

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, sesuai dengan masalah yang diteliti berupa studi kasus. Menurut (Sugiyono 2018) menyatakan data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit). Peneliti harus dapat memilih pendekatan yang akan diambil segera (idealnya metode adalah teknik tetap, situasional atau fleksibel).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Latihan pencarian fakta dengan menggunakan interpretasi yang tepat adalah pendekatan deskriptif. Menurut (Umar H, 2019) yaitu penelitian deskriptif meneliti masalah sosial serta praktik yang relevan dengan konteks dan pengaturan tertentu, seperti interaksi, pengejaran, sikap, dan sudut pandang, serta efek dan proses yang berkelanjutan.

3.2 Partisipan

Dalam penelitian ini melibatkan partisipan, diantara :

1) Pengelola Ciwidey Valley Resort

Partisipan pengelola resort dalam penelitian yaitu dijadikan sebagai latar dalam memperoleh data yang diperlukan peneliti untuk mencapai tujuan penelitian.

2) Tamu yang pernah menginap di Ciwidey Valley Resort

Dalam penelitian ini tamu yang pernah menginap sangat penting karena dengan adanya tamu yang pernah menginap akan dengan mudah mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam kuesioner penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menggambarkan sejumlah data yang jumlahnya sangat banyak dan luas dalam sebuah penelitian (Darmawan, 2016), dimana populasi juga merupakan kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian dalam sebuah penelitian (Suharyadi et al., 2016).

Pada penelitian ini yang dijadikan populasi yaitu tamu yang menginap di Ciwidey Valley, berdasarkan data yang disampaikan oleh pengelola pada tahun 2019 - 2023 sebanyak 151.300 tamu.

3.3.2 Sampel

Sampel ditentukan oleh peneliti dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu dengan mempertimbangkan masalah yang dihadapi dalam sebuah penelitian, tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian, hipotesis penelitian yang dibuat, metode penelitian serta instrumen sebuah penelitian. Menurut penelitian (Suharyadi and Purwanto S. K., 2016) sampel merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel dapat membantu peneliti dalam beberapa hal, salah satunya waktu yang digunakan oleh peneliti akan lebih cepat, dan biaya yang dikeluarkan tidak besar, penelitian bisa diselesaikan dengan cepat dan informasi yang diberikan bisa lebih banyak bahkan bisa lebih mendalam. Penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan melakukan penarikan sampel berdasarkan tujuan penelitian pada pengumpulan data. Dalam penelitian ini sebagian populasi dari data yang telah diberikan oleh pengelola Ciwidey Valley untuk menentukan banyaknya sampel yang diambil, maka dilakukan perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan: n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditolelir, (0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{151.300}{1 + (151.300)(0,1^2)} = 99.93395$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disimpulkan sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu kuesioner digital yang disebarakan kepada tamu yang pernah menginap dan yang menginap di Ciwidey Valley Resort, pengambilan kuesioner saat di lokasi dilakukan saat tamu setelah *check out*. Kuesioner ini berisi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Ciwidey Valley.

3.4.1 Operasional Variabel

Pada dasarnya yaitu penelitian dilakukan untuk mempelajari variabel tertentu, bagaimana mempelajari hubungannya, perbandingan atau karakteristik. Oleh karena itu, sebelum memulai penelitian terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi variabel-variabel yang diperlukan. Terdapat dua jenis variabel di dalam penelitian ini diantaranya variabel bebas dan variabel terikat. Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah variabel yang bisa diganti berdasarkan dengan kebutuhan peneliti. Variabel bebas berfungsi sebagai suatu faktor yang dapat mempengaruhi terhadap nilai variabel terikat, untuk simbol dari variabel bebas berupa huruf X. Adapun variabel bebas di dalam penelitian ini yakni Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.

Variabel terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang nilainya bergantung pada variabel lain, variabel terikat ini merupakan bentuk pengaruh dari nilai yang dijalankan terhadap variabel bebas. Untuk symbol variabel terikat ini yaitu huruf Y. Mengenai bentuk variabel terikat ini yaitu Kepuasan Tamu (Y) dengan indikator terkaitnya Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiediaan Merekomendasikan. Mengenai pengertian dari definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, data merupakan salah satu hal yang sangat penting karena jika penelitian tersebut tidak terdapat data, maka penelitian yang dilakukan tersebut tidak dapat terlaksana. Dalam penelitian data harus bersifat valid karena data tersebut akan dikumpulkan untuk menjadi suatu informasi dan kesimpulan yang nantinya akan memberikan output kepada peneliti. Jika data yang diberikan

tidak valid maka data tersebut akan memberikan informasi dan kesimpulan yang salah. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan, dan diolah sendiri oleh individu. Seperti hasil pengisian kuesioner, wawancara, dan sebagainya. Data primer adalah data yang bersumber internal yang didapatkan secara langsung melalui pelaksanaan observasi, yaitu pengamatan secara langsung, dan lain-lain (Hafidz et al., 2021). Data primer didalam penelitian ini yaitu membagikan kuesioner kepada tamu yang pernah menginap di Ciwidey Valley Resort.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber eksternal yang didapat melalui literatur review baik dari artikel, jurnal dan lainnya (Hafidz et al., 2021). Data sekunder dapat diterima juga melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder merupakan data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	No	Sub Indikator	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (X) (Juliana et al., 2021)	Realibility (X1)	1	Staff hotel melayani tamu dengan sangat tepat	Likert	X1.1
		2	Staff hotel melayani tamu dengan handal	Likert	X1.2
		3	Staff hotel melayani tamu dengan ceoat	Likert	X1.3
		4	Staff hotel melakuka registrasi secara tepat	Likert	X1.4
		5	Staff hotel memberikan pelayanan sesuai yang di harapkan	Likert	X1.5
	Responsivness (X2)	6	Staff hotel dengan sigap memberikan solusi terhadap keluhan tamu	Likert	X2.1
		7	Staff hotel memberikan informasi dengan jelas kepada tamu	Likert	X2.2
		8	Staff hotel memberikan informasi dengan mudah dipahami kepada tamu	Likert	X2.3
		9	Staff hotel membantu keperluan tamu	Likert	X2.4
		10	Staff hotel merespon dengan baik apabila terjadi kompain	Likert	X2.5

	Assurance (X3)	11	Staff hotel mengetahui lingkungan hotel	Likert	X3.1
		12	Staff hotel memberikan jaminan keamanan bagi layanan yang diberikan kepada tamu ketika menginap	Likert	X3.2
		13	Staff hotel selalu berkomitmen untuk jujur saat melayani tamu	Likert	X3.3
		14	Staff hotel selalu bersikap sopan saat melayani tamu	Likert	X3.4
		15	Staff hotel selalu bersikap ramah saat melayani tamu	Likert	X3.5
	Emphaty (X4)	16	Staff hotel memiliki kemampuan berkomunikasi dengan tutur kata yang baik terhadap tamu	Likert	X4.1
		17	Staff hotel memahami kebutuhan dan ekspetasi tamu ketika menginap	Likert	X4.2
		18	Staff hotel memberikan perhatian khusus terhadap tamu	Likert	X4.3
		19	Staff hotel memahami ekspetasi tamu ketika menginap	Likert	X4.4
		20	Staff hotel mempunyai toleransi seperti perubahan jadwal booking	Likert	X4.5
	Tangible (X5)	21	Kebersihan area hotel sangat baik	Likert	X5.1
		22	Kebersihan kamar hotel sangat baik	Likert	X5.2
		23	Kondisi fasilitas hotel sangat baik (gedung hotel, temat parkir, area lobi.)	Likert	X5.3
		24	Fasilitas yang diberikan hotel sudah menggunakan teknologi terbaru	Likert	X5.4
		25	Kesesuaian pakaia yang digunakan oleh staff hotel	Likert	X.5
Kepuasan Tamu (Y) (Indrasari et al., 2019:92)	Kesesuaian Harapan (Y1)	26	Fasilitas yang disediakan hotel sesuai dengan yang ditawarkan	Likert	Y1.1
		27	Terpenuhinya keluhan atau keinginan tamu	Likert	Y1.2
		28	Sesuai harga dan ketersediaan kamar serta fasilitas yang diberikan oleh Ciwidey Valley Resort	Likert	Y1.3
		29	Terdapat solusi jika terjadi ketidaksesuaian saat menginap	Likert	Y1.4
		30	Pelayanan di Ciwidey Valley sudah sesuai dengan yang diharapkan	Likert	Y1.5
	Minat Berkunjung Kembali (Y2)	31	Pelayanan di Ciwidey Valley sudah sesuai dengan yang diharapkan	Likert	Y2.1
		32	Tamu bersedia untuk berkunjung kembali ke Ciwidey Valley Resort	Likert	Y2.2

		33	Tamu merasa Ciwidey Valley Resort sebagai pilihan yang tepat tempat untuk menginap kembali	Likert	Y2.3
		34	Menjadikan tamu sebagai tempat referensi untuk menginap kembali	Likert	Y2.4
		35	Menjadikan referensi ke keluarga bahwa Ciwidey Valley menarik untuk dikunjungi	Likert	Y2.5
	Kesediaan Merekomendasikan (Y3)	36	Tamu bersedia merekomendasikan kepada teman,saudara, dan keluarga untuk menginap di Ciwdey Valley Resort	Likert	Y3.1
		37	Tamu akan mempromosikan ke media sosial untuk berkunjung ke Ciwidey Valley Resort	Likert	Y3.2
		38	Selain menginap, tamu menggunakan fasilitas kolam, lapangan, dan playground	Likert	Y3.3
		39	Selain Menginap, restaurat disana dapat dijadikan tempat untuk dikunjungi	Likert	Y3.4
		40	Mencoba paket wisata outbound yang terdapat di Ciwidey Valley	Likert	Y3.5

Sumber: (Peneliti 2024)

3.5 Pengujian Instrumen

3.5.1 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang berbentuk skala likert ini digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan pernyataan yang dikategorikan kedalam 5 jenis seperti digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 2
Skala Likert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Peneliti 2024)

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan instrumen penelitian mampu mengukur dan membenarkan apa yang kita ukur. Menurut (Janna M, N., &

Pembimbing, D. 2021) uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada didalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

Pengujian validitas yang mengkorelasikan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05, untuk kriteria pengujiannya yaitu:

- 1) H_0 diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid atau sah)
- 2) H_0 ditolak apabila $r_{statistik} \leq r_{tabel}$. (alat ukur yang digunakan tidak valid atau sah).

Cara menentukan besar nilai R tabel :

- 1) $R_{tabel} = df (N-2)$, tingkat signifikansi uji dua arah.
- 2) Misalnya $R_{tabel} = df (13-2, 0,05)$. Untuk mendapatkan nilai R tabel kita harus melihat ditabel R

Uji validitas penelitian ini telah dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi dari 30 responden. Dengan jumlah responden yang tertera sebanyak 30 maka nilai r tabel yang digunakan adalah 0.361. Berikut terlampir hasil uji validitas yang dilakukan pada instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 3
Hasil Uji Validitas

Variabel	No	r hitung	r tabel	Keterangan
Reliability X_1	1	0,470	0,361	Valid
	2	0,514	0,361	Valid
	3	0,556	0,361	Valid
	4	0,542	0,361	Valid
	5	0,726	0,361	Valid
Responsivness X_2	6	0,660	0,361	Valid
	7	0,382	0,361	Valid
	8	0,540	0,361	Valid
	9	0,379	0,361	Valid
	10	0,396	0,361	Valid
Assurance X_3	11	0,554	0,361	Valid
	12	0,439	0,361	Valid
	13	0,579	0,361	Valid
	14	0,467	0,361	Valid
	15	0,496	0,361	Valid
Emphaty X_4	16	0,377	0,361	Valid
	17	0,498	0,361	Valid
	18	0,620	0,361	Valid
	19	0,476	0,361	Valid
	20	0,586	0,361	Valid
Tangible X_5	21	0,383	0,361	Valid
	22	0,421	0,361	Valid
	23	0,388	0,361	Valid
	24	0,384	0,361	Valid
	25	0,549	0,361	Valid
Kesesuaian Harapan Y_1	26	0,644	0,361	Valid
	27	0,504	0,361	Valid
	28	0,667	0,361	Valid
	29	0,462	0,361	Valid
	30	0,705	0,361	Valid
Minat Berkunjung Kembali Y_2	31	0,822	0,361	Valid
	32	0,843	0,361	Valid
	33	0,710	0,361	Valid
	34	0,696	0,361	Valid

Variabel	No	r hitung	r tabel	Keterangan
	35	0,592	0,361	Valid
Kesediaan Merekomendasikan Y ₃	36	0,821	0,361	Valid
	37	0,700	0,361	Valid
	38	0,620	0,361	Valid
	39	0,554	0,361	Valid
	40	0,480	0,361	Valid

Sumber: Penenliti, 2024

3.5.3 Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian yang akan digunakan sebagai indikator suatu variabel yang dapat digunakan (Ghozali, 2021). Uji reabilitas ini bertujuan untuk mengukur konsistensi, ketepatan, dan keajegan suatu instrumen penelitian. Biasanya sebelum dilakukan uji reliabilitas data, dilakukan uji validitas data. Hal ini dikarenakan data yang akan diukur harus valid, dan baru dilanjutkan dengan uji reliabilitas data. Namun, apabila data yang diukur tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus cronbach alpha (α) > 0,60. Dengan rumus sebagai berikut.

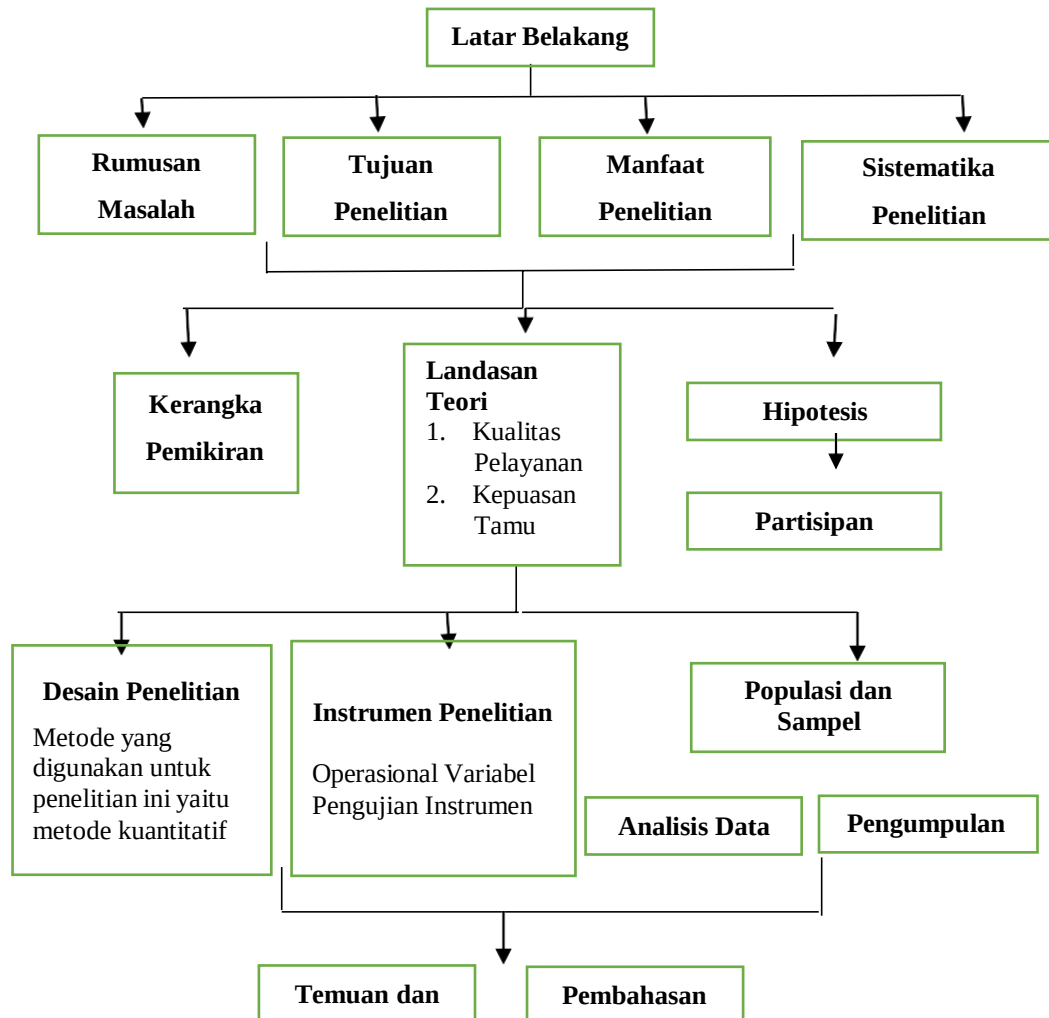
Tabel 3. 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,737	Reliable
Kepuasan Tamu (Y)	0,758	Reliable

Sumber: (Peneliti 2024)

3.6 Prosedur Penelitian

PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI CIWIDEY VALLEY



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

Sumber: Peneliti, 2024

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, peneliti dapat menggunakan beragam metode untuk membuat tugas pengumpulan data mereka lebih terstruktur dan mudah, peneliti menggunakan dan menerapkan teknologi khusus untuk tujuan ini yaitu Observasi, Kuesioner, Dokumentasi, dan Literatur Review adalah beberapa metode pengumpulan data, khususnya sebagai berikut:

- 1) Observasi

Observasi biasa disebut pengamatan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengamati objek secara langsung dengan bertujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut. Objek dapat dilihat sebagai bagian dari proses penemuan data yang dikenal sebagai observasi. Peneliti dalam hal ini membuat pengamatan eksplisit tentang kualitas pelayanan di Ciwidey Valley.

2) Dokumentasi

Peneliti menggunakan objek seperti buku, jurnal, dokumen, aturan, dan bahan tertulis lainnya saat proses dokumentasi. Buku terbaru tentang subjek yang dapat digunakan untuk menilai keakuratan data. Dengan menggunakan teknik ini, data yang sudah ada dalam catatan dokumen dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk melengkapi dan mendukung informasi yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara.

3) Kuesioner

Kuesioner yaitu salah satu cara untuk mengumpulkan data yang efisien bagi peneliti untuk mengetahui secara jelas apa yang di butuhkan dan untuk mengukur variable yang dituju. Kuisisioner ini ditujukan kepada Sebagian pengunjung Ciwidey Valley. Kuesioner ini berisi pertanyaan mengenai karakteristik, pengalaman, pengunjung mengenai kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan tamu.

4) Literatur Review

Literatur review merupakan metode yang sistematis, untuk melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap hasil penelitian dan hasil pemikiran yang sudah dihasilkan oleh para peneliti dan praktisi. Literatur review bertujuan untuk membuat analisis terhadap pengetahuan yang sudah ada terkait topik yang akan diteliti untuk menemukan ruang kosong bagi penelitian yang akan dilakukan. Tujuan yang lebih rinci dijelaskan oleh Acharya, B. B. (2017) yaitu menyediakan latar/basis teori untuk penelitian yang akan dilakukan, mempelajari kedalaman atau keluasan penelitian yang sudah ada terkait topik yang akan diteliti, dan menjawab pertanyaan-pertanyaan praktis dengan pemahaman terhadap apa yang sudah dihasilkan oleh penelitian terdahulu.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan (Sugiyono, 2010). Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahannya yaitu untuk memberikan keterangan yang tertera, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan.

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian antara lain:

- 1) Analisis data deskriptif tentang kualitas pelayanan di Ciwidey Valley yang memiliki dimensi yaitu, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.
- 2) Analisis data deskriptif tentang kepuasan tamu di Ciwidey Valley yang memiliki indikator berkunjung, Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiediaan Merekomendasikan.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian dari (Nasar et al, 2024) uji normalitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal ataukah terdapat di dalam distribusi normal. Distribusi normal yaitu distribusi simetris yang mean dan mediannya berada di tengah. Cara untuk menganalisis normalitas yaitu dengan membuat grafik yang menunjukkan distribusi frekuensi relatif terhadap skor yang tersedia. Pengujian normalitas tentunya berkaitan dengan kemampuan peneliti dalam memahami data pada grafik yang muncul ketika sudah di olah. Jika jumlah datanya cukup besar dan trennya tidak 100% normal (tidak normal murni), maka probabilitas prediksinya negatif. Dengan nilai signifikansi 5% atau 0.05, jika nilai signifikansi dari hasil uji normalitas $>$ dari 0.05 maka data tersebut akan dinyatakan normal.

Tetapi jika nilai signifikansi hasil uji normalitas < dari 0.05 maka data yang tercantum akan tidak normal.

3.8.2.2 Uji Linearitas

Menurut (Nasar et al., 2024) tujuan dari uji linearitas adalah untuk memahami hubungan antara variabel biner dan non-biner, dan apakah keduanya linier atau tidak. Linear mengacu pada hubungan seperti rumput yang meluncur . Umumnya pengujian linearitas digunakan sebagai syarat dari alat analisis ketika analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana.

3.8.2.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/ predictor (X) dengan satu variabel tak bebas/ response (Y), yang biasanya digambarkan dengan garis lurus (Yulilarta I.M, 2016). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut merupakan rumus dari regresi linear berganda :

$$Y^{\wedge} = a + bX$$

Keterangan :

Y = garis regresi/ variable response

a = konstanta (intersep), perpotongan dengan sumbu vertikal

b = konstanta regresi (slope)

X = variabel bebas/ predictor

1) Koefisien Determinasi (r²)

Koefisien determinasi dapat ditentukan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. Dari contoh kasus di atas, maka koefisien determinasinya adalah $r^2 = 0,90$. Nilai ini berarti bahwa, 90% variabel bebas/ predictor X dapat menerangkan/ menjelaskan variabel tak bebas/ response Y dan 10% dijelaskan oleh variabel lainnya.

2) Uji- T

Uji-t Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam uji-t pada regresi linier adalah:

1. Menentukan Hipotesis $H_0 : \beta = 0$; variabel X tidak berpengaruh signifikan/nyata terhadap Y $H_1 : \beta \neq 0$; variabel X berpengaruh signifikan/nyata terhadap Y
2. Menentukan tingkat signifikansi (α) Tingkat signifikansi, α yang sering digunakan adalah $\alpha = 5\%$ ($\alpha = 0,05$)
3. Menghitung nilai t hitung menggunakan rumus :

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

4. Menentukan daerah penolakan H_0 (daerah kritis)
5. Bentuk pengujian dua arah, sehingga menggunakan uji-t dua arah :
 - a. H_0 akan ditolak jika $t_{hit} > t_{tab}$ atau $-(t_{hit}) < -(t_{tab})$, berarti H_1 diterima.
 - b. H_0 akan diterima jika $-(t_{hit}) < t_{tab} < t_{hit}$, berarti H_1 ditolak.
6. Menentukan t table (mempergunakan table Uji-t, lihat Lampiran !) Tabel Uji-t untuk $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (df) = $n - k$; (n= jumlah sampel/ pengukuran, k adalah jumlah variabel (variabel bebas + variabel terikat).
 - a. Kriteria Pengujian nilai t hitung dan t tabel Bila nilai $t_{hit} < t_{tab}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak Bila nilai $t_{hit} > t_{tab}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima
7. Kesimpulan hasil uji signifikansi.

3.8.6.1 Uji- T

Uji-t bertujuan untuk mencari tahu seberapa jauh hubungan variabel/dimensi satu dengan variabel Y, dan apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Berikut terdapat dua cara dalam menentukan uji t berdasarkan nilai signifikansi yaitu :

Menentukan nilai signifikansi :

- a. Jika signifikansi < 0.05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
- b. Jika signifikansi > 0.05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam uji-t pada regresi linier adalah

1. Menentukan Hipotesis
 - a. H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di CiwideyValley Resort
 - b. H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu diCiwidey Valley Resort
2. Menentukan tingkat signifikansi (α) Tingkat signifikansi, α yang sering digunakan adalah $\alpha = 5\%$ ($\alpha = 0,05$)
3. Menghitung nilai t hitung menggunakan rumus :

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

4. Menentukan daerah penolakan H_0 (daerah kritis)

Bentuk pengujian dua arah, sehingga menggunakan uji-t dua arah :

- a. H_0 akan ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, berarti H_a diterima.
- b. H_0 akan diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, berarti H_a ditolak.

5. Menentukan t_{table} (mempergunakan table Uji-t, lihat Lampiran !) Tabel

Uji-t untuk $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (df) = $n - k$; (n = jumlah sampel/ pengukuran, k adalah jumlah variabel (variabel bebas + variabel terikat).

6. Kriteria Pengujian nilai t_{hitung} dan t_{tabel} Bila nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak Bila nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima

7. Kesimpulan hasil uji signifikansi.