

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di eMTe Highland Resort, yang berlokasi terletak di blok Cimanggu Bodogol, Desa Alam Endah, Kecamatan Ranca Bali, Kabupaten Bandung. eMTe Highland Resort memiliki luas lahan 10 ha dengan pemanfaatan lahan 8 hektar. Suhu udara berkisar antara 19°C sampai dengan 24°C. Pada tahun 2008 eMTe Highland Resort bekerjasama dalam pengembangan tata guna lahan dengan PT Perhutani (Persero) III Jabar dan Banten sebagai pengembangan daya tarik wisata kawasan Resort dengan konsep konservasi ramah lingkungan.



Sumber: <http://mthighland.blogspot.com> (2013)

**Gambar 3.1**

**Denah Lokasi eMTe Highland Resort**

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Fasilitas yang terdapat di eMTe Highland Resort selain cottage/ bungalow, kantin atau restoran ada juga kolam pemandian air panas, gazebo, danau buatan, kebun strawberry kolam pemancingan dan fasilitas pendukung lainnya seperti musholla, lahan parkir, ruang informasi, wc umum dan lainnya. Juga ada beberapa atraksi wisata lain seperti berkuda, ATV, flying fox dan paket outbond lainnya.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur yang dipergunakan untuk melakukan penelitian sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2012:5) menyatakan bahwa “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut sugiyono (2012:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pada objek dalam penelitian ini, penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Arikunto (2009: 7) penelitian verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam hal ini akan dilakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisioner di

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

lingkungan eMTe Highland Resort. Penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan eMte Highland Resort terhadap kepuasan tamunya.

### 3.3 Operasional Variabel

Pengertian operasional variabel menurut Sugiyono (2012:58) adalah :  
“Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Variable dalam permasalahan ini adalah Kualitas Pelayanan (variabel X) merupakan variabel bebas (*Independent*) dan Kepuasan Pengunjung (variabel Y) sebagai variabel *dependent* .

Agar penelitian ini dapat di laksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian pada tabel 3.1:

**Table 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variable	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (Variable X) adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu)  Sumber: Parasuraman (2001:165).	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kebersihan lingkungan</li> <li>• Tingkat keindahan dan ciri khas eMTe resort</li> <li>• Tingkat kenyamanan tamu</li> <li>• Tingkat kerapihan dan kebersihan staf</li> <li>• Tingkat kemenarikan desain eksterior dan interior kamar</li> <li>• Tingkat kelengkapan fasilitas</li> <li>• Tingkat kebersihan kolam</li> <li>• Tingkat kenyamanan lobby</li> </ul>	Ordinal	1-8
	Handal ( <i>Reability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kesedian staf memberikan pelayanan</li> <li>• Tingkat kemampuan staf dalam menangani masalah</li> </ul>	Ordinal	9-10
	Responsip ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat respon yang positif saat melayani tamu</li> <li>• Tingkat ketanggapan staf terhadap keluhan</li> <li>• Tingkat keseriusan dalam mengatasi keluhan</li> <li>• Tingkat kesigapan staf dan siap menolong</li> </ul>	Ordinal	11-14
	Jaminan ( <i>Assurances</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat wawasan dan kecakapan staf</li> <li>• Tingkat keefektifan staf berkomunikasi</li> <li>• Tingkat jaminan keamanan staf saat menjaga barang tamu</li> </ul>	Ordinal	15-20

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat jaminan keamanan tamu</li> <li>• Tingkat kepastian jaminan asuransi</li> <li>• Tingkat konsistensi antara promosi dengan keadaan sebenarnya</li> </ul>		
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kepedulian staf</li> <li>• Tingkat kemudahan menghubungi staf</li> <li>• Tingkat perhatian staf terhadap keluhan tamu</li> </ul>	Ordinal	21-23
Keputusan Tamu (Variable y) Keputusan tamu adalah suatu penilaian yang diberikan oleh tamu setelah menggunakan jasa. Penilaian kepuasan	Kualitas Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat penawaran produk</li> <li>• Tingkat kualitas produk yang ditawarkan sangat baik, bersih dan rapi</li> <li>• Tingkat kualitas produk yang ditawarkan sangat menarik</li> <li>• Tingkat produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan tamu</li> <li>• Tingkat fasilitas yang ditawarkan sangat lengkap</li> </ul>	Ordinal	24-28

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



<p>dilakukan oleh tamu mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menjadi pengguna jasa.</p> <p>Sumber: Lupiyoadi (2001: 195).</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat pelayanan yang diberikan</li> <li>• Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keinginan tamu</li> <li>• Tingkat kesopanan staf ketika berinteraksi dengan tamu</li> <li>• Tingkat kesungguhan staf eMTe Highland Resort dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangat baik</li> <li>• Tingkat pemahaman staf dalam memahami kebutuhan dan harapan tamu</li> </ul>	Ordinal	29-33
	<p>Emosi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kepuasan karena sudah menginap</li> <li>• Tingkat keinginan untuk menginap kembali</li> <li>• Tingkat kelayakan eMTe Highland Resort menjadi tempat favorit</li> <li>• Tingkat rasa kepercayaan diri menjadi tamu</li> </ul>	Ordinal	34-37
	<p>Harga</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan</li> <li>• Tingkat kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan</li> </ul>	Ordinal	38-39

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat efisiensi pengeluaran tamu pada saat menginap di eMTe Highland Resort</li> <li>• Tingkat kemudahan dalam akses menuju eMTe Highland Resort sehingga tidak memakan waktu dan biaya yang banyak</li> </ul>	Ordinal	40-41
--	-------	---	---------	-------

### 3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Data kualitatif, berupa hasil wawancara dan observasi di lapangan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di eMTe Highland Resort
- Data kuantitatif, berupa jumlah tamu yang berkunjung ke eMTe Highland Resort

#### 3.4.2 Sumber Data

Untuk sumber data penulis memperoleh dari 2 sumber data yaitu :

- Data primer, yaitu informasi yang bersumber dari pengalaman penulis langsung ke lokasi penelitian, hasil wawancara.
- Data sekunder, penulis memperoleh data dari buku- buku, hasil penelitian, majalah, jurnal, dan arsip- arsip di kantor eMTe Highland Resort itu sendiri.

**Tabel 3.2**

#### **Jenis dan Sumber Data**

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jenis Data	Sumber Data
Profil eMTe Highland Resort	Dokumen HRD & GM eMTe Highland Resort
Data kunjungan tamu ke eMTe Highland Resort	Dokumen FO eMTe Highland Resort
Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di eMTe Highland Resort	Kuisisioner tamu eMTe Highland Resort
Tanggapan responden mengenai kepuasan tamu eMTe Highland Resort	Kuisisioner tamu eMTe Highland Resort

Sumber : Diolah Penulis (2013)

### 3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang akan didapatkan melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner. Kuisisioner yang berisikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian dengan menggunakan skala ordinal yaitu mengurutkan data dari tingkat yang paling rendah ke tingkat yang paling tinggi atau sebaliknya. Kuisisioner akan disebarakan sebanyak 100 kepada wisatawan yang menginap di eMTe Highland Resort.
2. Studi Litelatur yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui data teoritis yang didapatkan dari berbagai sumber dan berbagai ahli untuk menunjang variabel-variabel yang di teliti. Variabel dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



3. Wawancara. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi data secara lebih mendalam kepada responden. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada wisatawan yang menginap di eMTe Highland Resort.

### **3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.5.1 Populasi**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”(Sugiyono, 2012:115). Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah wisatawan yang datang ke eMTe Highland Resort. Populasi ini akan diteliti berdasarkan data dari jumlah kunjungan tamu ke eMTe Highland Resort pada tahun 2013 seperti dilihat pada Tabel 1.1. Untuk generalisasi wilayah penyebaran kuisioner akan disebar di lingkungan eMTe Highland Resort.

#### **3.5.2 Sampel**

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”(sugiyono, 2012:81). Karena banyaknya jumlah populasi dalam penelitian ini, maka penulis menetapkan beberapa tamu yang berkunjung ke eMTe Highland Resort sebagai sampel. Penulis juga akan menggunakan rumus slovin, pengambilan banyaknya sampel berdasarkan jumlah wisatawan yang

menginap di eMTe Highland Resort seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.2. Berikut adalah rumus slovin untuk menghitung banyaknya sampel :

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

Keterangan : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (0,1)

Maka jumlah sampel ialah :

$$n = \frac{140.216}{1 + 140.216 \times 0.1^2}$$

$$n = 99,9 \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin tersebut maka jumlah banyaknya sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 100 orang wisatawan yang berkunjung dan menginap di eMTe Highland Resort.

### 3.5.3 Teknik Sampling

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2012:118).

Menurut Arikunto (2009:134) teknik ini digunakan apabila populasi yang diteliti bersifat homogen. Peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (choice) dipilih menjadi sampel. Oleh karena itu hak setiap subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel.

### 3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### 3.6.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

##### 3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012: 455) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2012: 172) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, valid adalah berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2012: 248) uji validitas dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus korelasi *product moment pearson* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara dua variabel

$N$  = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor X

$(\sum X)^2$  = Kuadrat jumlah skor

$\sum Y$  = Jumlah skor Y

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$(\Sigma Y)^2 =$  Kuadrat jumlah skor Y  
 $\Sigma XY =$  Jumlah hasil skor X dan Y  
 Sumber: Sugiyono (2012: 455)

Setelah nilai  $r$  (koefisien korelasi) diperoleh maka langkah selanjutnya adalah membandingkan antara hasil nilai  $r$  yang terdapat pada tabel nilai kritis. Menurut Masun yang dikutip oleh Sugiono (2012:188) bahwa jika didapat koefisien korelasi  $> 0,3$  maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisis validitas instrumen penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik korelasi biasa, yaitu korelasi antara skor- skor tes dari responden yang sama. Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf tertentu. Artinya, koefisien tersebut bukan karena faktor kebetulan. Dalam mengolah data, peneliti menggunakan *Microsoft Excel 2007* untuk mengolahnya dengan menggunakan rumus/ syntax dalam mengaplikasikan rumus perhitungan uji validitas instrumen penelitian tersebut. Untuk dapat lebih rinci dapat dilihat dalam tabel berikut 3.3 sebagai berikut.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel**  
**Kualitas Pelayanan**

Item Pernyataan	Korelasi / nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,743	0,300	Valid
2	0,741	0,300	Valid
3	0,743	0,300	Valid
4	0,793	0,300	Valid
5	0,754	0,300	Valid
6	0,727	0,300	Valid
7	0,727	0,300	Valid
8	0,735	0,300	Valid
9	0,738	0,300	Valid

10	0,816	0,300	Valid
11	0,787	0,300	Valid
12	0,749	0,300	Valid
13	0,736	0,300	Valid
14	0,759	0,300	Valid
15	0,791	0,300	Valid
16	0,760	0,300	Valid
17	0,693	0,300	Valid
18	0,733	0,300	Valid
19	0,597	0,300	Valid
20	0,609	0,300	Valid
21	0,718	0,300	Valid
22	0,649	0,300	Valid
23	0,673	0,300	Valid

Sumber: Diolah penulis (2014)

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi di atas 0,300 sebagai nilai batas suatu item kuesioner, dikatakan dapat digunakan (dapat diterima) berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa item kuesioner kualitas pelayanan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Sedangkan hasil pengukuran uji validitas mengenai kepuasan tamu ada pada tabel 3.4 sebagai berikut.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel**  
**Kepuasan Tamu**

Item Pernyataan	Korelasi	Nilai Batas	Kesimpulan
1	0,682	0,300	Valid
2	0,778	0,300	Valid

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3	0,734	0,300	Valid
4	0,737	0,300	Valid
5	0,763	0,300	Valid
6	0,727	0,300	Valid
7	0,595	0,300	Valid
8	0,528	0,300	Valid
9	0,558	0,300	Valid
10	0,681	0,300	Valid
11	0,718	0,300	Valid
12	0,745	0,300	Valid
13	0,755	0,300	Valid
14	0,754	0,300	Valid
15	0,745	0,300	Valid
16	0,756	0,300	Valid
17	0,706	0,300	Valid
18	0,730	0,300	Valid

Sumber: Diolah penulis (2014)

Hasil pengujian validitas item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kepuasan tamu memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,300 sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian dikatakan dapat digunakan (dapat diterima) berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa item pernyataan variabel kepuasan tamu dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut stainback dalam Sugiyono (2012: 456) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Untuk menguji realibilitas,

Septi Diana P  
Pengaruh kua  
kabupaten Bo

$$r_{11} = \left( \frac{K}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2_t} \right)$$

in tamu di Emte Highland Resort Ciwidey



menurut Arikunto (2002:171) dapat menggunakan rumus Alpha Combach sebagai berikut:

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyaknya butiran pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma ob^2$  = jumlah varians butir

$\sigma^2$  = varians total

Uji reliabilitas yang dipergunakan adalah untuk sekali pengambilan data dan untuk menganalisis kuesioner yang skalanya bukan 0 dan 1 digunakan rumus Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai Alpha Cronbach  $> 0,6$  (Arikunto, 2009 : 146). Pada perhitungan pengujian reliabilitas ini, akan menggunakan bantuan SPSS 20. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada tabel 3.5.

**Tabel 3.5**  
**Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu**

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,960	Reliabel
2	Kepuasan Tamu	0,940	Reliabel

Sumber : Diolah Penulis (2014)

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil koefisien reliabilitas yang diperoleh diatas 0,6 yang merupakan sebagai nilai batas suatu instrumen penelitian yang dikatakan dapat digunakan. Hasil uji semua pernyataan reliabel, yang berarti bahwa data penelitian yang diperoleh dari instrumen yang dipakai layak digunakan untuk menguji permasalahan yang diteliti.

### 3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Dengan menggunakan data primer hasil penyebaran kuisisioner dengan data ordinal, untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di eMTe Highland Resort Ciwidey Kabupaten Bandung Selatan. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara variabel independen dengan variabel dependen . Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah positive atau negative, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dalam analisis regresi linier ini akan menentukan ketepatan prediksi hubungan antara variabel (y) yaitu kepuasan tamu dengan variabel (x) yaitu

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kualitas pelayanan. Selain menghitung pengaruh dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana, dalam perhitungan regresi juga perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas akan dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus *One-Sample Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Perhitungan uji normalitas ini akan dilakukan menggunakan bantuan program software SPSS 20 menggunakan data interval.

### 3.6.3 Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert dalam instrument penelitian kuisioner. Menurut sugiyono (2012:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Setiap item variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan tamu (Y) akan diberikan nilai setiap item

- a. Sangat setuju dengan bobot nilai 5
- b. Setuju dengan bobot nilai 4
- c. Kurang setuju dengan bobot nilai 3
- d. Tidak setuju dengan bobot nilai 2
- e. Sangat tidak setuju dengan bobot nilai 1

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam perhitungan skala likert akan diketahui variabel yang diteliti berada kategori apa melalui garis kontinum. Adapun rumus perhitungan garis kontinum adalah

**Skor total = hasil keseluruhan dari item pertanyaan**

**Nilai indeks maksimum**

(nilai tertinggi kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden)

**Nilai indeks minimum**

(nilai terendah kategori pertanyaan x jumlah item pertanyaan x jumlah responden)

**Jarak interval**

(nilai maksimum- nilai minimum): kategori pertanyaan

**Presentase skor**

([total skor] : nilai maksimum) x 100%

Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
------------	-------------	------------	------	-------------

Sumber : Sugiyono (2012)

### 3.6.4 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval

Salah satu asumsi yang mendasari analisis regresi adalah skala data yang digunakan minimal dengan skala interval. Sedangkan data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang berskala ordinal sehingga data tidak langsung dapat dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik. Oleh karena itu data ordinal tersebut harus ditingkatkan (ditransformasikan) terlebih dahulu dengan menggunakan *Metode Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah di dalam

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*Metode Successive Interval* (MSI) menurut Riduwan (2007:30) adalah sebagai berikut:

1. Pertama perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang dibarkan.
2. Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1,2,3,dan 4 yang disebut sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel tinggi densitas).
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$\text{Means of Interval} = \frac{(\text{Densityat Lower Limit}) - (\text{Densityat Upper Limit})}{(\text{Area Under Upper Limit}) - (\text{Area Under Lower Limit})}$$

Dimana:

*Mean of Interval* : Rata-rata interval

*Densityat Lower Limit* : : Kepadatan atas bawah

*Densityat Upper Limit* : : Kepadatan batas atas

*Area Under Upper Limit* : Daerah di bawah atas

*Area Under Lower Limit* : Daerah di bawah atas bawah

8. Tentukan nilai transformasi dengan rumus:  $Y = NS + [1 + |NS \text{ min } |]$

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.6.5 UJI HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara untuk sebuah penelitian, menurut Sugiyono (2012:93) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan penelitian, belum jawaban empirik. Maka dalam penelitian ini jawaban sementara dari rumusan masalah atau hipotesis adalah “ Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu”. Menurut Sugiyono (2012:225) dalam pengujian hipotesis kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis adalah seperti berikut:

Hipotesis Nol ( $H_0$ ) : tidak terdapat pengaruh antara X dengan Y

Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) : Terdapat pengaruh antara X dengan Y

$H_0 : \beta = 0$  ( berarti tidak ada pengaruh )

$H_a : \beta \neq 0$  ( berarti ada pengaruh )

Untuk pengujian hipotesis ini akan diuji dengan uji t atau uji t parsial. Uji ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan variabel bebas dengan variabel dependen (Y). Berikut adalah rumus perhitungan uji t :

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

Keterangan :

$r_s$  = Koefisien regresi

t = Distribusi student dengan derajat kebebasan db =  $n-2$

n = Banyaknya sampel

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



### 3.6.6 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi adalah bagian dari variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen. Disebut juga dengan R-squared dan dinotasikan dengan R<sup>2</sup>. Dalam penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana maka nilai R<sup>2</sup> dapat diketahui dari nilai r yang merupakan nilai regresi sederhana. Yaitu dengan rumus atau persamaan :

$$R^2 = r^2$$

Keterangan :

R<sup>2</sup> = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien determinasi dihitung untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y)

Septi Diana Putri, 2014

*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu