

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Hikmawati (2020) desain penelitian adalah strategi penyusunan penelitian dan dilakukan setelah penulis menetapkan topik/judul yang diteliti. Dalam hal ini desain penelitian harus dapat memaparkan apa, mengapa dan bagaimana suatu masalah tersebut dapat penulis teliti dengan menggunakan prinsip-prinsip metodologi. Metodologi penelitian merupakan teknik ilmiah untuk mengumpulkan data dan informasi dengan cara yang sebenarnya, bukan seperti yang diharapkan, untuk tujuan dan manfaat tertentu (Hardani et al., 2020).

Sebagaimana latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan dari penelitian ini maka didapatkan metode penelitian yang cocok untuk penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda untuk mendapatkan hasil dari penilaian atau evaluasi dari tamu yang pernah menginap di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat. Siyoto & Sodik (2015) menjelaskan bahwasanya “penelitian kuantitatif merupakan metode yang jenis penelitiannya memiliki spesifikasi yang sistematis, terorganisir, dan terstruktur secara menyeluruh dari awal hingga akhir proses penelitian”. Penelitian kuantitatif juga disebut sebagai penelitian yang sebagian besar datanya menggunakan angka untuk mengumpulkan, menafsirkan, dan menampilkan data hasilnya. Sebagaimana pada tahap kesimpulan penelitian banyak menggunakan tampilan seperti tabel, grafik, atau gambar.

Penelitian dimulai dengan penulis mencari dan membaca berbagai kajian pustaka dan penelitian terdahulu berdasar pada beberapa jurnal nasional dan internasional yang terkait dengan topik dari penelitian penulis. Terkait dengan topik penelitian ini, penulis mengangkat kembali topik penelitian yang pernah dilakukan oleh (Falaq et al., 2023) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap terhadap kepuasan

konsumen di hotel bintang empat. Selanjutnya, penulis membuat instrument penelitian berupa kuesioner dan melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument yang telah dibuat untuk menguji kemampuan instrument untuk selanjutnya disebarakan berupa kuesioner dengan total >150 responden melalui *google form* dan secara langsung kepada tamu yang pernah menginap pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat. Lalu dilakukan pengolahan data, analisis data hingga penyajian data hasil penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas atau *independent variable* yang disebut juga dengan variabel memengaruhi dan variabel terikat atau *dependent variable* yang disebut juga dengan variabel dipengaruhi. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear berganda dikarenakan variabel bebas dalam penelitian berjumlah dua atau lebih dari satu. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan tamu (Y).

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi

Populasi didefinisikan sebagai “area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kualitas dan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan” (Sugiyono, 2013). Jika dalam suatu penelitian terdapat populasi yang sangat besar maka peneliti tidak akan mempelajari seluruhnya dan akan menggunakan sampel yang didapat dari penelitian tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang pernah atau sering menginap di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat. Berdasarkan data dari *website* Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta tidak tercatat secara terbuka berapa jumlah pasti populasi tamu yang menginap di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat dikarenakan bersifat rahasia.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi. Sampel terdiri dari populasi penduduk di wilayah tertentu, jumlah karyawan di organisasi tertentu, jumlah guru dan siswa di sekolah tertentu, dan sebagainya (Sugiyono, 2013). Dikarenakan adanya keterbatasan seperti keterbatasan waktu, biaya, serta tenaga maka tidak semua populasi dapat diteliti sehingga peneliti dapat menentukan subjek baru atau yang disebut juga dengan sampel. Dalam mempelajari keseluruhan populasi, peneliti menggunakan teknik sampel dengan menggunakan rumus Hair.

