

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung. Adapun objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau independent variabel adalah kualitas pelayanan (variabel X) yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* dan masalah penelitian merupakan variabel terikat dependent variabel adalah kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh pengunjung Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung. Dari kedua objek penelitian diatas, maka akan dianalisis mengenai besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh gambaran objek yang diteliti kemudian menyusunnya, menganalisis dan menginterpretasikan data yang diterima dari objek yang diteliti. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka penulis menggunakan metode penelitian kausal.

Sugiyono menjelaskan (1998 : 38) bahwa : ”Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan variabel devenden (dipengaruhi)”.

3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan

Penelitian yang diajukan adalah penelitian yang menggunakan hipotesis yang disertai dengan pengujian statistik. Penelitian ini bersifat *deskriptif* dan *verifikatif*. Dikatakan deskriptif karena data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (Winarno Surakhmad, 1990:140). Penulis mula-mula mengumpulkan data yang berkenaan dengan pendapat pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Samara *Coffee Shop* kemudian menyusun data tersebut sehingga penulis dapat melakukan penelitian kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka seperti sejarah, visi dan misi perusahaan dan data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka-angka seperti data isian kuesioner setelah itu menganalisanya.

Suharsimi Arikunto (2006:8) mengemukakan bahwa penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan”. Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan objek penelitian diatas, yang menjadi variable bebas (*independent variable*) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. Variable terikat (*dependent variable*) dari penelitian ini adalah

kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung. Dari variabel-variabel tersebut dapat dioperasionalkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Layanan (X)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Wyckof dikutip oleh Fandy Tjiptono, 2004 : 59)	<i>Reliability</i> Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	1. Tingkat pemenuhan janji kepada pelanggan	Ordinal	B.1
			2. Tingkat penyelesaian keluhan pelanggan	Ordinal	B.2
			3. Tingkat pemberian pelayanan pada pelanggan saat diminta	Ordinal	B.3
			4. Tingkat penjagaan nama baik perusahaan dimata pelanggan	Ordinal	B.4
		<i>Responsiveness</i> Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan	1. Tingkat kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan	Ordinal	B.5
			2. Tingkat kesediaan karyawan	Ordinal	B.6

		dan memberikan layanan dengan tanggap	dalam membantu pelanggan		
			3. Tingkat pemenuhan permintaan pelanggan	Ordinal	B.7
		<i>Assurance</i> Pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik; resiko atau keragu – ragan	1. Tingkat sikap karyawan dalam membangkitkan kepercayaan pelanggan	Ordinal	B.8
			2. Tingkat keamanan dan kenyamanan pada saat direstoran	Ordinal	B.9
			3. Tingkat pelayanan yang sopan dan ramah dengan pelanggan yang dilakukan karyawan	Ordinal	B.10
			4. Tingkat kepemilikan pengetahuan karyawan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	Ordinal	B.11

		<i>Empathy</i> Kemudahan dalam menjalani hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.	1. Tingkat pemberian perhatian khusus pada tiap pelanggan	Ordinal	B.12
			2. Tingkat kepemilikan waktu khusus dari staff untuk melayani pelanggan	Ordinal	B.13
			3. Tingkat kepedulian seluruh karyawan restoran secara pribadi kepada pelanggan	Ordinal	B.14
			4. Tingkat pemahaman kebutuhan pelanggan	Ordinal	B.15
		<i>Tangibles</i> Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.	1. Tingkat kelengkapan fasilitas.	Ordinal	B.16
			2. Tingkat kemenarikan fasilitas fisik.	Ordinal	B.17
			3. Tingkat kerapihan fisik karyawan.	Ordinal	B.18

			(Modifikasi dari Zeithaml & Bitner, 2000:136)		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. (Kotler, 2000 : 42)		Tanggapan pelanggan mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan. - Sangat Puas - Puas - Cukup Puas - Tidak Puas - Sangat Tidak Puas	Ordinal	C.1-18

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh langsung dari lapangan, yaitu dengan melakukan survei dengan cara penyebaran kuesioner berupa beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh para pengunjung restoran.

Data sekunder diperoleh dengan cara mengumpulkan hasil penelitian dari pihak lain, diantaranya situs Web, internet, jurnal ilmiah, artikel-artikel surat kabar dan majalah, juga sumber lainnya yang relevan.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
Profil Perusahaan	Sekunder	Hotel Kedaton Bandung
Perkiraan pertumbuhan market size beberapa sektor industri 2006	Sekunder	Majalah SWA, 2006
Jumlah usaha restoran dan rumah makan di Kota/Kabupaten Bandung	Sekunder	Disbudpar Kota Bandung 2006 dan DIPARDA Kab. Bandung 2005.
Jumlah pengunjung Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung dalam sepekan.	Sekunder	Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung
Indeks Kepuasan Konsumen Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung Tahun 2008.	Sekunder	Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung
Tanggapan Pengunjung terhadap kulaitas layanan Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung	Primer	Pengunjung Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung.
Tanggapan Pengunjung terhadap Kepuasan pelanggan Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung	Primer	Pengunjung Samara <i>Coffee Shop</i> Hotel Kedaton Bandung.

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

A. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2007 : 55), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas ; obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dengan berpedoman pada pengertian diatas, maka populasi dalam penelitian ini terdiri atas populasi seluruh pengunjung Samara *Coffee Shop*

Hotel Kedaton Bandung yang diambil selama satu minggu terlihat pada tabel

3.3 berikut ini:

Tabel 3.3
Jumlah Pengunjung Samara Coffee Shop
Hotel Kedaton Bandung

Hari	Jumlah Pengunjung
Senin	144
Selasa	136
Rabu	154
Kamis	96
Jumat	128
Sabtu	183
Minggu	132
Jumlah	973

Sumber : F&B Department dan Reservasi

B. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2002 : 117), yang dimaksud dengan sample adalah "Sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Hal senada juga dikemukakan oleh Sugiyono (2007 : 56) menyatakan bahwa "sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2003:141), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Ket : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat

ditolerir (5% - 10%)

dari rumus diatas, maka dapat diperoleh perhitungan ukuran sampel, sebagai berikut :

$$n = \frac{973}{1 + 973(0,1^2)}$$

$$n = \frac{973}{1 + 9,73} = 90,68 \approx 91$$

Dari hasil penghitungan populasi sampel diatas maka dapat diketahui jumlah sampel adalah 91 responden untuk lebih representatif maka sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100 responden.

C. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2007:91) menyatakan bahwa: “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik *Nonprobability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2007 : 60). Teknik sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling yaitu teknik penentuan

sampel jika informasi untuk data yang diambil dari target spesifik, dengan cara mengambil sampel dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2007 : 61). Kriteria sampel yang ditetapkan yaitu:

- a. Usia diatas 17 tahun, dengan pertimbangan bahwa dengan umur minimal 17 tahun, umumnya responden bisa berfikir stabil.
- b. Pernah berkunjung di Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung sebanyak lebih dari 2 kali agar memiliki pengalaman sebelumnya mengenai fasilitas-fasilitas dan layanan di Samara *Coffee Shop*.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan *Manager Food and Beverage* Hotel Kedaton Bandung.

2. Angket

Ada dua jenis angket, yaitu : angket langsung dan angket tidak langsung.

Angket yang dipergunakan adalah angket langsung. Hal ini seperti dijelaskan oleh Marzuki dalam bukunya berjudul *Metodologi Riset* (2000:65)

- Angket Langsung : Daftar pertanyaan dikirim kepada orang yang dimintai keterangan tentang dirinya (bagaimana keadaan, pendapat, dan keyakinannya).

- Angket Tidak Langsung : Daftar pertanyaan dikirim kepada seseorang yang dimintai untuk menceritakan tentang keadaan diri orang lain.

Diberikan kepada sampel yang telah ditentukan dengan tujuan untuk mengetahui pendapat tentang hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.3 Rancangan Analisis Data

3.3.1 Pengujian *Validitas* dan *Reliabilitas*

A. *Validitas*

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan sebelum penyebaran angket dibagikan pada keseluruhan sampel. Hal ini dilaksanakan untuk menjamin keabsahan instrumen penelitian dan menjamin bahwa terdapat persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid dan sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah. (Suharsimi Arikunto, 2006:168)

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan atas item-item pertanyaan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap item pernyataan dengan skor total yang diperoleh dengan teknik korelasi *product moment* sebagai berikut (Suharsimi Arikunto, 2007:213):

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi x (variabel bebas) dan y (variabel teikat)

X = skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = skor total dari item pernyataan

ΣX = jumlah skor dalam distribusi X

ΣY = jumlah skor dalam distribusi Y

ΣX^2 = jumlah kuadran dalam skor distribusi x

ΣY^2 = jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

n = jumlah sampel/ banyaknya responden

untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi, dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya Koefisien	Klasifikasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,70 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2006:214)

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n - 2$$

Keputusan pengujian validitas item instrumen adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

B. Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjukkan suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu (Suharsimi Arikunto, 2006:172).

Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentan skor antara satu sampai lima menggunakan rumus Cronbach Alpha. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien alpha cronbach lebih besar atau sama dengan 0,070 (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998:88). Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:171)

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians Total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Variance Butir

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai variance tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan: σ^2 = reliabilitas instrumen

$\sum X$ = Jumlah Skor

N = Jumlah Responden

C. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Suatu item pertanyaan dikatakan valid atau dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,30. Lebih lanjut Kaplan menyatakan: *“Not all validity coefficient are the same value, and there are no hard fast rule about how large the coefficient must be in order to be meaningful. In practice, it is rare to see a validity coefficient larger than 0.6, and validity coefficient in the range of 0.3 to 0.4 are commonly considered high. (Kaplan & Saccuzzo, 1993:141).* Lebih lanjut Kaplan menyatakan: *“It has been suggested that reability estimates in the range of 0,70 to 0,80 are good enough for most purposes in basic research” (Kaplan & Saccuzzo, 1993:126).* Pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan aplikasi *software SPSS 13.0 for windows*. Adapun variabel yang diuji yaitu Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3.5
Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Validitas		
		R Kritis/ R _{hitung}	Titik Kritis/ R _{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Layanan	1	0.863	0.300	Valid
	2	0.796	0.300	Valid
	3	0.679	0.300	Valid
	4	0.766	0.300	Valid
	5	0.822	0.300	Valid
	6	0.800	0.300	Valid
	7	0.334	0.300	Valid
	8	0.468	0.300	Valid
	9	0.675	0.300	Valid
	10	0.633	0.300	Valid
	11	0.690	0.300	Valid
	12	0.404	0.300	Valid
	13	0.814	0.300	Valid
	14	0.308	0.300	Valid
	15	0.638	0.300	Valid
	16	0.513	0.300	Valid
	17	0.646	0.300	Valid
	18	0.565	0.300	Valid
Kepuasan Konsumen	1	0.666	0.300	Valid
	2	0.624	0.300	Valid
	3	0.756	0.300	Valid
	4	0.807	0.300	Valid
	5	0.405	0.300	Valid
	6	0.870	0.300	Valid
	7	0.784	0.300	Valid
	8	0.761	0.300	Valid
	9	0.609	0.300	Valid
	10	0.584	0.300	Valid
	11	0.683	0.300	Valid
	12	0.432	0.300	Valid
	13	0.797	0.300	Valid
	14	0.410	0.300	Valid
	15	0.726	0.300	Valid
	16	0.435	0.300	Valid
	17	0.577	0.300	Valid
	18	0.783	0.300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.5 diatas maka dapat disimpulkan bahwa 18 item pada penelitian ini dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Reliabilitas mencakup tiga aspek penting, yaitu: alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*), sehingga alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya (Nazir,1998:61). Hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh, dapat terlihat pada tabel 3.6 berikut ini:

Tabel 3.6
Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas		
	Titik Kritis/ R_{hitung}	Titik Kritis/ R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan	0.905	0.700	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.913	0.700	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel, maka variabel yang diuji keduanya cukup reliabel.

3.3.2 Teknik Analisis Data

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Samara Coffee Shop Hotel Kedaton Bandung berdasarkan tanggapan responden Samara Coffee Shop. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah kualitas layanan yang memiliki

beberapa dimensi antaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*, objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah kepuasan pelanggan yang memiliki dimensi jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data ordinal untuk variabel X dan Y. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Menyusun Data

Kegiatan ini dilakukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden . kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi Data

Penelitian ini melakukan tabulasi data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Memberikan skor pada setiap item

Rumus yang digunakan untuk perhitungan skor dari Riduwan (2007:14), yaitu:

$$\text{Skor} = \text{jumlah n jawaban responden} \times \text{bobot n jawaban responden}$$

b. Menjumlahkan skor pada setiap item

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Kriteria Interpretasi Skor

Kriteria Penafsiran	Keterangan
Angka 0% - 20%	Sangat Rendah
Angka 21% - 40%	Rendah
Angka 41% - 60%	Cukup
Angka 61% - 80%	Tinggi
Angka 81 - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Riduwan (2007:15)

c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

Dalam penelitian ini, setiap pendapat responden atas pernyataan diberi nilai dengan skala ordinal.

3. Analisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

A. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variable-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggap pelanggan Samara *Coffee Shop* mengenai kualitas pelayanan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung.
2. Analisis deskriptif tanggap pelanggan Samara *Coffee Shop* mengenai tingkat kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung.

B. Analisis Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi dan determinasi. Dalam penelitian ini, setiap pertanyaan dari angket terdiri dari lima kategori sebagai berikut:

Tabel 3.8
Bobot Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Baik/ Sangat Puas/Sangat Setuju/Sangat Tinggi	5
Baik/ Puas/Tinggi	4
Kurang Baik/Cukup Puas/Cukup	3
Tidak Baik/ Tidak puas/Rendah	2
Sangat tidak baik/ Sangat Tidak Puas/Sangat Rendah	1

Sumber : Modifikasi dari Sugiyono (2006:87)

Adapun langkah-langkah untuk analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini hanya menganalisis dua variable saja maka digunakan teknik analisis regresi linier sederhana, sedangkan teknik tersebut membutuhkan data sekurang-kurangnya skala interval. Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval*. (Harun Al Rasyid, 1994:131):

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
- 2) Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- 3) Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- 4) Menentukan nilai bebas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
- 5) Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

Adapun di dalam proses pengolahan data MSI tersebut, penelitian menggunakan bantuan program *software* SUXX'97, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana.

Penelitian ini hanya terdiri atas dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y), maka bentuk persamaan regresi Y atas X adalah:

$$Y' = a + bx$$

Keterangan :

- a = Y pintasan (nilai Y' bila x = 0)
- b = Kemiringan dari garis regresi (kenaikan atau penurunan Y' untuk setiap perubahan satu satuan atau koefisien regresi, mengukur besarnya pengaruh X terhadap Y jika X naik satu unit).
- x = Nilai tertentu dari variabel bebas
- Y' = Nilai yang diukur dari variabel terikat.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

- a. Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b, yaitu: $\sum X_i$, $\sum Y_i$, $\sum X_i Y_i$, $\sum X_i^2$, $\sum Y_i^2$, dan
- b. Mencari koefisien regresi a dan b dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2006:245) sebagai berikut:

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi linier dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i \sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

atau $y = a + bx$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

- b) Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel bebas terhadap variasi (naik/turunnya) variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2006:210)

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Besarnya kontribusi dari X terhadap naik turunnya nilai Y dihitung dengan suatu koefisien yang disebut koefisien determinasi (r^2), dimana

$$r^2 = \frac{b\{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)\}}{n \sum Y_i^2 (\sum Y_i)^2} \quad (\text{Sudjana, 2001: 370})$$

C. Rancangan Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi:

1. Uji Signifikan Koefisien Korelasi

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student ($t_{student}$). Rumus dari distribusi student (Sudjana 2005:62), adalah:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = distribusi *student*

r = koefisien korelasi *product moment*

n = banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho \leq 0$, artinya terdapat pengaruh negatif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung.

$H_0 : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Samara *Coffee Shop* Hotel Kedaton Bandung.