

BAB III

RANCANGAN PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di hotel berbintang 3 hingga 5 di wilayah Surabaya dan Malang, sedangkan waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2025. Dikarenakan Malang menjadi kota kedua di Jawa Timur yang memiliki banyak pengunjung ketika musim liburan. Maka dari itu penulis memutuskan untuk meneliti di dua tempat.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik populasi atau sampel yang diteliti, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan variabel lainnya. Pendekatan ini dapat menggambarkan karakteristik dan pola yang ada dalam populasi dengan lebih jelas, tanpa harus menguji hipotesis yang kompleks. Menurut Sekaran dan Bougie (2020), pendekatan kuantitatif sangat sesuai untuk mengukur hubungan antar variabel dalam populasi tertentu melalui data numerik dan teknik analisis statistik.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu hotel berbintang 3 hingga 5 di wilayah Surabaya dan Malang yang pernah menerima layanan *complimentary* dalam masa menginap. Pemilihan populasi ini didasarkan pada relevansi, Dikarenakan tamu hotel berbintang biasanya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan. Sampel yang digunakan minimal berjumlah 100 responden, dengan pertimbangan efektivitas pengolahan data dan keterwakilan responden secara statistik.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria dalam penelitian ini meliputi :

1. Tamu yang pernah menginap di hotel berbintang 3 – 5 dalam 6 bulan terakhir.
2. Tamu yang menerima *complimentary* dari pihak hotel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan Kuesioner tertutup dengan skala *Likert* 1 – 5, dimana responden diminta menyatakan tingkat sangat setuju – tidak setuju terhadap sejumlah pernyataan terkait pengalaman menerima *complimentary* dan tingkat kepuasan yang dirasakan selama menginap di hotel. Skala Likert ini memberikan pilihan jawaban yang berkisar dari “1” yang menunjukkan “sangat tidak setuju” hingga “5” yang menunjukkan “sangat setuju.”

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengukur dengan lebih akurat sejauh mana responden merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi aspek – aspek layanan *complimentary* yang paling berpengaruh terhadap pengalaman mereka. Kuesioner ini dirancang untuk memudahkan pengumpulan data dan memungkinkan analisis statistik yang lebih mendalam, sehingga hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang bermanfaat. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *Google Form* dengan di sebar secara *online*.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu :

A. Frekuensi dan Jenis *Complimentary*

Bagian ini mencatat jenis layanan *complimentary* yang diterima responden seperti : *welcome drink, room upgrade, voucher makan/minum, layanan spa, early check-in, late check-out, layanan 24 jam, layanan antar jemput gratis, welcome amenities, free Wi-Fi.*

B. Skala Kepuasan Tamu

Skala kepuasan disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL (Parasuramen et al., 1988) yang telah diadaptasi dan digunakan luas di bidang *hospitality* (Ladhari, 2009)., dengan lima dimensi :

1. *Tangibles* (fasilitas fisik hotel, kenyamanan)
2. *Reliability* (keandalan pelayanan)
3. *Responsive* (respon cepat terhadap permintaan tamu)
4. *Assurance* (pengetahuan dan keramahan staf)
5. *Emphaty* (perhatian dan personalisasi pelayanan)

Contoh *item* :

- a. Saya merasa puas dengan bentuk *complimentary* yang saya terima.
- b. Pelayanan tambahan memberikan pengalaman menginap yang lebih baik.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diperoleh dan yang sudah dianalisis dengan metode statistik deskriptif untuk melihat hubungan antara variabel *complimentary* dan kepuasan tamu hotel. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *Google Sheets*, yang memungkinkan peneliti untuk dengan mudah mengorganisir, menghitung, dan menganalisis data. Dalam analisis ini, tabel, grafik, dan diagram juga digunakan untuk memvisualisasikan distribusi data, sehingga memudahkan pemahaman terhadap pola – pola yang muncul.

3.8 Teknik Penyajian Data

Setelah dilakukan analisis data kemudian data disajikan dalam bentuk tabel dan dalam bentuk diagram pie, diagram garis, untuk memperjelas hasil penelitian dalam bentuk visualisasi gambar.