Berdasar pada Hair *et al.*, (2010) dalam menentukan jumlah sampel dirumuskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= [(5 - 10) \times \text{jumlah indikator yang digunakan}] \\ &= 5 \times 25 \\ &= 125 \end{aligned}$$

Sebagaimana dengan perhitungan menggunakan rumus Hair tersebut diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini minimal 125 responden. Namun, dalam proses penelitian, peneliti berhasil mendapatkan 150 responden yang mana responden tersebut memiliki kriteria dan hasil yang mampu dianggap sebagai sampel penelitian.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik sampling menjadi salah satu karakteristik dalam suatu penelitian survey. Jogiyanto (2014) dalam menyebutkan bahwasanya terdapat beberapa macam teknik sampling namun terdapat dua pendekatan sampling yaitu *Non-probability Sampling* dan *Probability Sampling*. Bedanya ada pada peluang yang ada dari masing-masing sampel yang di pakai. Pendekatan *non-probability sampling* menurut Sugiyono (2013) merupakan “teknik pengambilan sampling yang mana tidak mmeberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap atau keseluruhan populasi untuk menjadi bagian dari sampel”.

Maka dari itu, penelitian ini menggunakan salah satu teknik yang ada pada *non-probability sampling* yaitu teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* dijelaskan oleh Sugiyono (2013) sebagai

“pengambilan sampel secara kebetulan oleh peneliti kepada siapapun yang merupakan bagian dari populasi yang dianggap cocok digunakan sebagai sumber data atau sampel”. Pada teknik *accidental sampling*, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada populasi yang dimana pada penelitian ini memiliki kriteria sebagai tamu yang pernah atau sering menginap pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.

3.3 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, operasional variabel digunakan untuk menjelaskan variabel, konsep, indikator hingga skala pengukuran yang akan digunakan. Dengan bertujuan untuk menghindari perbedaan pendapat mengenai penelitian dan membuat penelitian lebih mudah untuk dipahami. Berikut tabel mengenai operasional variabel pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel / Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala	Nomor Item
Harga (X1) yang dibayarkan dan dapat didefinisikan sebagai “apa yang diserahkan atau dikorbankan untuk memperoleh suatu produk”.	Kesesuaian harga dengan kualitas	1. Harga kamar sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Likert	1
		2. Harga kamar sesuai dengan fasilitas yang tersedia pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Likert	2
	Daya saing harga	1. Harga kamar yang ditawarkan sesuai	Likert	3

Variabel / Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala	Nomor Item
Kashyap & Bojanic (2000)		standar hotel bintang 5 lainnya		
		2. Harga kamar yang ditawarkan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat kompetitif	Likert	4
	Kesesuaian harga dengan manfaat	1. Harga kamar yang ditawarkan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat sesuai dengan manfaat yang diharapkan	Likert	5
		2. Harga kamar yang ditawarkan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat sesuai dengan manfaat yang diterima	Likert	6
Kualitas Pelayanan (X2) Kesan keseluruhan tamu tentang inferioritas relatif dan keunggulan	<i>Tangibility</i>	1. Sarana dan fasilitas yang diberikan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat berkualitas	Likert	7
		2. Penampilan (<i>grooming</i>) karyawan pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Likert	8

Variabel / Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala	Nomor Item
organisasi dan layanannya. Soleimani & Einolahzadeh (2019)		tampak rapi dan menarik		
	<i>Reliability</i>	1. Karyawan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat dapat diandalkan	Liker t	9
		2. Karyawan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat memberikan pelayanan prima kepada setiap tamu	Liker t	10
		3. Karyawan memberikan informasi akurat terkait produk/jasa	Liker t	11
	<i>Responsiveness</i>	1. Karyawan cepat tanggap merespon setiap permintaan tamu yang menginap	Liker t	12
		2. Karyawan cepat tanggap merespon keluhan tamu yang menginap	Liker t	13
		3. Proses <i>check-in</i> tidak memakan waktu	Liker t	14
	<i>Assurance</i>	1. Tamu merasa aman dan percaya menginap di Hotel	Liker t	15

Variabel / Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala	Nomor Item
		Bintang 5 Jakarta Pusat		
		2. Tamu merasa terjamin keselamatan dan kenyamanan selama menginap di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat	Likert	16
	<i>Emphaty</i>	1. Karyawan melihat setiap keluhan tamu sebagai sesuatu yang penting	Likert	17
		2. Karyawan membantu setiap tamu tanpa diskriminasi	Likert	18
		3. Karyawan memahami setiap kebutuhan tamu	Likert	19
	Kepuasan Tamu (Y) Ketika seseorang membandingkan kinerja produk yang mereka rasakan dan sama dengan	<i>Expectation</i>	1. Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan	Likert
2. Harga sesuai dengan kualitas yang diberikan			Likert	21
<i>Recommend</i>		1. Keinginan tamu merekomendasikan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat kepada	Likert	22

Variabel / Definisi	Sub Variabel	Indikator	Skala	Nomor Item
ekspektasi mereka terhadap produk tersebut. (Pramudita et al., 2022)		teman/keluarga (<i>Word of Mouth</i>)		
		2. Keinginan tamu merekomendasikan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat melalui media sosial	Likert	23
	<i>Repeat</i>	1. Niat akan berkunjung kembali ke Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat (<i>Revisit Intention</i>)	Likert	24
		2. Niat akan melakukan pembelian kembali pada harga kamar di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat (<i>Repurchase</i>)	Likert	25

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2024)

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian dapat dikatakan valid jika data yang dikumpulkan berkualitas dan lengkap. Maka dari itu, sumber pengumpulan data dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh penulis dengan cara diperoleh dan dikumpulkan peneliti terkait objek atau destinasi secara langsung dari sumber datanya (Siyoto & Sodik, 2015). Data primer disebut

juga sebagai “data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*”. Penulis mengumpulkan data asli dari tamu yang pernah menginap pada Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* yang berisikan tanggapan tamu mengenai persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung dari responden atau secara tidak langsung diperoleh dan dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (Siyoto & Sodik, 2015). Sehingga, dapat didapatkan data sekunder yang diperoleh untuk penelitian ini berupa berupa buku, jurnal, penelitian dan artikel terdahulu yang telah dipublikasikan terkait topik hingga variabel yang berhubungan dengan penelitian ini. Selain itu, penulis juga mempergunakan data yang diperoleh dari internet dan sosial media.

Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data hotel dan jumlah kamar yang tersedia pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Sekunder	Portal Data Terpadu Pemprov DKI Jakarta
2	Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) yang tersedia pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Sekunder	Badan Pusat Statistik DKI Jakarta
3	Tanggapan tamu yang menginap mengenai persepsi harga yang ada pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Primer	Penyebaran kuesioner kepada tamu yang pernah menginap pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat
4	Tanggapan tamu yang menginap mengenai kualitas pelayanan pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Primer	Penyebaran kuesioner kepada tamu yang pernah menginap pada

				Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat
5	Tanggapan tamu yang menginap mengenai kepuasan tamu pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	Primer	Penyebaran kuesioner kepada tamu yang pernah menginap pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2024)

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Riduwan (2007) instrumen penelitian merupakan “alat ukur (instrument) yang digunakan dalam penelitian sebagai strategi atau pedoman dalam menemukan atau mengukur hasil dan kesimpulan terkait variabel-variabel penelitian dengan alat yang valid dan reliabel”. Terdapat beberapa jenis instrumen penelitian non tes yang terdiri dari; 1) Angket atau Kuesioner; 2) Interview atau Wawancara; 3) Observasi atau Pengamatan; 4) Skala Bertingkat; 5) Dokumentasi dan Data Sekunder.

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner atau angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai identitas diri responden seperti jenis kelamin, usia, profesi atau pekerjaan, tujuan berkunjung, frekuensi berkunjung, penghasilan responden setiap bulan hingga hotel bintang 5 yang dikunjungi dan selanjutnya pertanyaan mengenai persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu selama menginap pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.

Kuesioner yang dibuat pada penelitian ini menggunakan dua pertanyaan terstruktur, yaitu:

- 1) Pertanyaan dengan lebih dari satu pilihan jawaban (*multiple-choice*). Peneliti telah menyediakan jawaban alternatif pada bentuk pertanyaan ini. Dengan demikian, responden diminta untuk memilih lebih salah satu alternatif jawaban.

2) Dalam bentuk pertanyaan ini, responden diminta untuk menjawab pertanyaan dalam skala untuk mengukur sikap mereka terhadap pertanyaan kuesioner.

Kemudian, dalam maksud mempermudah responden dalam menjawab kuesioner maka peneliti menggunakan alternatif jawaban berupa skala *likert*. *Likert scale* 1-5 digunakan pada penelitian ini yang terbagi menjadi;

Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2021)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sebagai tahap yang perlu dilakukan dalam memperoleh hasil dari sebuah penelitian. Jika suatu penelitian berjenis kuantitatif, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner (Jailani, 2023). Kuesioner yang peneliti buat bersifat tertutup dan disebarluaskan secara *online* dengan menggunakan bantuan sosial media *Instagram* dan *Twitter*. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner/angket dikumpulkan dengan cara melakukan chat pribadi pada *DM* tamu yang mem-posting pengalamannya menginap di hotel tersebut baik itu melalui *Instagram story* atau *Instagram feeds*. Jika responden tersebut dirasa memenuhi kriteria maka dapat mengisi pertanyaan melalui *google form*. Responden harus memenuhi kriteria untuk dapat mengisi kuesioner yang peneliti buat, responden harus merupakan tamu yang pernah atau sering menginap pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat. Selain itu, peneliti melakukan *literature review* dan studi kepustakaan dari beberapa

jurnal dan buku yang berkaitan dengan topik peneliti pada beberapa bagian penulisan.

3.7 Teknik Pengujian Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Ghozali (2018:51) mengatakan bahwa “uji validitas digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner penelitian”. Uji validitas merupakan langkah penting yang digunakan dalam pengembangan instrumen penelitian dikarenakan dapat membantu memastikan bahwasanya data yang telah dikumpulkan berdasarkan instrumen tersebut dapat diandalkan atau valid. Validitas pada suatu pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan valid jika mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut yang mana dalam penelitian ini berupa kuesioner. Dengan kata lain, uji validitas bertujuan untuk membantu peneliti dalam membuat kesimpulan penelitian yang akurat dengan menggunakan korelasi *Pearson*. Berikut rumus yang digunakan:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = “Koefisien korelasi suatu butir atau item”

XY = “Jumlah perkalian item dengan total item”

X = “Jumlah skor untuk indikator X”

Y = “Jumlah skor untuk indikator Y”

N = “Banyaknya nilai (responden dari variabel x, y, dan hasil kuesioner)”

Kualifikasi yang digunakan dalam menunjang penelitian dan pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan dinyatakan valid jika “R hitung \geq R tabel”.

2. Pertanyaan dinyatakan tidak valid jika “R hitung \leq R tabel”.

Untuk menguji tingkat kevalidan pertanyaan maka dibuat pengujian awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden sebagai uji coba. Didapatkan rtabel dalam pengujian ini adalah 0,361 dengan taraf signifikansi sebesar 5% sesuai dengan distribusi nilai rtabel statistik. Peneliti menggunakan *software* pengolahan data yaitu IBM SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk perangkat *windows* dan dibantu dengan *Microsoft Excel* untuk mempermudah perhitungan hasil penelitian. Diperoleh hasil pengujian instrumen penelitian dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4 Pengujian Validitas Variabel X

No	Variabel X	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Persepsi Harga (X1)				
1	Harga kamar sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	0,628	0,361	VALID
2	Harga kamar sesuai dengan fasilitas yang tersedia pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat	0,536	0,361	VALID
3	Harga kamar yang ditawarkan sesuai standar Hotel Bintang 5 lainnya	0,588	0,361	VALID
4	Harga kamar yang ditawarkan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat kompetitif	0,634	0,361	VALID
5	Harga kamar yang ditawarkan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat sesuai dengan manfaat yang diharapkan	0,616	0,361	VALID
6	Harga kamar yang ditawarkan oleh Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat sesuai dengan manfaat yang diterima	0,545	0,361	VALID

Kualitas Pelayanan (X2)				
1	Sarana dan fasilitas yang diberikan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat berkualitas	0,507	0,361	VALID
2	Penampilan (<i>grooming</i>) karyawan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat tampak rapi dan menarik	0,652	0,361	VALID
3	Karyawan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat dapat diandalkan	0,604	0,361	VALID
4	Karyawan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat memberikan pelayanan prima kepada setiap tamu	0,635	0,361	VALID
5	Karyawan memberikan informasi akurat terkait produk/jasa	0,617	0,361	VALID
6	Karyawan cepat tanggap merespon setiap permintaan tamu yang menginap	0,588	0,361	VALID
7	Karyawan cepat tanggap merespon keluhan tamu yang menginap	0,583	0,361	VALID
8	Proses <i>check-in</i> tidak memakan waktu	0,640	0,361	VALID
9	Tamu merasa aman dan percaya menginap di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat	0,611	0,361	VALID
10	Tamu merasa terjamin keselamatan dan kenyamanan selama menginap di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat	0,604	0,361	VALID
11	Karyawan melihat setiap keluhan tamu sebagai sesuatu yang penting	0,638	0,361	VALID
12	Karyawan membantu setiap tamu tanpa diskriminasi	0,488	0,361	VALID
13	Karyawan memahami setiap kebutuhan tamu	0,565	0,361	VALID

Sumber: Data Olahan Peneliti menggunakan SPSS 25 (2024)

Sebagaimana hasil tabel 3.4 setelah hasil uji coba validitas variabel X yaitu Persepsi Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) didapatkan

bahwasanya sebanyak 19 item variabel X dinyatakan valid. Dibuktikan dengan nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel, sehingga 19 item variabel X tersebut dapat dijadikan pertanyaan dalam instrumen penelitian.

Tabel 3.5 Pengujian Validitas Variabel Y

No	Variabel Y	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Tamu (Y)				
1	Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan	0,593	0,361	VALID
2	Harga sesuai dengan kualitas yang diberikan	0,578	0,361	VALID
3	Saya akan merekomendasikan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat kepada teman/keluarga (<i>Word of Mouth</i>)	0,576	0,361	VALID
4	Saya akan merekomendasikan Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat melalui media sosial	0,627	0,361	VALID
5	Saya akan berkunjung kembali ke Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat (<i>Revisit Intention</i>)	0,605	0,361	VALID
6	Saya akan melakukan pembelian kembali pada harga kamar di Hotel Bintang 5 Jakarta Pusat (<i>Repurchase</i>)	0,592	0,361	VALID

Sumber: Data Olahan Peneliti menggunakan SPSS 25 (2024)

Berdasarkan Tabel 3.5 setelah hasil uji coba validitas variabel Y yaitu Kepuasan Tamu (Y) didapatkan bahwasanya sebanyak 6 item variabel Y dinyatakan valid. Dibuktikan dengan nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel, sehingga sebanyak 6 item variabel Y tersebut dapat dijadikan pertanyaan dalam instrumen penelitian.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Syarat utama instrumen yang baik adalah yang reliabel. Menurut Ghozali (2018:45) “uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk dapat membuktikan bahwasanya kuesioner penelitian tersebut reliabel atau handal bila jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner stabil dari waktu ke waktu”. Uji reliabilitas pada penelitian menggunakan nilai *Cronbach’s Coefficient Alpha* yang bermanfaat untuk menilai kelayakan dan keakuratan instrument atau data yang digunakan dalam penelitian dengan mengukur tingkat konsistensi dari jawaban responden. Berikut merupakan rumus dari *Alpha Cronbach*:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum a^2 b}{a^2 t} \right]$$

Keterangan:

- r = “Reliabilitas Instrument”
 k = “Jumlah Item Pertanyaan”
 $\sum a^2 b$ = “Jumlah Seluruh Variabel”
 $a^2 t$ = “Varian Total”

Dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* pada uji reliabilitas diketahui bahwasanya skala atau tingkatan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Tingkatan Reliabilitas

Nilai Koefisien Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,20	Sangat Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Kurang Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Setelah pengujian reliabilitas terhadap 3 variabel tersebut dilakukan, maka didapatkan hasil uji pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas X & Y

No	Variabel	Nilai Cornbach	Keterangan
1	Persepsi Harga (X1)	0,744	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,863	Sangat Reliabel
3	Kepuasan Tamu (Y)	0,778	Reliabel

Sumber: Data Olahan Peneliti menggunakan SPSS 25 (2024)

Tabel 3.7 menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap 3 variabel penelitian berdasarkan tingkatan reliabilitas menurut tabel 3.6. Hasil pada variabel X1 menunjukkan angka alpha sebesar 0,744, pada variabel X2 menunjukkan angka alpha sebesar 0,863 dan pada variabel Y menunjukkan angka alpha sebesar 0,778. Dimana ketiga angka tersebut menunjukkan bahwasanya hasil lebih cukup untuk angka tersebut dapat masuk ke dalam kategori reliabel dan sangat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwasanya 3 variabel yang terdiri dari 25 item pertanyaan merupakan pertanyaan yang dapat digunakan untuk penelitian ini dan bersifat reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis diketahui sebagai serangkaian metode untuk menguji, mengolah, memahami dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian sehingga mendapatkan hasil penelitian. Tujuan analisis data adalah untuk mendapatkan dan menghasilkan informasi atau wawasan baru mengenai persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

3.8.1 Analisis Data Deskriptif

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwasanya analisis deskriptif merupakan “analisis yang digunakan untuk penggambaran informasi yang dibuat oleh individu atau kelompok dengan cara mendeskripsikan data dan mempermudah dalam menganalisis data namun tanpa bermaksud membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Analisis data deskriptif merupakan langkah utama yang penting dilakukan dalam penelitian dikarenakan membantu dalam memahami karakteristik data sebelum dilakukannya analisis lebih lanjut. Analisis data deskriptif dapat didefinisikan sebagai proses yang dilakukan dalam penelitian untuk merangkum, menggambarkan, dan menyajikan data penelitian dalam bentuk yang lebih mudah untuk dipahami yang nantinya membantu peneliti dalam menginterpretasikan hasil penelitian dengan baik.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terkait dengan variabel yang sedang diteliti dengan detail sebagai berikut:

- 1) Analisis deskriptif mengenai variabel persepsi harga pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.
- 2) Analisis deskriptif mengenai variabel kualitas pelayanan pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.
- 3) Analisis deskriptif mengenai variabel kepuasan tamu pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.

Dalam analisis deskriptif diperlukan tabulasi data untuk perhitungan distribusi analisis data deskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik data yang telah dihitung. Berikut merupakan rumus perhitungan frekuensi persentase dalam analisis deskriptif:

$$\% Total = \frac{Skor Aktual}{Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor Aktual = “Nilai keseluruhan item pertanyaan berdasarkan jawaban asli responden”

Skor Ideal = “Nilai tertinggi jika responden menjawab keseluruhan item pertanyaan dengan jawaban tertinggi”

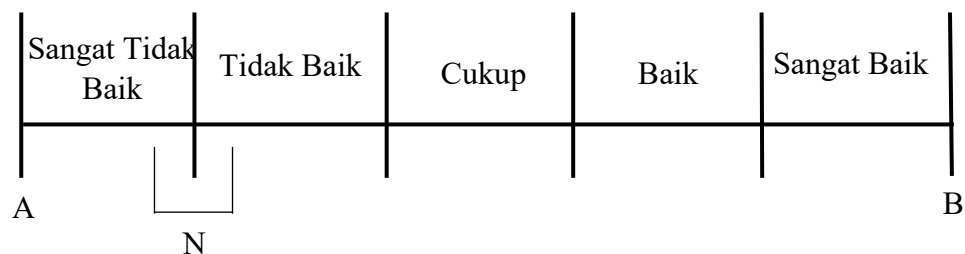
Dengan demikian, dibuat kriteria persentase perhitungan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.8 Kriteria Persentase Perhitungan

No	Jumlah Skor (%)	Kriteria
1	0% - 20%	Sangat Tidak Setuju
2	21% - 40%	Tidak Setuju
3	41% - 60%	Ragu-Ragu
4	61% - 80%	Setuju
5	81% - 100%	Sangat Setuju

Sumber: Arikunto (2010)

Selanjutnya, dilakukan pengujian variabel-variabel terakit dengan karakteristik responden. Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas didapatkan hasil dari kedua uji tersebut. Sehingga dapat dilakukan teknik garis kontinum untuk dapat melihat karakteristik data yang telah didapatkan dan menggambarkan seberapa tinggi/baik variabel yang diteliti. Garis kontinum digunakan sebagai alat analisa yang nantinya menunjukkan tingkatan dari variabel-variabel yang diteliti sesuai dengan instrument yang digunakan. Berikut merupakan rumus dari garis kontinum:

**Gambar 3.1 Garis Kontinum**

Sumber: Google (2023)

Keterangan:

A = Nilai Indeks Minimum

B = Nilai Indeks Maksimum

N = Jarak Interval

$$\text{Jarak interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah pilihan pertanyaan}}$$

Jika hasil dari perhitungan garis kontinum atau nilai rata-rata (*mean*) tersebut telah didapat maka dapat ditentukan tingkatan nilai apakah termasuk dalam kriteria sangat baik, baik, cukup, tidak baik, atau sangat tidak baik.

3.8.2 Analisis Data Verifikatif

Sugiyono (2013) menyatakan bahwasanya “metode penelitian verifikatif digunakan untuk menjelaskan dan menguji data dengan menggunakan perhitungan statistik dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian”. Dalam penelitian ini, rumusan masalah terdapat pada mengetahui seberapa besar tingkatan persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat.

Variabel independent persepsi harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) yang dikumpulkan melalui kuesioner masih dalam bentuk skala ordinal. Oleh karena itu, sebelum diolah data, dilakukan transformasi data menggunakan *Method of Succes Interval (MSI)* untuk mengubah data ordinal menjadi interval dengan bantuan *software SPSS 25 for Windows*. Untuk dapat melakukan transformasi data ordinal menjadi interval dapat dilakukan hal sebagai berikut:

- a) Menghitung frekuensi (f) jawaban responden pada setiap pertanyaan di kuesioner.
- b) Membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden untuk mendapatkan proporsi (p).
- c) Menentukan proporsi kumulatif dengan cara menjumlahkan nilai proporsi (p) secara berurutan berdasarkan pilihan jawaban.
- d) Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal.
- e) Menentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi densitas.
- f) Menentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

Scale Value

$$= \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah batas atas} - \text{Daerah di bawah batas bawah}}$$

- g) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Transformasi} = \text{Nilai Skala} + |\text{Nilai Skala Minimum}| + 1$$

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda diketahui sebagai metode statistik dengan tujuan untuk memahami hubungan antara satu atau dua variabel independent (bebas) yang dimana pada penelitian ini persepsi harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap satu atau dua variabel dependen (terikat) yang dimana pada penelitian ini kepuasan tamu (Y). Selain itu, tujuan lain dari analisis regresi linear dapat juga dikatakan sebagai penentu sejauh mana variabel independent memengaruhi variabel dependen dan bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Hubungan dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan analisis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = “Kepuasan Tamu”

A = “Konstanta”

X1 = “Persepsi Harga”

X2 = “Kualitas Pelayanan”

$b_{1,2}$ = “Nilai Koefisien Regresi”

Analisis regresi linear berganda menggunakan pengolahan berdasarkan uji-uji asumsi klasik yang menyangkut pengolahan data. Uji asumsi klasik merupakan prasyarat dalam analisis regresi berganda sehingga pengujian ini harus dilakukan. Pengujian asumsi klasik meliputi beberapa uji-uji sebagai berikut:

- 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah data yang dikumpulkan dalam penelitian merupakan data dengan distribusi normal. Dalam penelitian ini, distribusi data yang normal merupakan suatu keharusan dan syarat mutlak yang harus terpenuhi. Distribusi normal yang dimaksud merupakan distribusi dengan sifat tertentu seperti terdapat mean (rata-rata) yang sama dengan median. Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai tes yang diantaranya seperti tes Kolmogorov-Smirnov dan Chi-Square.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi suatu variabel bebas terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna dengan menganalisis hasil analisis regresi dan interpretasi hubungan antara variabel independent dan variable dependen. Jika suatu angka *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel bebas menyentuh angka 10 ataupun $VIF > 10$ maka terdapat masalah pada uji multikolinearitasnya. Selain itu, Uji Multikolinearitas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai korelasi, jika korelasi antar variabel x sangat kuat (mencapai 0,8) maka dipastikan terdapat multikolinearitas sehingga terdapat masalah.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji kesalahan atau ketidaksetaraan yang ada pada varians analisis regresi berganda yang terikat dengan nilai-nilai dari pengaruh variabel bebasnya. Dengan kata lain, uji heteroskedastisitas terjadi apabila variabilitas kesalahan tidak konsisten sehingga mengarah pada hasil yang tidak akurat dalam analisis regresi. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan Uji Glejser.

4) Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji yang diperuntukkan untuk menghitung persamaan regresi antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui signifikansi hubungan linear antar variabel. Jika “nilai probabilitas $> 0,05$ maka hubungan

antara variable (X) dengan (Y) adalah linear”. Namun, jika “nilai probabilitas $< 0,05$ maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear”.

3.9 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang dapat diuji secara empiris dan terdiri dari hipotesis nol (*null hypothesis*) dan hipotesis alternatif (*alternative hypothesis*). Pengujian hipotesis merupakan salah satu alat utama dalam metode ilmiah dan bertujuan membantu peneliti dalam menghasilkan bukti, menguji klaim atau asumsi yang diajukan dalam penelitian. Untuk nantinya pada hasil akhir penelitian dapat digunakan untuk mendukung atau menolak hipotesis yang menjadi inti dalam topik penelitian.

3.9.1 Secara Parsial (Uji T)

Uji T adalah salah satu uji pada metode statistik yang dilakukan untuk membandingkan rata-rata antara dua variabel. Uji T bertujuan untuk menilai apakah diterima atau ditolaknya variabel independen (X) yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan dilakukan pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) yang ditentukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Apabila angka “signifikansi $\alpha > 0,05$ ” maka hipotesis ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel (Y)
- 2) Apabila angka “signifikansi $\alpha < 0,05$ ” maka hipotesis diterima sehingga terdapat pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel (Y)

Selain dengan menggunakan uji parsial t, uji ini juga dapat menggunakan perhitungan t tabel. Berikut kriteria perhitungan dengan t tabel:

- 1) Apabila $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan begitu dapat diartikan bahwasanya persepsi harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu.

- 2) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan begitu dapat diartikan bahwasanya persepsi harga dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu.

3.9.2 Secara Simultan (Uji F)

Uji F merupakan salah satu metode dalam penelitian kuantitatif yang diperuntukkan dalam membandingkan dua atau lebih variabel. Uji F bertujuan untuk menguji hipotesis nol (*null hypothesis*) apakah ada perbedaan signifikan antara variabel-variabel yang dibandingkan. Dalam hal ini terdapat kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) “F hitung $>$ F tabel”, dapat diartikan bahwasanya persepsi harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu [H_0 ditolak dan H_a diterima].
- 2) “F hitung $<$ F tabel”, dapat diartikan bahwasanya persepsi harga dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu [H_0 diterima dan H_a ditolak].

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan uji statistik yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan dalam menjelaskan variabel-variabel dependen. Nilai dalam koefisien determinasi berada diantara nol sampai satu (0-1). Jika suatu nilai R^2 atau koefisien determinasi kecil atau mendekati 0 berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas atau dengan kata lain semakin kecil pengaruh antara variabel independent secara simultan terhadap variabel dependen. Lain halnya jika nilai R^2 mendekati 1 maka semakin baik variabel-variabel independen tersebut dalam menjelaskan informasi mengenai data variabel dependen atau dengan kata lain semakin besar pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependen.