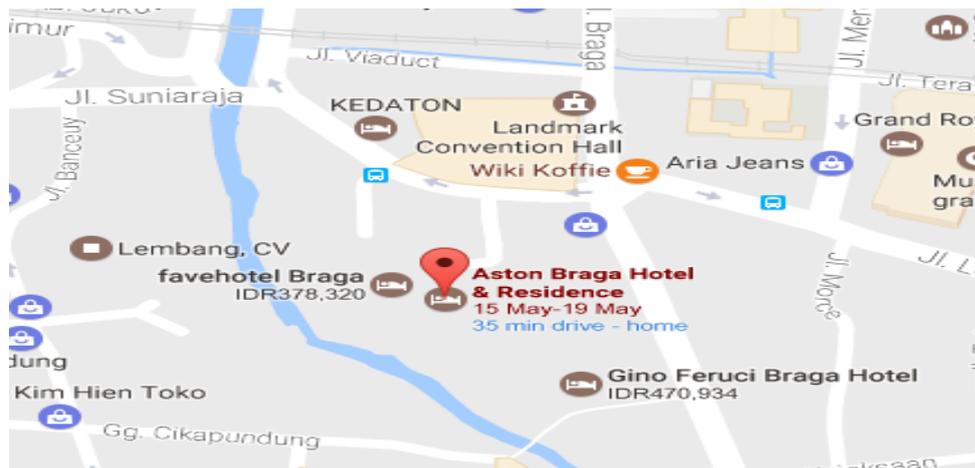


BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi

Lokasi penelitian skripsi ini dilakukan di *Aston Braga Hotel and Residence* yang terletak di daerah yang ramai oleh wisatawan yaitu terletak di jalan Braga Kota Bandung

Gambar 3.1 Lokasi penelitian



Sumber : google.maps

Dengan lokasinya yang berada di tengah kota Bandung yaitu tepatnya berada di jalan Braga, Aston Braga Hotel juga diuntungkan oleh lokasi mereka yang dekat dengan beberapa tempat terkenal yang ada di kota Bandung.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dengan metode pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Populasi Dan Sampel

a) Populasi

Menurut Sugiyono (2010:55) mendefinisikan bahwa “Populasi” adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu yang menginap di kamar di Aston Braga *Hotel and Residence*. Dengan rincian pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Jumlah Tamu Menginap di Aston Braga Hotel

Tahun	Jumlah tamu
2012	78.980
2013	83.789
2014	79.212
2015	88.879
2016	83.059
Total	413.919
Rata-rata	82.783

Sumber: marketing Aston Braga Hotel and Residence 2017

b) Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sugiyono (2010:256) menyatakan bahwa untuk mengambil sampel dari populasi ,agar diperoleh sampel yang presentatif mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel . menurut Sugiyono (2010:256), “Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana , tenaga dan waktu , maka peneliti dapat

menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi itu. Untuk itu sampel dan populasi harus benar-benar mewakili.”

Berdasarkan pengertian sampel yang dikemukakan diatas, maka sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, *simple random sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010: 118). Sampel yang digunakan adalah sebagian dari populasi penelitian , yaitu tamu yang pernah menginap di Aston Braga *Hotel and Residence*

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2010:146) , yakni ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentasi kelonggaran ketidaktelitian karena dalam pengambilan sampel digunakan taraf kesalahan sebesar 10% .

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

E = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang didapat ditolelir (e= 0,1)

Dari data yang telah dicari untuk penentuan sampel maka diperoleh data sebagai berikut :

Jumlah rata rata production pada tahun 2012-2016 adalah 82.783 pax dengan rincian yang telah dijelaskan dalam table. Maka kita bisa mencari berapa banyak sampel yang harus kita teliti dengan menggunakan rumus *sampling*.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 &= \frac{82783}{1+82783(0.1)^2} \\
 &= \frac{82783}{828} \\
 &= 99,97 = 100 \text{ sampel}
 \end{aligned}$$

Dalam menentukan jumlah sampel diperlukan ukuran populasi yang mengacu pada data jumlah tamu yang menginap yang diperoleh penulis sebelum memulai penelitian, yakni data room production tahun 2012-2016 yaitu sebanyak 413.919 orang diabil rata-rata dan persen kelonggaran yang ditentukan adalah sebesar 10% digunakan kelonggaran 10% atau 0,01. Berdasarkan data kunjungan tersebut, maka didapat jumlah sampel yang akan diambil yaitu sejumlah 100 sampel/ responden.

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdapat variabel-variabel yang nantinya variabel tersebut akan menjadi suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2009, hlm . 59) yang menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh penulis yang selanjutnya akan diimpletasikan lebih lanjut hasilnya. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti, maka perlu dilakukan kegiatan untuk mengamati setiap indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Menurut Uber Silalahi (2009:201) operasi variabel merupakan kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris (indikator, item) yang merujuk langsung pada hal-hal yang diamati atau diukur.

Adapun variabel penelitian ini berfungsi untuk mempermudah peneliti menentukan data apa saja yang akan dikumpulkan dalam suatu penelitian

a. Independent variabel (variabel bebas)

Variabel ini merupakan variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen

adalah kualitas layanan. Dengan variabel kualitas layanan didalamnya terdapat sub variabel yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006 : 181).

b. Dependent variabel (variabel terikat)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan menginap (Y). Dimana keputusan berkunjung/ menginap menurut Kotler dan Keller (2012), mengatakan bahwa keputusan berkunjung tersebut dapat dikelompokkan menjadi enam kelompok tetapi dalam penelitian ini hanya lima yang di gunakan yaitu: pemilihan produk atau jasa, pemilihan merek, pemilihan penyalur, metode pembayaran dan pemilihan waktu kunjungan. Secara rinci, operasional variabel untuk menjawab indentifikasi masalah secara lebih terperinci dapat dipaparkan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Operasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas layanan (X)	- Bukti Fisik	- tingkat kesesuaian sarana dan prasarana yang ditawarkan di Aston Braga - tingkat pemanfaatan teknologi di hotel Aston Braga - tingkat kebersihan dan kerapian pakaian karyawan hotel	Ordinal
	- Keandalan	- Tingkat keandalan karyawan hotel melakukan penanganan keluhan tamu di hotel Aston Braga	Ordinal

	- Daya Tanggap	- Tingkat kemampuan karyawan hotel untuk membantu para tamu dan memberikan layanan yang cepat tanggap	Ordinal
	- Jaminan	-Tingkat kepercayaan tamu terhadap Aston Braga hotel - tingkat keamanan di Aston Braga Hotel	Ordinal
	- Empati	- Tingkat spontanitas karyawan pada saat tamu membutuhkan bantuan	Ordinal
Keputusan menginap ulang (Y)	- pemilihan produk	- Tingkat variasi kamar yang tersedia - tingkat kestrategisan lokasi hotel	Ordinal
	- pemilihan merek	- Tingkat pengalaman terhadap merek - Tingkat citra Aston Braga Hotel and Residence	Ordinal
	- pemilihan saluran distribusi	- Tingkat pemesanan kamar melalui perantara	Ordinal
	- penentuan waktu menginap	- Tingkat keputusan menginap pada saat <i>peak season</i> - tingkat keputusan menginap pada saat <i>low season</i>	Ordinal
	- metode pembayaran	- Tingkat pembayaran dengan tunai - Tingkat pembayaran dengan kartu kredit	Ordinal

Sumber : olahan penulis (2017)

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2012: 102). Pengumpulan data dalam penelitian ini didapatkan dari studi literatur, website, serta data dari Kementerian Pariwisata. Alat yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana pertanyaan tersebut sudah dipersiapkan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur yaitu responden diberi kuesioner setelah responden mengisi kuesioner jawaban tersebut diketahui, diolah, dianalisa, dan dikumpulkan.

Untuk mempermudah menjawab kuesioner penelitian ini, dimana jawabannya merupakan bentuk pendapat atas pernyataan diberi nilai dengan skala likert untuk jawabannya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial Sarwono (2006, hlm. 96). Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap *item instrument* yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Sangat Rendah
- b. Rendah
- c. Netral
- d. Tinggi
- e. Sangat Tinggi

Selain itu instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist*. Setelah mendapatkan hasil data kuesioner dari

responden berdasarkan sampel penelitian maka dilakukanlah tahap selanjutnya yaitu memeriksa kembali kelengkapan jawaban angket responden yang sudah terkumpul, menerjemahkan hasil pernyataan responden ke dalam skor yang telah ditentukan, kemudian selanjutnya data tersebut digunakan sebagai bahan untuk melakukan uji validitas dan realibilitas. Selain itu karena skala likert adalah data ordinal sedangkan analisis data menggunakan regresi linier sederhana membutuhkan data interval. Maka perlu mengkonversikan data ordinal menjadi interval adalah *Method Successive Interval* (MSI). Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk melancarkan kegiatan penelitian ini dan dapat secara sistematis dalam data yang dihasilkan. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman kuisisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden.

Menurut Kusumah (2011:78), Kuisisioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuisisioner ada dua macam yaitu kuisisioner berstruktur atau bentuk tertutup dan kuisisioner tidak terstruktur atau terbuka. Kuisisioner tertutup berisikan pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban. Kuisisioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai dengan jawaban.

F. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut cara perolehannya data dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara dikumpulkan sendiri oleh penulis dan langsung dari objek atau lokasi yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan, kuisisioner dan wawancara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi lokasi penelitian. Lokasi

yang menjadi sasaran pengumpulan data primer adalah Aston Braga *Hotel and Residence*

a) Observasi langsung

Observasi lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi langsung tempat yang menjadi objek penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah di Aston Braga *Hotel and Residence*

b) Kuisisioner/ angket

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang akan diajukan pada responden untuk diisi oleh responden . Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengunjung atau tamu yang pernah menginap di Aston Braga *Hotel and Residence* dengan cara menyebarkan sebanyak 100 kuisisioner di lokasi penelitian

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Untuk skala yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang, dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum yang berkisar dari sangat positif hingga ke sangat negatif terhadap suatu objek (Ating Somantri, 2006 : 35). Sebagai berikut:

1. Sangat setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4
3. Ragu-ragu diberi skor 3
4. Tidak setuju diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju diberi skor 1

c) Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (Kusnaka, 1995). Wawancara

dilakukan pada pihak Aston Braga *Hotel and Residence* sebagai pihak yang bersangkutan untuk mengetahui hasil penelitian ini

d) Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, dan data yang relevan.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

- a) Studi pustaka : studi pustaka yang diperoleh berasal dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan baik berupa buku, skripsi, maupun tesis.
- b) Studi dokumentasi : bertujuan untuk melengkapi, mendukung, dan memperkuat data dalam menganalisis masalah yang sedang diteliti.
- c) Pencarian data dari Internet, untuk melengkapi data yang belum didapat baik secara langsung maupun dari buku referensi, namun dengan pertimbangan yang cukup matang

Tabel 3.3 Jenis Data Beserta Sumber Data

Jenis Data	Sumber Data
Data Profil <i>Hotel Aston Braga Hotel and Residence</i>	Pengelola <i>Hotel Aston Braga Hotel and Residence</i>
Data Jumlah Tamu Menginap Di <i>Hotel Aston Braga Hotel and Residence</i>	Pengelola <i>Hotel Aston Braga Hotel and Residence</i>
Penilaian Tamu Mengenai Kualitas Layanan Di <i>Aston Braga Hotel</i>	Tamu Yang Pernah Menginap Di <i>Aston Braga Hotel and Residence</i>

Sumber : Olahan Penulis (2017)

G. Validitas Dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi, 2006:168). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data sebuah variabel yang diteliti dengan tepat dan benar dan tidak menyimpang jauh dari gambaran tentang variabel yang diteliti tersebut. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini digunakan rumus yang tepat yaitu apabila terdapat kesamaan antara bagian-bagian instrumen adalah butir-butir pertanyaan dari angket yang disebarkan kepada responden, metode yang digunakan untuk mengukur analisis butir yaitu dengan menggunakan rumus *product moment*:

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah subjek independent

X = nilai skor butir (nilai skor tertentu)

Y = nilai skor total

ΣX^2 = jumlah kuadrat nilai X

ΣY^2 = jumlah kuadrat nilai Y

(Suharsimi, 2006 : 170)

Kriteria Uji jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid. Dimana skor r tabel yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika $r = 0,361$. Setelah instrumen dinyatakan valid, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4 Tabel Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat

0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2009)

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

- a. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$
- b. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$.

Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*. Berikut ini adalah hasil dari perhitungan uji validitas dapat dilihat dalam tabel 3.5 untuk variabel kualitas layanan (X) dan tabel 3.6 untuk variabel keputusan berkunjung (Y).

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel X

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Tingkat kesesuaian sarana dan prasarana yang ditawarkan Aston Braga	8,241	2,626	Valid
2.	Tingkat pemanfaatan teknologi di Aston Braga.	8,055	2,626	Valid
3.	Tingkat kebersihan dan kerapian pakaian karyawan Aston Braga	12,871	2,626	Valid
4.	Tingkat keandalan karyawan hotel melakukan penanganan keluhan tamu di Aston Braga	10,488	2,626	Valid
5.	Tingkat kemampuan karyawan hotel membantu para tamu dan memberikan layanan yang cepat tanggap	10,849	2,626	Valid

6.	Tingkat kepercayaan tamu terhadap Aston Braga Hotel	11,177	2,626	Valid
7.	Tingkat keamanan di Aston Braga Hotel	12,231	2,626	Valid
8.	Tingkat spontanitas karyawan pada saat tamu membutuhkan bantuan	8,072	2,626	Valid

Sumber : Diolah Penulis (2017)

Berdasarkan tabel 3.5 mengenai hasil uji validitas variabel kualitas layanan (X), terdapat 8 item pernyataan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 2,626, sehingga 8 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Tingkat variasi kamar yang tersedia	9,967	2,626	Valid
2.	Tingkat kestrategisan lokasi hotel	9,508	2,626	Valid
3.	Tingkat pengalaman terhadap merek	7,977	2,626	Valid
4.	Tingkat citra Aston Braga Hotel	10,197	2,626	Valid
5.	Tingkat pemesanan kamar melalui perantara	8,432	2,626	Valid
6.	Tingkat menginap pada saat <i>peak season</i>	8,964	2,626	Valid
7.	Tingkat menginap pada saat <i>low season</i>	8,874	2,626	Valid
8.	Tingkat pembayaran secara tunai	9,712	2,626	Valid
9.	Tingkat pembayaran menggunakan kartu kredit	11,504	2,626	Valid

Sumber : Diolah penulis (2017)

Berdasarkan tabel 3.6 mengenai hasil uji validitas variabel keputusan menginap (Y), terdapat 9 item pernyataan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 2,626 sehingga 9 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban – jawaban tertentu (Suharsimi, 2006 : 178).

Dalam penelitian ini digunakan reliabilitas internal yaitu menghitung reliabilitas berdasarkan data dan instrumen yang telah dibuat sebelumnya dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengujian. Pengujian yang dipakai dengan teori Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cornbach alpha > 0.60 untuk yang menggunakan rumus alpha yang skor instrumennya bukan 1 dan 0 , misalnya angket atau soal berbentuk uraian . rumus alpha (α) yang digunakan adalah:

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

r_{II} = Reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

$\sum \sigma_t^2$ = Variasi total

(Suharsimi,2006 : 196)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5 % maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.

- b. Jika koefisien internal seluruh item dihitung $<$ rtabel dengan tingkat signifikan 5 % maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliable.

Robert M. Kaplan (1993, hlm. 126) mengemukakan bahwa kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,70. Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu:

- Kurang dari 0,20 : Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
 0,20 - $<$ 0,40 : Hubungan yang kecil (tidak erat)
 0,40 - $<$ 0,70 : Hubungan yang cukup erat
 0,70 - $<$ 0,90 : Hubungan yang erat (reliabel)
 0,90 - $<$ 1,00 : Hubungan yang sangat erat
 1,00 : Hubungan yang sempurna

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian kali ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	C σ hitung	C σ minimal	Keterangan
1.	Kualitas layanan	0.893	0,70	Reliabel
2.	Keputusan menginap	0.872	0,70	Reliabel

Sumber : olahan penulis (2017)

Berdasarkan tabel 3.7 diatas, dapat diketahui bahwa nilai alpha dari Variabel X adalah 0,893 dan nilai alpha variabel Y adalah 0.872. hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut reliabel, dimana nilai alpha lebih besar dari titik kritis.

H. Teknis Analisis Data

1. Teknis Analisis deskriptif

Menurut Sugiyono (2010, hlm. 147-148) yang menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pada penelitian kali ini dilakukan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menginap di Aston Braga hotel and Residence dan analisis data deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yaitu diantaranya adalah:

- a) Analisis deskriptif mengenai tanggapan pengunjung mengenai kualitas layanan di Aston Braga *Hotel and Residence*
- b) Analisis deskriptif mengenai tanggapan pengunjung mengenai keputusan menginap di Aston Braga *Hotel and Residence*

2. Teknik analisis data verifikatif

Menurut Hartono (2008, hlm. 93), analisis linier sederhana adalah salah satu analisis peramalan nilai variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y). Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Dalam penelitian kali ini variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan sedangkan variabel terikat (Y) yaitu keputusan menginap.

a. Metode MSI (*Method Success Interval*)

Menurut Jonathan Sarwono (2012, hlm. 250), metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Kualitatif atau bukan angka sebenarnya. Data ordinal menggunakan angka sebagai simbol data kualitatif. Dalam contoh dibawah ini, misalnya :

- 1) Angka 1 mewakili “sangat rendah”
- 2) Angka 2 mewakili “rendah”
- 3) Angka 3 mewakili “netral”
- 4) Angka 4 mewakili “tinggi”

5) Angka mewakili “sangat tinggi”

Penelitian ini menggunakan skala ordinal seperti yang dijelaskan di operasional variabel, oleh karena itu harus diubah dalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur-prosedur tersebut. Semua data ordinal yang sudah terkumpul terlebih dahulu perlu diubah menjadi skala interval dengan cara MSI. Menurut Harun Al-Rasyid (1994, hlm. 131) untuk melakukan transformasi data tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- 2) Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan proporsi (ρ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- 3) Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- 4) Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- 5) Menentukan nilai interval rata - rata (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

Scale Value

$$= \frac{(\text{Decinty At Lower Limit}) - (\text{Decinty At Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

- 6) Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan sebagai berikut :

$$\text{Nilai hasil transformasi : score} = \text{scale value}_{\text{minimum}} + 1$$

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

b. Garis Kontinum

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dimana hasil dari skala likert merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009, hlm. 21) data ordinal merupakan data yang berasal dari objek atau kategori

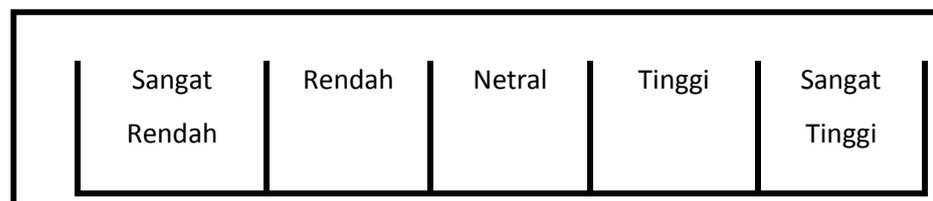
yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama.

Data ordinal tersebut selanjutnya di buat skoring yang kemudian digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya penulis membuat garis kontinum. Setelah mengetahui skor jumlah indikator, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005, hlm. 79) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah interval untuk menentukan sangat baik, baik, cukup baik, buruk, atau sangat buruk dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum:

Gambar 3.2 Garis Kontinum



Sumber: hasil olahan penulis (2017)

3. Uji Asumsi Regresi

Menurut Wahid Sulaiman (2004, hlm. 88) untuk memperoleh model regresi yang terbaik, dalam arti secara statistik adalah *BLUE (Best Linier Unbiased Estimator)*, maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji

normalitas, uji asumsi *heteroskedastisitas*, uji asumsi linieritas, dan uji hipotesis. Menurut Wahid Sulaiman (2004, hlm. 88) untuk memperoleh model regresi yang terbaik, dalam arti secara statistik adalah *BLUE (Best Linier Unbiased Estimator)*, maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji normalitas, uji asumsi *heteroskedastisitas*, uji asumsi linieritas, dan uji hipotesis.

a. Uji Normalitas

Salah satu syarat utama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, sebagaimana yang diungkap oleh Triton (2005, hlm. 76) yang menyatakan bahwa sampel hendaknya memenuhi prasyarat distribusi normal. Data yang mengandung data ekstrim biasanya tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika sebaran data mengikuti sebaran normal, maka populasi dari mana data diambil berdistribusi normal dan akan dianalisis menggunakan analisis parametrik. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansinya lebih besar dari 0.05. dan jika lebih kecil dari 0,05 maka data residual terdistribusi tidak normal. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov – Smirnov*. Uji *Kolmogorov – Smirnov* berdasar pada kriteria adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka dinyatakan data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal

Tabel 3.8 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	0E-7
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3,20390257

Most Extreme	Absolute	,094
Differences	Positive	,066
	Negative	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		,942
Asymp. Sig. (2-tailed)		,338

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : hasil olahan penulis (2017)

Berdasarkan hasil pengujian normalitas seperti pada tabel 3.8 dapat dijelaskan nilai uji Kolmogorov – Smirnov untuk variabel kualitas layanan (X) dan variabel keputusan menginap (Y) memperoleh nilai 0,338 lebih besar dari 0,05. Maka kedua variabel tersebut dapat dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi persyaratan untuk dilakukan pengujian regresi linier sederhana.

b. Uji Linieritas

Asumsi linieritas menyatakan bahwa untuk setiap persamaan regresi linear, Purbayu Budi Santosa dan Ashari (2005, hlm. 244) menyatakan bahwa hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen* harus saling linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah :

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y tidak Linear.

Tabel 3.9 Hasil Uji Linieritas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1702,206	1	1702,206	164,151	,000 ^b
	Residual	1016,234	98	10,370		
	Total	2718,440	99			

a. Dependent Variable: X

b. Predictors: (Constant), Y

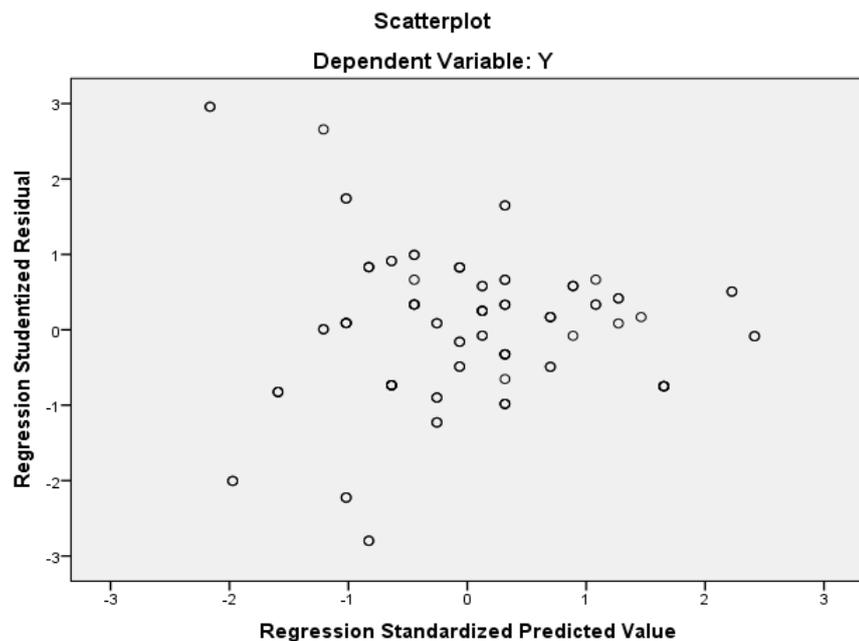
Sumber : olahan penulis (2017)

Berdasarkan tabel 3.9 diatas, dapat diketahui hasil uji linieritas yaitu sebesar 0,000. Nilai tersebut termasuk kedalam syarat nilai linier yaitu $< 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel X dan Y pada penelitian ini mempunyai hubungan yang signifikan atau linier.

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain, jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap disebut *homoskedastisitas*, untuk menguji ada tidaknya *heteroskedastisitas* dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap variabel bebas dengan nilai mutlak residualnya.

Model regresi yang baik adalah jika dalam hasil pengujian ini dinyatakan homogen atau *homoskedastisitas*. Karena jika homogen maka data sesuai dengan apa yang dibahas dalam penelitian ini. Suatu regresi dikatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas* apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk suatu pola. Adapun uji *heteroskedastisitas* yang dapat dilakukan dengan metode grafik plot, dapat dilihat dalam gambar 3.3 dibawah ini:

Gambar 3.3 Hasil Uji *Heteroskedastisitas*

Sumber : hasil olahan penulis (2017)

Berdasarkan gambar 3.3 dapat diketahui bahwa sebaran data residual terlihat menyebar dan tidak tampak menyerupai sebuah pola tertentu yang mempunyai arti sebaran data sudah mengikuti persyaratan model asumsi *heteroskedastisitas* ini dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*

d. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan satu variabel (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval. Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Ketrangan:

Y' = variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = variabel independen

a = konstanta (nilai Y' apabila $X=0$)

b = koefisiensi regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dalam analisis regresi linier ini akan menentukan ketepatan prediksi hubungan antara variabel (Y) yaitu keputusan menginap dengan variabel (X) yaitu kualitas layanan. karena analisis datanya menggunakan analisis regresi linier sederhana maka sebelum melangkah pada analisis regresi peneliti perlu melakukan uji normalitas untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Dalam penelitian ini, uji normalitas untuk kedua variabel tersebut akan dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus one sample kolmogrov smirnov dengan taraf signifikasi 0.05. data dinyatakan distribusi normal jika signifikasi lebih besar dari 5% atau 0.05. Perhitungan uji normalitas ini bisa dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS menggunakan data interval.

e. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya presentase kontribusi variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel keputusan menginap (Y) dengan rumus koefisien determinasi (KD) yaitu:

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Dimana apabila :

- 1) $Kd = 0$, Berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y , lemah.
- 2) $Kd = 1$, Berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y , kuat.

Adapun tabel tentang pedoman koefisien determinasi yang dapat dilihat pada table 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.10 Pedoman Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0% - 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012)

f. Uji Hipotesis

Hipotesis menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007, hlm. 137), hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus di uji secara empiris. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel yaitu dengan menggunakan rumus distribusi *student*, yaitu sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(n-2)}}$$

Keterangan :

t = Distribusi student

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

Kriteria mengambil keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

- 1) Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima
- 2) Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak.

