

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Sugiyono (2012: 41) menyatakan bahwa:

“Sebelum peneliti memilih variabel apa yang akan diteliti perlu melakukan studi pendahuluan terlebih dahulu pada objek yang akan yang diteliti. Jangan sampai pembuatan rancangan penelitian dilakukan tanpa mengetahui terlebih dahulu permasalahan yang ada di objek penelitian”

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung

B. Metode Yang Digunakan

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (M. Nazir 2003:45).

Sedangkan menurut Winarno Surachman (1998:140) mengemukakan bahwa metode deskriptif mempunyai ciri-ciri :

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dan masalah-masalah aktual
2. Data yang di kumpulkan mula-mula disusun, di jelaskan dan kemudian dianalisa, karena itu metode ini sering juga disebut metode analisis.

Menurut Sugiyono (2012:31) Pengertian analisis kuantitatif adalah “Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif. Statistik inferensial dapat berupa statistik parametris dan statistic nonparametris. Peneliti menggunakan statistik inferensial bila penelitian dilakukan pada sampel yang

dilakukan secara random. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat berupa tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart* (diagram lingkaran), dan *pictogram*. Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan”.

C. Operasional variabel

Untuk memahami dan menentukan data yang akan digunakan sebagai alat ukur penelitian, maka variable-variabel tersebut dapat dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variable	Indikator	Ukuran	Skala	No. kuesoner
Kualitas Pelayanan (variabel X) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Zeithaml & Berry Dalam Tjiptono, (2005:133)	Bukti fisik	1. Penampilan fasilitas hotel untuk melayani kebutuhan tamu 2. Penampilan karyawan yang rapih dan sopan 3. Fasilitas hotel yang lengkap	Ordinal	A 1, 2 dan 3
	Empati	1. Memahami kebutuhan tamu 2. Tingkat keyakinan tamu terhadap layanan yang telah diberikan	Ordinal	A 4 dan 5

Tabel 3.1
Operasional Variabel
(lanjutan)

Variable	Indikator	Ukuran	Skala	No. kuesoner
<p>Kualitas Pelayanan (variabel X)</p> <p>Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.</p> <p>Zeithaml & Berry Dalam Tjiptono, (2005:133)</p>	Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengatasi keluhan tamu 2. Tanggap dalam memberikan layanan bagi tamu 	Ordinal	A 6 dan 7
	Reliabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memenuhi harapan tamu saat membutuhkan pelayanan 2. Mampu memberikan solusi cepat kepada tamu yang mengalami kesulitan 	ordinal	A 8 dan 9
	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan tamu dalam menerima pelayanan 2. Keyakinan bahwa tamu merasa nyaman berada di hotel karena layanan yang diberikan 3. Semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan manajemen hotel 	Ordinal	A 10, 11 dan 12

Tabel 3.1
Operasional Variabel
(lanjutan)

Variable	Indikator	Ukuran	Skala	No. kuesoner
Kepuasan tamu (Variabel Y) Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Supranto (2006:107)	Keberadaan Pelayanan	1. Karyawan yang selalu siap saat tamu membutuhkan	Ordinal	B 1
	Ketanggapan pelayanan	1. Kesiapan pelayanan terhadap permintaan tamu 2. Memenuhi segala permintaan tamu	Ordinal	B 2 dan 3
	Ketepatan pelayanan	1. Bertanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan 2. Ketepatan pelayanan dalam menangani permintaan tamu	Ordinal	B 4 dan 5
	Profesionalisme pelayanan	1. Melayani tamu dengan optimal 2. Penampilan dan keramahan karyawan dalam melayani tamu.	Ordinal	B 6 dan 7

Tabel 3.1
Operasional Variabel
(lanjutan)

Variable	Indikator	Ukuran	Skala	No. kuesoner
	Kepuasan keseluruhan pelayanan	1. Pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu 2. Puas dengan keseluruhan pelayanan yang telah diberikan	Ordinal	B 8 dan 9
	Kepuasan keseluruhan pelayanan dengan barang	1. Puas dengan fasilitas yang diberikan 2. Puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan	Ordinal	B 10 dan 11

Sumber: hasil pengolahan data oleh penulis tahun 2013

D. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian data yang terkumpul. teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2010:134) adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dimana cara tersebut menunjukkan pada suatu yang abstrak, yang tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tapi dapat dipertontonkan penggunaannya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Studi Literatur

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Studi literature adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan informasi yang berhubungan dengan teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Adapun data-data tersebut diperoleh dari media internet dan buku-buku literature yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti, serta data dari arsip atau dokumen Hotel Horison Bandung.

b. Observasi

Pengertian Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104). Metode observasi sering kali diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada subyek penelitian. Teknik observasi sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis hendaknya dilakukan pada subyek yang secara aktif mereaksi terhadap obyek.

c. Kuesioner

Menurut Nazir (2003), kuesioner atau daftar pertanyaan adalah sebuah set pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Daftar pernyataan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap. Kuesioner dilakukan secara terbuka, yaitu dengan membagikan kuesioner langsung kepada tamu.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Menurut Umar (2008:42) yang dimaksud data primer dan data sekunder adalah :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian lain atau data yang sudah tersedia sebelumnya yang diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, literature, artikel dan jurnal ilmiah.

Berikut adalah sumber data yang yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada table 3.2

Tabel 3.2
Sumber Data Penelitian

Jenis Data	Sumber Data	Keterangan
Profil Hotel Horison Bandung	Dokumen Hotel Horison Bandung	Sekunder
Persepsi tamu mengenai kualitas pelayanan	Kuesioner yang disebar di Hotel Horison Bandung	Primer
Persepsi tamu mengenai kepuasan tamu	Kuesioner yang disebar di Hotel Horison Bandung	Primer
Data kunjungan dan keluhan Hotel Horison Banddung	Dokumen Hotel Horison Bandung	Sekunder
Data kunjungan wisatawan ke kota Bandung	Jabar.bps.go.id	Sekunder
Uji validitas, reliabilitas, korelasi, regresi, hipotesis, dan koefisien determinasi	Hasil analisis data kuesioner	Primer

Sumber: Hasil olahan penulis tahun 2013

E. Populasi dan Sampel

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang menjadi kualitas dan berkarakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:117). Sedangkan menurut Sudjana (2007:90) “populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung dan pengukuran kuantitatif maupun kualitas mengenai karakteristik-karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas dipelajari sifat-sifatnya”. Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Hotel Horison Bandung pada tahun 2012 yang berjumlah sebesar 97.904 orang yang menginap. Jika jumlah tersebut dibagi rata-rata per tahun maka dapat diketahui jumlah rata-rata pengunjung per tahun 8156,7 orang tamu.

Menurut Sugiyono (2009), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besaran sampel dari penelitian ini dirumuskan dengan menggunakan teori Slovin, yang di rumuskan sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir (e = 0,15).

Berdasarkan rumus di atas dengan populasi 8156,7 orang, dengan nilai persentase kelonggran yang diinginkan 15%, maka dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{8156,7}{1+8156,7 (0,15)^2} = 44.44 \text{ Orang}$$

Dari hasil penghitungan rumus di atas maka jumlah sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 44 orang responden.

1. Teknik *Sampling*

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Random Sampling* (sampel acak). Menurut Sugiyono (2001: 60) *Nonprobability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pemilihan sampel yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah sampel aksidental (*accidental sampling*). Disini penulis hanya memberikan kuesoner kepada tamu yang sedang menginap di Hotel Horison Bandung yang secara kebetulan penulis temui.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:92) instrumen penelitian untuk penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data, serta instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2012:93) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pilihan terhadap masing-masing jawaban untuk tanggapan responden atas dimensi kualitas pelayanan (X) dan kepuasan tamu (Y) diberi skor sebagai berikut:

- a. bobot nilai 5 berarti sangat setuju
- b. bobot nilai 4 berarti setuju
- c. bobot nilai 3 kurang setuju
- d. bobot nilai 2 berarti tidak setuju
- e. bobot nilai 1 berarti sangat tidak setuju

Setelah mendapatkan jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item, penulis mengkategorikan dari hasil skala likert sebagai berikut

- a. sangat setuju berarti berada pada tingkat sangat tinggi
- b. setuju berarti berada pada tingkat tinggi
- c. kurang setuju berarti berada pada tingkat sedang
- d. tidak setuju berarti berada pada tingkat rendah
- e. sangat tidak setuju berarti berada pada tingkat sangat rendah

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasilnya akan digambarkan pada garis kontinum seperti berikut:

Gambar 3.1 Garis Kontinum



G. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono 2009: 248). Menurut Sujarweni (2012:77), menyatakan “uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r_{hitung} di bandingkan dengan r_{tabel} dimana $df=n-2$ dengan sig 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid”. Untuk itu sebelum peneliti menyebarkan kuesoner pada sampel responden, maka harus di uji validitasnya dengan cara pengujian validitas pada 30 orang responden untuk menguji keabsahan dari instrument penelitian sebelum disebarkan kepada seluruh sampel responden.

Rumus korelasi yang digunakan penulis dalam pengujian validitas ini adalah dengan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto (2010:213) sebagai berikut :

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

Keterangan :

<p>r_{xy} = Koefisien korelasi antara dua variabel</p> <p>N = Jumlah responden</p>	<p>$\sum x$ = Jumlah skor x</p> <p>$(\sum x)$ = kuadrat jumlah skor</p> <p>$\sum y$ = jumlah skor y</p>
--	--

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$(\sum y)^2$ = kuadrat jumlah skor y

$\sum xy$ = jumlah hasil skor x dan y

Hasil pengujian validitas yang telah di olah dari data *software SPSS 17.0*, dapat di lihat pada tabel 3.2



Tabel 3.3

Uji Validitas variabel (x) kualitas pelayanan

No	Indikator	Ukuran	r_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	Bukti fisik	Tingkat penampilan fasilitas hotel untuk melayani tamu	0.508	0.312	Valid
		Penampilan karyawan yang rapih dan sopan	0.576	0.312	Valid
		Fasilitas hotel yang lengkap	0.495	0.312	Valid
2	Empati	Memahami kebutuhan tamu	0.518	0.312	Valid
		Tingkat keyakinan tamu terhadap layanan yang telah diberikan	0.517	0.312	Valid
3	Daya Tanggap	Mampu mengatasi keluhan tamu	0.647	0.312	Valid
		Tanggap dalam memberikan layanan bagi tamu	0.358	0.312	Valid
4	reliablilitas	Memenuhi harapan tamu saat membutuhkan pelayanan	0.521	0.312	Valid
		Mampu memberikan solusi cepat kepada tamu yang mengalami kesulitan	0.543	0.312	Valid
5	Jaminan	Tamu nyaman dengan pelayanan yang diberikan	0.491	0.312	Valid
		Keyakinan bahwa tamu merasa nyaman berada di hotel karena layanan yang diberikan	0.314	0.312	Valid
		Semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan manajemen hotel	0.352	0.312	Valid

Sumber: Hasil pengolahan peneliti menggunakan spss 17.0

Berdasarkan pada tabel 3.2 dapat diketahui bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel (x) yang di uji pada 30 responden dinyatakan valid, karena nilai

$r_{hitung} > 0.312$. Selanjutnya adalah uji validitas untuk variabel (y) yang dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut :

Tabel 3.4
Uji Validitas variabel (y) Kepuasan Tamu

No	Indikator	Ukuran	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	Keberadaan Pelayanan	Karyawan yang selalu siap saat tamu membutuhkan	0.554	0.312	Valid
2	Ketanggapan pelayanan	Kesiapan pelayanan terhadap permintaan tamu	0.573	0.312	Valid
		Memenuhi segala permintaan tamu	0.357	0.312	Valid
3	Ketepatan pelayanan	Bertanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan	0.790	0.312	Valid
		Ketepatan pelayanan dalam menangani permintaan tamu	0.494	0.312	Valid
4	Profesionalisme pelayanan	Melayani tamu dengan optimal	0.589	0.312	Valid
		Penampilan dan keramahan karyawan dalam melayani tamu.	0.590	0.312	Valid
5	Kepuasan keseluruhan pelayanan	Pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu	0.537	0.312	Valid
		Puas dengan pelayanan yang telah diberikan karyawan	0.772	0.312	Valid
6	Kepuasan keseluruhan pelayanan dengan	Puas dengan fasilitas yang diberikan	0.850	0.312	Valid
		Puas dan nyaman dengan pelayanan	0.877	0.312	Valid

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	barang	yang diberikan			
--	---------------	----------------	--	--	--

Sumber: Hasil pengolahan peneliti menggunakan spss 17.0

Berdasarkan pada tabel 3.2 dapat diketahui bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel (x) yang di uji pada 30 responden dinyatakan valid, karena nilai $r_{hitung} > 0.312$.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:268) Reliabilitas adalah berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, dalam pandangan positif (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbed.

Sedangkan menurut Sujarweni (2012:140) menyatakan bahwa “reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan di susun dalam suatu bentuk kuesoner. Uji validitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan, jika nilai Alpha > 0.600 maka reliabel

Dalam penelitian ini, untuk menguji tingkat reliabilitas instrumen dengan menggunakan teknik belah dua dari Spearman Brown (*Split half*), karena data yang diteliti adalah data ordinal, dengan rumus :

$$r_i = \left(\frac{2r_b}{1 + r_b} \right)$$

Sumber : (Sugiyono 2012 :185)

keterangan :

r_i = reliabilitas internal seluruh instrumen

r_b = kolerasi *product moment* antara belah pertama dan kedua

Adapun pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan ukuran *Cronbach Alpha* yang diolah menggunakan *SPSS for Windows 17.0*.

Hasil pengujian reliabilitas yang telah di olah oleh peneliti, dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Uji
variabel (x)
(y)

Variabel	Croncbach Alpha	Keterangan
Variabel X	0.719	Reliabel
Variabel Y	0.757	Reliabel

Reliabilitas
dan variabel

Sumber : hasil pengolahan peneliti menggunakan spss 17.0

Berdasarkan tabel 3.5 dapat diketahui bahwa variabel (x) kualitas pelayanan dan variabel (y) kepuasan tamu yang di uji kepada 30 responden dinyatakan reliabel, karena *Cronbach Alpha* > 0,600.

H. Analisis Data

Menurut Sontani dan Muhidin (2010:158) analisis data diartikan sebagai data infotmasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahamidan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut.

1. Method of Succesive Interval (MSI)

Skala pengukuran dari data yang diperoleh adalah bervariasi yaitu skala nominal, ordinal, dan rasio. Untuk data yang mempunyai skala ordinal dengan menggunakan skala likert, dengan bobot nilai 5,4,3,2,1 atau pengukuran sikap dengan kisaran positif sampai dengan negatif.(Sugiyono,1999:86). Maka data

tersebut perlu ditingkatkan menjadi skala interval dengan metode “*method of successive interval*”. adapun langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Pengambilan data ordinal dari hasil kuesioner
- 2) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya
- 3) Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
- 4) Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.
- 5) Menghitung nilai skala dengan rumus “*method of successive interval*”
:

$$\text{Means of interval} = \frac{(\text{density at lower limit} - \text{density at upper limit})}{(\text{area below upper limit} - \text{area below lower limit})}$$

Untuk mengubah data ordinal menjadi data interval, penulis menggunakan bantuan *software Micosoft Excel 2010*.

2. Korelasi Product Moment

Analisis Korelasi *Product Moment* menurut Sugiyono (2012:228) menyatakan bahwa “teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio, dan sumber data dari dua variabel lebih tersebut adalah sama”.

Sedangkan menurut Sujarweni (2012:61) menyatakan bahwa “pengujian ini digunakan untuk menguji dua variabel apakah ada hubungan atau tidak, dengan jenis data keduanya adalah sama yaitu rasio atau interval dan berdistribusi normal”. Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi variabel x dan y

$\sum xy$ = jumlah hasil skor xy

$\sum x^2 \sum y^2$ = jumlah hasil skor x^2 dan y^2

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Untuk mengetahui keeratan korelasi antara dua variabel kualitas pelayanan (variable x) dan kepuasan tamu (variabel y), maka korelasinya dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- 1) 0,00 – 0,20 korelasi sangat lemah
- 2) 0,21 - 0,40 korelasi lemah
- 3) 0,41 – 0,70 korelasi kuat
- 4) 0,71 – 0,90 korelasi sangat kuat
- 5) 0,91 – 0,99 korelasi kuat sekali
- 6) 1 korelasi sempurna

3. Teknik Analisis regresi Linier

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat variabel x terhadap variabel y (Riduwan. 2007:145).

Menurut Sujarweni (2012:83) menjelaskan bahwa regresi linear sederhana merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen. Bentuk rumus regresi linear sederhana adalah :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Sumber : sugiyono (2012:188)

Keterangan :

\hat{Y} = variabel y (kepuasan tamu) a = konstanta atau harga X=0
 X = variabel x (kualitas pelayanan) b = angka arah atau koefisien regresi

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini, penulis menggunakan bantuan software *SPSS 17.0*.

4. Koefisien determinasi

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel X berpengaruh terhadap variabel dependen Y yang dinyatakan dalam persentase. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus berikut menurut Riduwan dan Sunarto dalam Narimawati (2011:50:).

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

keterangan :

KD = Seberapa persen perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi

Tabel 3.6

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat pengaruh
0% - 19,99%	Sangat lemah
20% - 39,99%	Lemah
49% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: sugiyono, (2012:163)

5. Uji Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis untuk korelasi digunakan uji T. Rumusnya sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono, 2012

Keterangan :

r = Koefisien korelasi rank Spearman

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

t = Distribusi student dengan derajat kebebasan $db = nn^{-2}$

n = Banyaknya sampel

Hipotesis ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dengan $db = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 10\%$ dan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Pengambilan keputusan menggunakan angka pembanding t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- Hipotesis nol (H_0) = Tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung
- Hipotesis alternatif (H_a) = Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Horison Bandung

Dari
berikutnya adalah
dengan uji t dengan
berikut :

- Jika t hitung H_a diterima
- Jika t hitung diterima; H_a

df	0.10
dk	0.20
41	1.30254
42	1.30204
43	1.30109
44	1.30109
45	1.30065

penjelasan diatas
membandingkan
kriteria sebagai
> t table H_0 ditolak;
< t table H_0
ditolak

a. Tabel distribusi t

Tabel 3.7

Tabel distribusi t

Sumber: junaidichaniago.wordpress.com



Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu