

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis menganalisis sebuah strategi pemasaran di The Majesty Hotel Bandung melalui program *Service Quality* terhadap keputusan menginap tamu. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variabel* yaitu *Service Quality* (X) yang memiliki yang memiliki lima dimensi yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability*.

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependent (terikat).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di The Majesty Hotel Bandung. Berdasarkan unit analisis penelitian tersebut, dianalisa mengenai pengaruh *Service Quality* terhadap keputusan menginap di The Majesty Hotel Bandung.

Penelitian ini dilakukan pihak The Majesty Hotel Bandung dan waktu penelitian adalah kurang dari satu tahun maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *cross sectional*. *Cross sectional* menurut Husein Umar (2001:45) yaitu: "metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang)".

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian Dan Metodologi yang Digunakan

Metode merupakan cara kerja untuk mencapai suatu tujuan atau pendekatan yang dilakukan untuk mencapai suatu hal. Menurut Sugiyono (2012:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah: “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu *valid* (ketepatan).”

Variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut pendapat Sugiyono (2008:11) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari variabel penelitian. Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai 1) pelaksanaan *Service Quality* 2) tingkat keputusan menginap tamu Majesty Hotel

Jenis penelitian verifikatif yaitu menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, data penelitian verifikatif dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap keputusan menginap tamu Majesty Hotel.

Jenis penelitian di atas yaitu penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Menurut Ker Linger dalam Sugiyono (2008:7)

Metode *explanatory survey* yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari *sample* yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian

relative, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dioperasionalkan dalam dua variabel utama yaitu *variabel independen* (bebas) adalah *service quality* yang terdiri dari *Tangible*, *Empathy*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability*. Sedangkan *variabel dependent* (terikat) yaitu keputusan menginap yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran reservasi, waktu menginap, jumlah pemesanan kamar, metode pembayaran. Menurut Silalahi (2009:201) mengungkapkan bahwa, “Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris (indikator, item) yang menunjuk langsung pada hal-hal yang dapat diamati atau diukur”. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut.

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>Service Quality</i> (X ₁)		Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/ peroleh. Parasuraman dalam Lovelock (2011:406)				
	<i>Tangible</i>	<i>Tangible</i> adalah (Penampilan fasilitas fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi . Lovelock (2011:406)	Penampilan	<i>Front Office</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penataan <i>loby room</i> hotel • Tingkat penampilan <i>staff front office department</i> <i>Housekeeping</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penampilan dan kelengkapan keindahan kamar 	Ordinal	C.1.1
					Ordinal	C.1.2
					Ordinal	C.1.3

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
				dan penataan kamar • Tingkat keindahan penampilan <i>staff housekeeping department</i>	Ordinal	C.1.4
				<i>F&B :</i> • Tingkat penampilan <i>set up table</i> untuk setiap menu makanan yang disediakan	Ordinal	C.1.5
				• Tingkat penampilan <i>staff f&b department</i>	Ordinal	C.1.6
	Reliability	Kemampuan untuk memberi pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Lovelock (2011:406)	Ketepatan	<i>Front Office</i> • Tingkat ketepatan memberikan informasi kepada tamu	Ordinal	C.2.7
				• Tingkat ketepatan pembayaran <i>check out</i>	Ordinal	C.2.8
				<i>Housekeeping :</i> • Tingkat ketepatan membersihkan kamar tamu	Ordinal	C.2.9
				<i>F&B</i> • Tingkat ketepatan membuat pesanan tamu	Ordinal	C.2.10
			Kecepatan	<i>Front Office :</i> • Tingkat kecepatan menanggapi <i>complain</i> tamu	Ordinal	C.2.11
				<i>Housekeeping :</i>	Ordinal	C.2.12
Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
				membersihkan kamar tamu	Ordinal	
				<i>F&B :</i> • Tingkat kecepatan memberikan	Ordinal	C.2.13

				pesanan tamu		
			Kesesuaian	<i>Front Office</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian menyediakan kamar yang diinginkan tamu 	Ordinal	C.2.14
				<i>Housekeeping</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian standar kebersihan kamar untuk tamu 	Ordinal	C.2.15
				<i>F&B</i> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian menu yang disajikan dengan makanan yang dipesan tamu 	Ordinal	C.2.16
	Responsivenees	Respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memeberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan Parasuraman dalam Lovelock (2011:406)	Kesiapan	<i>Front Office</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesiapan menangani kebutuhan tamu di <i>front desk</i> 	Ordinal	C.3.17
				<i>Housekeeping</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesiapan menangani kebutuhan tamu selama didalam kamar 	Ordinal	C.3.18
				<i>F&B</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesiapan merespon keluhan dan keinginan tamu 	Ordinal	C.3.19
	Assurance	Kemampuan karyawan atas : pengetahuan produk secara tepan, kualitas keramahamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi	<i>Product Knowledge</i>	<i>Front Office</i> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat pengetahuan produk hotel untuk seluruh karyawan <i>front office</i> <i>Housekeeping</i>	Ordinal	C.4.20

Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		<p>elayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Parasuraman dalam Lovelock (2011:406)</p>		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pengetahuan segala kebutuhan kamar tamu 	Ordinal	C.4.21
				<ul style="list-style-type: none"> <i>F&B</i> Tingkat pengetahuan seluruh produk F&B yang ada 	Ordinal	C.4.22
			Kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> <i>Front Office</i> Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan di <i>front desk area</i> 	Ordinal	C.4.23
				<ul style="list-style-type: none"> <i>Housekeeping</i> Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan <i>housekeeping</i> dalam membersihkan kamar 	Ordinal	C.4.24
				<ul style="list-style-type: none"> <i>F&B</i> Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan dalam menyediakan makanan yang sesuai dengan keinginan 	Ordinal	C.4.25
			Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Front Office</i> Tingkat kualitas melayani tamu sesuai standar operasional 	Ordinal	C.4.26
				<ul style="list-style-type: none"> <i>Housekeeping</i> tingkat kualitas dalam membersihkan kamar tamu 	Ordinal	C.4.27
				<ul style="list-style-type: none"> <i>F&B</i> Tingkat kualitas makanan yang disajikan untuk tamu 	Ordinal	C.4.28

Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	<i>Empathy</i>	Perhatian secara individual diberikan perusahaan pada pelanggan seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Parasuraman dalam Lovelock (2011:406)	Perhatian	<p>Front Office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat perhatian karyawan FO dalam memahami keinginan dan kebutuhan tamu 	Ordinal	C.5.29
				<p><i>Housekeeping</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepekaan dalam memahami segala keinginan dan kebutuhan tamu di dalam kamar 	Ordinal	C.5.30
				<p><i>F&B</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan tamu untuk memesan makanan baik di kamar atau di <i>restaurant</i> 	Ordinal	C.5.31
Keputusan Menginap (Y)		Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan menginap di mana tamu benar-benar memilih tempat guna menginap. Kotler dan Keller (2009:226)				

Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Pemilihan produk		<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap berdasarkan produk dan jasa yang ditawarkan 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan Menginap berdasarkan produk dan jasa yang ditawarkan 	Ordinal	D.1.1
			<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap berdasarkan kualitas jenis kamar 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan menginap berdasarkan tingkat kualitas jenis kamar The Majesty 	Ordinal	D.1.2
	Pemilihan merek		<ul style="list-style-type: none"> Kesadaran mengenai adanya hotel Majesty 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesadaran mengenai adanya Hotel Majesty 	Ordinal	D.2.3
			<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi rekan kerja atau orang lain menyarankan menginap di hotel Majesty 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat frekuensi rekan kerja atau orang lain menyarankan menginap di Hotel Majesty 	Ordinal	D.2.4
	Pilihan distribusi		<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap melalui <i>walk-in</i> (langsung) 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan menginap melalui <i>walk-in</i> (langsung) 	Ordinal	D.3.5
			<ul style="list-style-type: none"> Keputusa menginap melalui <i>travel agent</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan menginap melalui <i>travel agent</i> 	Ordinal	D.3.6
			<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap via telepon 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan menginap melalui reservasi telepon 	Ordinal	D.3.7
	Waktu menginap		<ul style="list-style-type: none"> Menginap pada saat <i>week end</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan menginap pada saat <i>week end</i> 	Ordinal	D.4.8
			<ul style="list-style-type: none"> Menginap pada saat <i>week day</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keputusan menginap pada saat hari libur 	Ordinal	D.4.9
	Jumlah pemesanan kamar		<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap berdasarkan paket-paket yang ditawarkan 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Keputusan menginap berdasarkan paket-paket yang 	Ordinal	D.5.10

Variabel/Sub Variabel	Sub Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap berdasarkan harga potongan yang di tawarkan 	ditawarkan <ul style="list-style-type: none"> Tingkat Keputusan menginap berdasarkan harga potongan yang di tawarkan 	Ordinal	D.5.11
	Metode pembayaran		<ul style="list-style-type: none"> Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran melalui kartu kredit Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran tunai 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran melalui kartu kredit Tingkat Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran tunai 	Ordinal	D.6.12 D.6.13

Sumber : Diolah Dari Berbagai Sumber Literature

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, yaitu konsumen The Majesty Hotel Bandung.

M. Nazir (2007:50) telah mengemukakan bahwa “*Data primer* merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

lalu”. Sedangkan menurut David A. Aaker (2004:759) data primer adalah “*data collected to address a specific research objective (as opposed to secondary data)*”. Artinya sebuah data yang dikumpulkan untuk mengarahkan objek penelitian yang spesifik (kebalikan dari data sekunder).

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian di mana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk pra penelitian. Di dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Data sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah jauh dari sumber orisinil (M. Nazir, 2007:50). Sedangkan menurut David A. Aaker (2004:761) data sekunder adalah, “*Data collected for some purpose other than the present research purposes*”. Artinya adalah data yang telah dikumpulkan untuk beberapa tujuan selain dari tujuan penelitian saat ini. Lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan data dalam tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
1. Jumlah wisatawan mancanegara (wisman) di Indonesia 2009-2011	sekunder	Disbudpar 2011
2. Jumlah wisatawan nusantara (wisnus) ke Indonesia 2009-2011	sekunder	Disbudpar Provinsi Jawa Barat 2011
3. Jumlah hotel berbintang di Bandung 2006-2011	sekunder	Disbudpar Provinsi Jawa Barat 2011
4. Tanggapan tamu terhadap service quality di hotel Majesty	Primer	Tamu Hotel Majesty Bandung

Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
5. Tanggapan tamu terhadap keputusan menginap di hotel Majesty	Primer	Tamu Hotel Majesty Bandung

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Sugiyono (2012:80), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi bukan hanya sekedar orang tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek atau objek tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi populasi penelitian adalah adalah tamu individual yang berkunjung ke Majesty Hotel selama satu tahun, yaitu pada tahun 2011 sebanyak 5.274 (sumber manajemen The Majesty Hotel 2012).

3.2.4.2 Sampel

Dalam suatu penelitian, tidak mungkin untuk meneliti semua populasi karena keterbatasan waktu dan biaya. Oleh karena itu, peneliti dapat mengambil sebagian objek populasi yang disebut sampel.

Sampel menurut Sugiyono (2012:81), “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu”. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari pengunjung The Majesty Hotel. Untuk menghitung sample dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar,2003:141) yaitu sebagai berikut:

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \qquad n = \frac{5.274}{1 + (5.274) (0.1)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = taraf kesalahan

$$n = \frac{5.274}{53,74}$$

$$n = 98.139 = \text{dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang mana di ambil dari rumus SLOVIN, responden berdasarkan penelitian diatas dibulatkan menjadi 100 responden yang akan dijadikan sampel untuk penelitian ini.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Sugiyono (2012:81),” Teknik sampel adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*)”.

Sugiyono membagi jenis teknik sampling menjadi dua yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling*. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian ini menggunakan *Nonprobability sampling* dengan teknik *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2012:85) “Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data". *Sampling Insidental* digunakan pada penelitian ini karena cocok dengan sampel yang akan diteliti, yaitu tamu yang menginap di The Majesty Hotel yang berasal dari jenis tamu individu atau *FIT (free individual traveller)*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, *Service Quality* di Majesty Hotel, serta keputusan menginap tamu di Majesty Hotel.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak hotel. Wawancara ini dilakukan kepada *Sales & Marketing Department* di The Majesty Hotel Bandung untuk dapat memperoleh data mengenai profil perusahaan, tingkat hunian kamar hotel, dll.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu The Majesty Hotel Bandung khususnya mengenai *service quality*.

3. Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuisisioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden pada hotel,

pelaksanaan *service quality* dan keputusan menginap tamu. Kuisisioner ditujukan kepada tamu The Majesty Hotel Bandung.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi dan data yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yaitu *service quality* (X) dan keputusan menginap (Y). Studi literatur dilakukan dengan studi perpustakaan, referensi buku, koran, majalah, artikel yang dianggap relevan dan reliabel.

TABEL 3.3
TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Observasi	Tamu yang menginap di The Majesy Hotel Bandung
2	Kuisisioner	Tamu yang menginap di The Majesy Hotel Bandung
3	Wawancara	Tamu yang menginap di The Majesy Hotel Bandung
4	Studi Literatur	<i>Service Quality</i> dan Keputusan Menginap

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2011

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian data adalah hal yang terpenting karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti juga fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliabel*. Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive*

interval (MSI). Pengujian validitas dan realibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows*.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2009:145) yang dimaksud dengan validitas adalah "Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen". Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Jenis validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas (Uma, 2008:110) adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya seperti berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Sugiyono, 2011: 183})$$

Keterangan :

r	= Koefisien validitas item yang dicari
X	= Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
Y	= Skor total
$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum X^2$	= Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y^2$	= Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y
n	= Banyaknya responden

Peneliti dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya suatu hubungan dengan melihat besarnya koefisien korelasi. Berikut ini adalah pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi:

TABEL 3.4
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFISIEN
KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,7999	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010:184)

Setelah melakukan analisis faktor dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Berikut ini keputusan pengujian validitas instrumen :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maupun nilai probabilitas statistik $< (level\ of\ significant\ 5\% = 0,05)$ maka instrumen dikatakan valid.

2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maupun nilai probabilitas statistik $>$ (*level of significant* 5% = 0,05) maka instrumen dikatakan tidak valid.

Pengujian validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows*. *Output* yang dihasilkan dari pengolahan SPSS merupakan data r_{hitung} . Untuk mengetahui apakah nilainya signifikan atau tidak, maka dilakukan uji korelasi dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Agar memperoleh nilai yang signifikan, maka r_{hitung} harus lebih besar dari r_{tabel} (dilihat dari tabel *r product moment* dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan $n-2$, dimana $n-2$ merupakan jumlah responden).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 18 *for windows* diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL (X) SERVICE QUALITY DAN
VARIABEL (Y) KEPUTUSAN MENGINAP

No. Item	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Keterangan
Tangible (X₁)					
C.1.1	Tingkat penataan <i>lobby room</i> hotel	0,812	0,361	0,000	Valid
C.1.2	Tingkat penampilan <i>staff front office department</i>	0,431	0,361	0,017	Valid
C.1.3	Tingkat penampilan dan kelengkapan keindahan kamar dan penataan kamar	0,411	0,361	0,024	Valid
C.1.4	Tingkat keindahan penampilan <i>staff housekeeping department</i>	0,651	0,361	0,000	Valid
C.1.5	Tingkat penampilan <i>set up table</i> untuk setiap menu makanan yang disediakan	0,464	0,361	0,010	Valid
C.1.6	penampilan <i>staff f&b department</i>	0,478	0,361	0,006	Valid
Reliability (X₂)					
C.2.7	Tingkat ketepatan memberikan informasi	0,475	0,361	0,008	Valid
C.2.8	Tingkat ketepatan pembayaran <i>check out</i>	0,651	0,361	0,000	Valid
C.2.9	Tingkat ketepatan membersihkan kamar tamu	0,464	0,361	0,010	Valid
C.2.10	Tingkat ketepatan membuat pesanan tamu	0,393	0,361	0,031	Valid
C.2.11	Tingkat kecepatan menanggapi <i>complain</i> tamu	0,450	0,361	0,013	Valid
C.2.12	Tingkat kecepatan membersihkan kamar tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
C.2.13	Tingkat kecepatan memberikan pesanan tamu	0,454	0,361	0,012	Valid
C.2.14	Tingkat kesesuaian menyediakan kamar	0,457	0,361	0,011	Valid

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

No. Item	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Sig	Keterangan
	yang diinginkan tamu				
C.2.15	Tingkat kesesuaian standar kebersihan kamar untuk tamu	0,590	0,361	0,001	Valid
C.2.16	Tingkat kesesuaian menu yang disajikan dengan makanan yang dipesan tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
Responsivenees (X₃)					
C.3.17	Tingkat kesigapan menangani kebutuhan tamu di <i>front desk</i>	0,633	0,361	0,000	Valid
C.3.18	Tingkat kesigapan menangani kebutuhan tamu selama didalam kamar	0,680	0,361	0,000	Valid
C.3.19	Tingkat kesigapan merespon keluhan dan keinginan tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
Assurance (X₄)					
C.4.20	Tingkat pengetahuan produk hotel untuk seluruh karyawan <i>front office</i>	0,431	0,361	0,017	Valid
C.4.21	Tingkat pengetahuan segala kebutuhan kamar tamu	0,475	0,361	0,008	Valid
C.4.22	Tingkat pengetahuan seluruh produk F&B yang ada	0,651	0,361	0,000	Valid
C.4.23	Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan di <i>front desk area</i>	0,646	0,361	0,010	Valid
C.4.24	Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan <i>housekeeping</i> dalam membersihkan kamar	0,487	0,361	0,006	Valid
C.4.25	Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan dalam menyediakan makanan yang sesuai dengan keinginan	0,450	0,361	0,013	Valid
C.4.26	Tingkat kualitas melayani tamu sesuai standar operasional	0,608	0,361	0,000	Valid
C.4.27	tingkat kualitas dalam membersihkan kamar tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
C.4.28	Tingkat kualitas makanan yang disajikan untuk tamu	0,454	0,361	0,012	Valid
Empathy(X₅)					
C.5.29	Tingkat perhatian karyawan FO dalam memahami keinginan dan kebutuhan tamu	0,454	0,361	0,012	Valid
C.5.30	Tingkat kepekaan dalam memahami segala keinginan dan kebutuhan tamu di dalam kamar	0,542	0,361	0,002	Valid
C.5.31	Tingkat kemudahan tamu untuk memesan makanan baik di kamar atau di <i>restaurant</i>	0,210	0,361	0,266	Tidak Valid
Keputusan Menginap (Y)					
D.1.1	Tingkat keputusan Menginap berdasarkan produk dan jasa yang ditawarkan	0,504	0,361	0,004	Valid
D.1.2	keputusan menginap berdasarkan tingkat kualitas jenis kamar The Majesty	0,413	0,361	0,023	Valid
D.1.3	Tingkat kesadaran mengenai adanya Hotel Majesty	0,639	0,361	0,000	Valid
D.2.4	Tingkat frekuensi rekan kerja atau orang lain menyarankan menginap di Hotel Majesty	0,454	0,361	0,012	Valid
D.3.5	Tingkat keputusan menginap melalui <i>walk-</i>	0,571	0,361	0,001	Valid

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

No. Item	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Keterangan
	<i>in</i> (langsung				
D.3.6	Tingkat keputusan menginap melalui <i>travel agent</i>	0,454	0,361	0,012	Valid
D.3.7	Tingkat keputusan menginap melalui reservasi telepon	0,561	0,361	0,001	Valid
D.4.8	Tingkat keputusan menginap pada saat <i>week end</i>	0,571	0,361	0,001	Valid
D.4.9	Tingkat keputusan menginap pada saat hari libur	0,639	0,361	0,000	Valid
D.5.10	Tingkat Keputusan menginap berdasarkan paket-paket yang ditawarkan	0,494	0,361	0,006	Valid
D.5.11	Tingakt Keputusan menginap berdasarkan harga potongan yang di tawarkan	0,585	0,361	0,001	Valid
D.6.12	Tingkat Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran melalui kartu kredit	0,599	0,361	0,000	Valid
D.6.13	Tingkat Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran tunai	0,546	0,361	0,002	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013

Berdasarkan hasil pengolaha data diatas pengukuran validitas untuk sub variabel *Service Quality* menunjukkan bahwa dari 31 item pernyataan ada 1 item pernyataan yang tidak valid, karena skor r hitung lebih kecil dari r tabel yang bernilai 0,361. Untuk variabel Y menunjukkan hasil uji validitas, dimana tidak ada pernyataan yang tidak valid dikarenakan skor r hitung lebih besar dari skor r tabel yang bernilai 0,361

Dengan demikian, karena terdapat item pernyataan dari variabel X yang tidak valid, maka perlu dilakukan pengujian ulang tanpa memasukkan item pernyataan tersebut sehingga jumlah item yang digunakan untuk proses selanjutnya adalah X sebanyak 30 item pertanyaan. Berikut adalah uji setelah kedua item yang tidak valid dikeluarkan

TABEL 3.6
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL (X) SERVICE QUALITY DAN
VARIABEL (Y) KEPUTUSAN MENGINAP

No. Item	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig	Keterangan
Tangible (X₁)					
C.1.1	Tingkat penataan <i>lobby room</i> hotel	0,812	0,361	0,000	Valid
C.1.2	Tingkat penampilan <i>staff front office department</i>	0,431	0,361	0,017	Valid
C.1.3	Tingkat penampilan dan kelengkapan keindahan kamar dan penataan kamar	0,411	0,361	0,024	Valid
C.1.4	Tingkat keindahan penampilan <i>staff housekeeping department</i>	0,651	0,361	0,000	Valid
C.1.5	Tingkat penampilan <i>set up table</i> untuk setiap menu makanan yang disediakan	0,464	0,361	0,010	Valid
C.1.6	penampilan <i>staff f&b department</i>	0,478	0,361	0,006	Valid
Reliability (X₂)					
C.2.7	Tingkat ketepatan memberikan informasi	0,475	0,361	0,008	Valid
C.2.8	Tingkat ketepatan pembayaran <i>check out</i>	0,651	0,361	0,000	Valid
C.2.9	Tingkat ketepatan membersihkan kamar tamu	0,464	0,361	0,010	Valid
C.2.10	Tingkat ketepatan membuat pesanan tamu	0,393	0,361	0,031	Valid
C.2.11	Tingkat kecepatan menanggapi <i>complain</i> tamu	0,450	0,361	0,013	Valid
C.2.12	Tingkat kecepatan membersihkan kamar tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
C.2.13	Tingkat kecepatan memberikan pesanan tamu	0,454	0,361	0,012	Valid
C.2.14	Tingkat kesesuaian menyediakan kamar yang diinginkan tamu	0,457	0,361	0,011	Valid
C.2.15	Tingkat kesesuaian standar kebersihan kamar untuk tamu	0,590	0,361	0,001	Valid
C.2.16	Tingkat kesesuaian menu yang disajikan dengan makanan yang dipesan tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
Responsiveness (X₃)					
C.3.17	Tingkat kesigapan menangani kebutuhan tamu di <i>front desk</i>	0,633	0,361	0,000	Valid
C.3.18	Tingkat kesigapan menangani kebutuhan tamu selama didalam kamar	0,680	0,361	0,000	Valid
C.3.19	Tingkat kesigapan merespon keluhan dan keinginan tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
Assurance (X₄)					
C.4.20	Tingkat pengetahuan produk hotel untuk seluruh karyawan <i>front office</i>	0,431	0,361	0,017	Valid
C.4.21	Tingkat pengetahuan segala kebutuhan kamar tamu	0,475	0,361	0,008	Valid
C.4.22	Tingkat pengetahuan seluruh produk F&B yang ada	0,651	0,361	0,000	Valid
C.4.23	Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan di <i>front desk area</i>	0,646	0,361	0,010	Valid
C.4.24	Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan <i>housekeeping</i> dalam membersihkan kamar	0,487	0,361	0,006	Valid

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

No. Item	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Sig	Keterangan
C.4.25	Tingkat kepercayaan tamu terhadap karyawan dalam menyediakan makanan yang sesuai dengan keinginan	0,450	0,361	0,013	Valid
C.4.26	Tingkat kualitas melayani tamu sesuai standar operasional	0,608	0,361	0,000	Valid
C.4.27	tingkat kualitas dalam membersihkan kamar tamu	0,680	0,361	0,000	Valid
C.4.28	Tingkat kualitas makanan yang disajikan untuk tamu	0,454	0,361	0,012	Valid
Empathy (X₅)					
C.5.29	Tingkat perhatian karyawan FO dalam memahami keinginan dan kebutuhan tamu	0,454	0,361	0,012	Valid
C.5.30	Tingkat kepekaan dalam memahami segala keinginan dan kebutuhan tamu di dalam kamar	0,542	0,361	0,002	Valid
Keputusan Menginap (Y)					
D.1.1	Tingkat keputusan Menginap berdasarkan produk dan jasa yang ditawarkan	0,504	0,361	0,004	Valid
D.1.2	keputusan menginap berdasarkan tingkat kualitas jenis kamar The Majesty	0,413	0,361	0,023	Valid
D.1.3	Tingkat kesadaran mengenai adanya Hotel Majesty	0,639	0,361	0,000	Valid
D.2.4	Tingkat frekuensi rekan kerja atau orang lain menyarankan menginap di Hotel Majesty	0,454	0,361	0,012	Valid
D.3.5	Tingkat keputusan menginap melalui <i>walk-in</i> (langsung)	0,571	0,361	0,001	Valid
D.3.6	Tingkat keputusan menginap melalui <i>travel agent</i>	0,454	0,361	0,012	Valid
D.3.7	Tingkat keputusan menginap melalui reservasi telepon	0,561	0,361	0,001	Valid
D.4.8	Tingkat keputusan menginap pada saat <i>week end</i>	0,571	0,361	0,001	Valid
D.4.9	Tingkat keputusan menginap pada saat hari libur	0,639	0,361	0,000	Valid
D.5.10	Tingkat Keputusan menginap berdasarkan paket-paket yang ditawarkan	0,494	0,361	0,006	Valid
D.5.11	Tingakt Keputusan menginap berdasarkan harga potongan yang di tawarkan	0,585	0,361	0,001	Valid
D.6.12	Tingkat Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran melalui kartu kredit	0,599	0,361	0,000	Valid
D.6.13	Tingkat Keputusan menginap dengan melakukan pembayaran tunai	0,546	0,361	0,002	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013

Tabel 3.6 menunjukkan hasil pengujian uji validitas, dimana semua item pernyataan valid karena skor r hitung lebih besar jika di bandingkan dengan r tabel yang bernilai 0,361. Dengan demikian, maka proses selanjutnya adalah melakukan pengujian realibilitas.

Ilyasa Remsa Primera, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Keputusan Menginap Di The Majesty Hotel Bandung (Survei Terhadap Tamu Individual Yang Menginap Di The Majesty Hotel Bandung)

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

3.2.6.2 Uji Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Menurut Sugiyono (2008:268), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

(Husein Umar, 2008:125 dan Suharsimi, 2008:171)

Keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- σ_1^2 = varians total
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 (\sum X^2)}{n} / n$$

(Husein Umar, 2008:172)

- n = jumlah sampel
- σ = jumlah varians
- X = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Cronbach alpha* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika Koefisien *Cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, Uma Sekaran):

Cronbach alpha adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi atau satu sama lain. *Cronbach alpha* dihitung dalam rata-rata interkorasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 18 *for window*. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 18 *for window* sebagai berikut:

- 1) Memasukkan data variabel X dan Y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data view.
- 2) Klik variabel view, lalu isi kolom *name* dengan variabel-variabel penelitian (misalnya X, Y) *width*, *decimal*, *label* (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian), *coloum*, *align*, (*left*, *center*, *right*, *justify*) dan isi juga kolom *measure* (skala: ordinal).
- 3) Kembali ke data view, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *Reliability Analyze*
- 4) Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik Alpha, OK.
- 5) Akan dihasilkan output, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel.

berikut tabel uji reliabilitas instrumen penelitian:

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS VARIABEL (X) SERVICE QUALITY
DAN VARIABEL (Y) KEPUTUSAN MENGINAP

No	Variabel	<i>alpha cronbach</i>	Hasil	Keterangan
1	<i>Service Quality</i>	0,70	0,832	Reliabel
2	Keputusan Menginap	0,70	0,793	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2013

Berdasarkan tabel diatas, kedua variabel yang digunakan adalah reliabel, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}

3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan.

Jenis data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal. Dimana sejalan dengan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *Service Quality* untuk meningkatkan keputusan menginap di Majesty Hotel dengan bantuan statistik untuk mengolah data yang terkumpul dari sejumlah kuesioner.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *Service Quality* yang mempengaruhi keputusan menginap di Majesty Hotel. Adapun yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah *Service Quality* yang memiliki lima sub

dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah keputusan menginap tamu. Sehingga penelitian ini akan diteliti pengaruh *Service Quality* (X) terhadap keputusan menginap (Y). Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden. Untuk mengetahui karakteristik responden digunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana:

n = nilai yang diperoleh
N = jumlah seluruh nilai
100 = konstanta

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.

3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a) Memberikan skor pada setiap item. Salah satu persyaratan dalam menggunakan skala ordinal adalah peringkat jawaban diberikan skor antara 1 sampai dengan 5. Setiap variabel yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban (*numeric scale*), dimana setiap *option* terdiri dari lima kriteria skor sebagai berikut:

TABEL 3.8
SKOR ALTERNATIF JAWABAN

Alternatif Jawaban	Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup tinggi	Rendah	Sangat rendah
Positif	5	4	3	2	1

Sumber: Modifikasi dari Uma Sekaran (2006:51)

- b) Menjumlahkan skor pada setiap item.
 - c) Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
4. Menganalisis data dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data

Penelitian ini digambarkan dua jenis yang terdiri dari analisis yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab, sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Sugiyono (2008:207) analisis *deskriptif* dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa diuji signifikasinya. Melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan rata-rata data sampel atau populasi tanpa perlu diuji signifikannya. Analisis *deskriptif* bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Analisis

deskriptif juga dapat 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.

Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggapan tamu hotel yang menginap di Majesty Hotel mengenai strategi *Service Quality* hotel sebagai hotel berbasis apartement yang dilakukan pihak manajemen yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*
2. Analisis deskriptif tanggapan tamu yang menginap di Majesty Hotel mengenai analisis keputusan menginap.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi berganda. Regresi berganda digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh fungsional ataupun kausal *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) terhadap keputusan menginap di Majesty Hotel.

Adapun langkah-langkah untuk analisis verifikatif adalah sebagai berikut:

3.2.7.2 Method of Successive Interval (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan

Method Successive Interval. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variable independent* dengan *variable dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.2.7.3 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas

(X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Adapun untuk pengolahan data dilakukan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut uliyanto (2005:8) dilakukan sebagai berikut:

- a. Masukkan data dalam SPSS pada *data view*, dan pada *variable view* dalam kolom label berilah nama masing-masing variabel.
- b. Klik *analyze, regression linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai variabel bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1.5 sebagai variabel bebas ke kolom *independent*. Klik *method* pilih *enter*. Abaikan yang lain kemudian klik OK.

Sebelum mengolah data dengan menggunakan program SPSS 18 *for windows*, peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Menurut Asep Hermawan (2005:220) regresi linear berganda, merupakan suatu model statistik yang sesuai jika masalah penelitian mencakup satu variabel terikat (*dependent*) yang berskala pengukuran metrik (interval atau rasio), yang diduga dapat diprediksi oleh variabel-variabel *independent* yang berskala pengukuran metrik (interval atau rasio).

Analisis regresi digunakan bila penelitian bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan dimana sifat ini merupakan prediksi atau perkiraan (Irianto, 2006:156). Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan

yang mendekati kebenaran. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya (Sugiyono, 2010:204).

3. Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *Service Quality* yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Sedangkan variabel dependen adalah keputusan. Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_{1.1} + bX_{1.2} + bX_{1.3} + bX_{1.4} + bX_{1.5}$$

Keterangan:

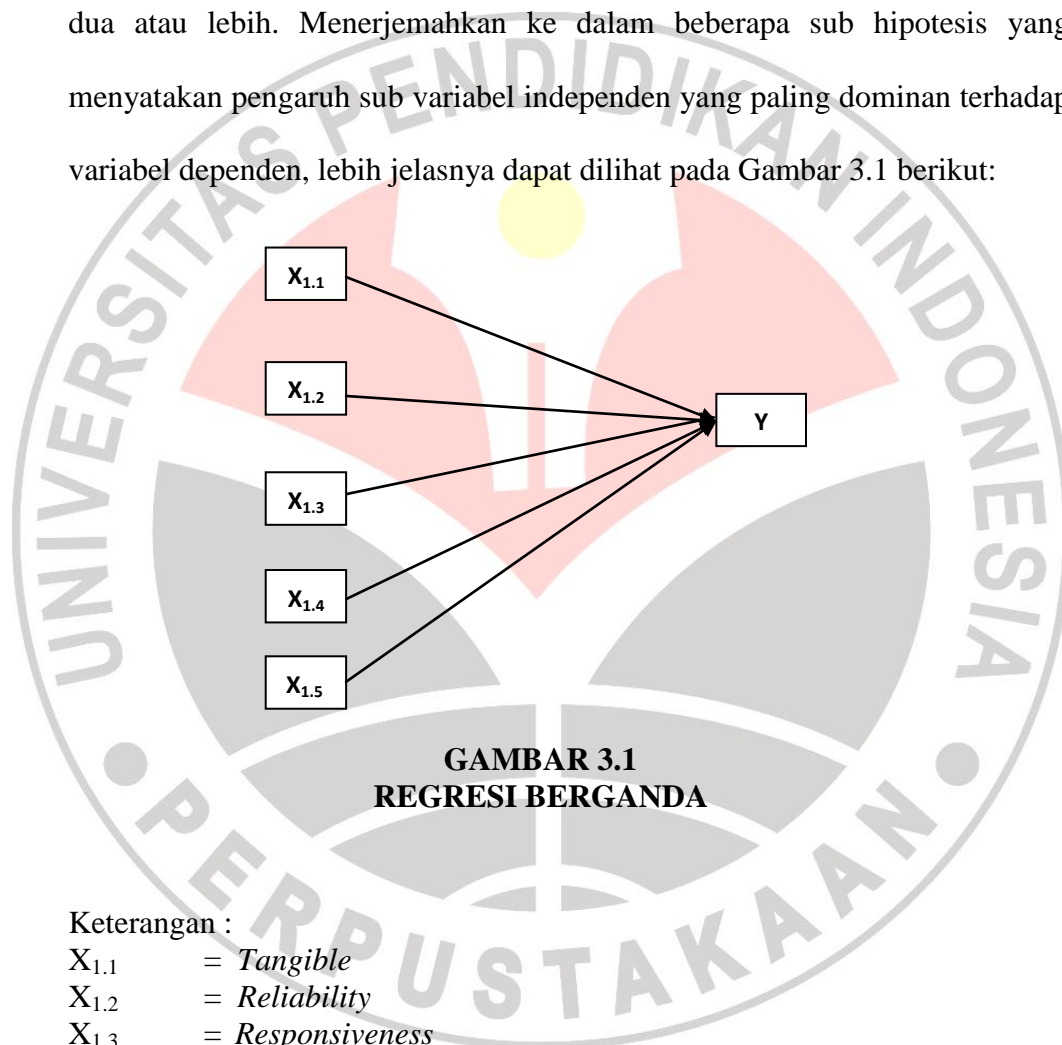
Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan wisatawan)

a = Harga Y bila X = 0

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ = variabel penyebab (X₁ = *Tangible*), (X₂ = *Reliability*), (X₃ = *Responsiveness*), (X₄ = *Assurance*) dan (X₅ = *Emphaty*)

Menurut Sugiyono (2010:277) analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independent minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independent yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



**GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA**

Keterangan :

- $X_{1.1}$ = *Tangible*
- $X_{1.2}$ = *Reliability*
- $X_{1.3}$ = *Responsiveness*
- $X_{1.4}$ = *Assurance*
- $X_{1.5}$ = *Emphaty*
- Y = Keputusan menginap

Uji Hipotesis regresi berganda digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel melalui koefisien regresinya. Uji

hipotesis pada penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial dengan rumus sebagai berikut :

a. Pengujian secara simultan

Uji secara simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang bersama-sama mempengaruhi Y, Uji ini menggunakan Uji F

$$F = \frac{R^2(n - k - 1)}{k(1 - R^2)} \quad (\text{Iqbal Hasan, 2009:107})$$

Keterangan

R = Nilai Korelasi

k = Jumlah Variabel Bebas

n = Jumlah subjek (sampel)

b. Pengujian secara Parsial

Uji secara parsial yaitu uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y, uji ini menggunakan uji t

$$t_0 = \frac{b_{1-B_i}}{Sb1} \quad , i = 1,2,3, \dots \quad (\text{Iqbal Hasan, 2009: 109})$$

Menghitung pengaruh variabel lain (ε)

$$P_{Y\varepsilon 1} = \sqrt{1 - R^2(X_{11}, X_{12}, X_{13})}$$

Adapun pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS 18 for windows, yang menurut Suliyanto (2005:8) dilakukan sebagai berikut

- a. Masukkan data dalam SPSS pada data *view*, dan pada *variabel view* dalam kolom label berilah nama masing-masing variabel.
- b. Klik *analyze, regression, linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X1, X2, X3, X4 dan X5

sebagai variabel bebas ke kolom *independent*. Klik method pilih *enter*.

Abaikan yang lain kemudian klik ok

Sebelum mengolah data dengan menggunakan program SPSS 18 *for windows*, peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Teknik analisis dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Normalitas

Pada analisis regresi data yang dimiliki harus berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Sulyanto (2005:67) dilakukan sebagai berikut:

- a. Buka file Analisis regresi, *analyze* → *regression* → *linear*
- b. Masukkan variabel Y pada kotak dependent dan variabel X pada kotak *independent*
- c. Pada kotak *Plots*, pada Y diisi DEPENDENT, pada X diisi ZRESID
- d. Pada *Standardized Residual Plots* klik Histogram → klik *Normal Probability Plot* → *Continue*
- e. Pada kotak *residual* klik *Standardized* → *continue*
- f. Abaikan pilihan lain → OK

2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan adanya hubungan yang mendekati sempurna antarvariabel bebas. Salah satu cara untuk mengetahui adanya

multikolinearitas antarvariabel bebas dapat dilihat melalui nilai variance inflation factor (VIF) dengan bantuan SPSS 18 *for windows* yang menurut Suliyanto (2005:73) dilakukan sebagai berikut:

- a. Buka file analisis regresi : *analyze* → *regression* → *linear*
- b. Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c. Pada kotak *statistics* aktifkan *covariance matix* dan *collinearity diagnostics*, nonaktifkan dan *model fit* → *continue*

3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel dalam model yang tidak sama (konstan). Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS 18 *for windows* menurut Suliyanto (2005:71)

- a. Buka file analisis regresi : *analyze* → *regression* → *linear*
- b. Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*
- c. Pada kotak *save* klik *unstandardized*
- d. Abaikan yang lain klik OK

3.2.8 Pengujian Hipotesis

$H_0 : b_i = 0 ;$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Quality* yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* terhadap keputusan menginap tamu.

Hi : bi \neq 0 ;

Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Quality* yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap keputusan menginap tamu.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

