 = Pengaruh langsung variabel mediasi terhadap variabel dependen.

P13 = Pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dari nilai VAF yaitu:

- a) Jika nilai VAF > 0,80 atau > 80%, maka peran variabel mediasi yang disebut *full mediation*.
- b) Jika VAF bernilai 0,20 sampai 0,80 atau 20% sampai 80%, maka terdapat peran mediasi yang disebut *partial mediation*.
- c) Jika nilai VAF < 0,20 atau < 20%, maka tidak terdapat efek mediasi.