

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai pengaruh *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining. Di dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel. Menurut (Sekaran & Bougie, 2013), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dua buah variabel yang digunakan adalah variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Menurut (Malhotra, 2009) variabel independen adalah variabel yang nilainya mempengaruhi nilai-nilai variabel lain. Sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang tergantung pada nilai-nilai variabel lain.

Dependent variable atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negative (Sekaran & Bougie, 2013). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent variabel* adalah *meal experience* (X) yang terdiri dari *food and drink* (X1), *variety in menu choice* (X2), *level of service* (X3), *price and value for money* (X4), *interior design* (X5), *atmosphere and mood* (X6), *location and accessibility* (X7), *food and beverage service employees* (X8). Sedangkan variabel terikat atau *dependent variable* yang diteliti adalah kepuasan pelanggan (Y).

Penelitian ini dilaksanakan di The Peak Resort Dining dengan unit analisis dari penelitian ini adalah pengunjung yang mengunjungi The Peak Resort Dining. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun, sehingga metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode *Cross Sectional Method*. Penelitian *Cross Sectional Method* adalah penelitian yang hanya dilakukan pada saat waktu tertentu (Silalahi, 2012:37).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama untuk mendeskripsikan sesuatu, biasanya

karakteristik pasar atau fungsi. Melalui penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh gambaran mengenai *meal experience* sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat pada The Peak Resort Dining. Sedangkan penelitian verifikatif adalah pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (Suharsimi Arikunto, 2010). Dalam hal ini penelitian verifikatif memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *meal experience* yang dilakukan oleh The Peak Resort Dining terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan jenis penelitiannya yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan *explanatory survey*. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai berikut : metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi yang dikumpulkan langsung dari objek yang akan diteliti dengan tujuan mengetahui pendapat dari sebagian populasi tersebut terhadap objek yang diteliti. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016), bahwa yang dimaksud metode *explanatory survey* adalah metode yang digunakan untuk mendapat data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara, terstruktur dan sebagainya (perlakuan seperti dalam eksperimen).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini ada dua. Variabel pertama yang disebut juga sebagai variabel independen adalah *meal experience* (X) yang terdiri dari *food and drink* (X1), *variety in menu choice* (X2), *level of service* (X3), *price and value for money* (X4), *interior design* (X5), *atmosphere and mood* (X6), *location and accessibility* (X7), *food and beverage service employees* (X8) dan variabel kedua atau variabel dependent adalah kepuasan pelanggan (Y).

Secara lebih rinci, operasionalisasi dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan dalam Tabel 3.1 Berikut penjelasan mengenai operasionalisasi variabel dari *meal experience* dan kepuasan pelanggan:

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Meal Experience</i> (X)	<i>Meal Experience</i> dapat didefinisikan sebagai serangkaian acara - baik yang nyata maupun tidak nyata - yang dialami pelanggan saat makan di luar. Sulit untuk menentukan dengan tepat di mana pengalaman makan benar-benar dimulai, dan memang berakhir, meskipun biasanya diasumsikan bahwa bagian utama dari pengalaman dimulai ketika pelanggan memasuki restoran dan berakhir ketika mereka pergi. (Davis, Lockwood, Alcott, & Pantelidis, 2018).				
<i>Food and Drink</i> (X_1)	Makanan dan minuman, pilihan ketersediaan fleksibilitas untuk permintaan menu khusus serta kualitas dari makanan dan minuman yang disajikan dalam sebuah restoran (Davis et al., 2018).	Ketersediaan makanan dan minuman menu khusus	Tingkat ketersediaan makanan dan minuman menu khusus	Ordinal	III.1
		Kualitas makanan dan minuman	Tingkat kualitas makanan dan minuman		Ordinal
		Rasa dan aroma dari makanan dan minuman	Tingkat rasa dan aroma dari makanan	Ordinal	III.4
			Tingkat rasa dan aroma dari minuman	Ordinal	III.5
			Temperatur dari makanan dan minuman	Tingkat temperature dari makanan dan minuman	Ordinal
		Presentasi dari makanan dan minuman yang disajikan	Tingkat presentasi dari makanan dan minuman yang disajikan	Ordinal	III.7
		<i>Variety in Menu Choice</i> (X_2)	Jenis menu yang ditawarkan oleh restoran dan berbagai pilihan menu juga harus meningkatkan pengalaman	Pilihan menu	Tingkat kemenarikan menu yang ditawarkan
Tingkat keberagaman menu yang ditawarkan	Ordinal				III.9

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	makan total.(Davis et al., 2018)		Tingkat kelengkapan menu yang ditawarkan	Ordinal	III.10
<i>Level of Service</i> (X_3)	Pelayanan dalam sebuah restoran dapat menjadi bahan pertimbangan bagi seseorang untuk memilih restoran tersebut.(Davis et al., 2018)	Kecepatan pelayanan	Tingkat kecepatan pelayanan karyawan saat melayani	Ordinal	III.11
		Kesesuaian seragam karyawan	Tingkat kesesuaian seragam karyawan dengan tema <u>fine dining</u>	Ordinal	III.12
		Personalisasi karyawan	Tingkat personalisasi karyawan saat melayani	Ordinal	III.13
		Ketersediaan tempat privasi	Tingkat ketersediaan <u>tempat privasi</u>	Ordinal	III.14
<i>Price and Value for Money</i> (X_4)	Bukan hanya makanan dan pelayanan saja yang dilihat oleh konsumen dalam memilih sebuah restoran, tetapi konsumen juga melihat harga.(Davis et al., 2018)	Harga	Tingkat kesesuaian harga dibandingkandengan kualitas makanan dan minuman	Ordinal	III.15
			Tingkat kesesuaian harga dengan pelayanan yang di terima	Ordinal	III.16
			Tingkat kemenarikan harga yang ditawarkan	Ordinal	III.17
<i>Interior Design</i> (X_5)	Desain interior restoran secara keseluruhan adalah salah satu aspek	Kemenarikan desain interior	Tingkat kemenarikan desain interior restoran	Ordinal	III.18

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	fisik pertama dari operasi restoran yang akan didatangi oleh pelanggan dan menciptakan “perasaan hati” di restoran tersebut. (Davis et al., 2018)	Furniture	Tingkat kesesuaian furniture yang digunakan	Ordinal	III.19
		Skema warna pencahayaan	Tingkat kesesuaian pencahayaan restoran	Ordinal	III.20
		Dekorasi	Tingkat kemenarikan dekorasi restoran	Ordinal	III.21
<i>Atmosphere and Mood</i> (X_6)	Suasana atau Mood di Restoran merupakan aspek yang sulit untuk ditentukan, tetapi sering digambarkan sebagai intangible (tidak nyata) dalam restoran. (Davis et al., 2018)	Suasana	Tingkat kesesuaian suasana saat menyantap makanan	Ordinal	III.22
		Suhu ruangan	Tingkat kenyamanan dari suhu ruangan	Ordinal	III.23
		Penataan meja dan kursi makan	Tingkat kenyamanan dari meja dan kursi makan	Ordinal	III.24
		Musik	Tingkat kesesuaian alunan musik yang dimainkan.	Ordinal	III.25
<i>Location and Accessibility</i> (X_7)	Lokasi dan aksesibilitas untuk operasi restoran merupakan faktor yang penting. Apabila pelanggan bepergian dengan transportasi umum seperti bus, taxi, dan kereta api harus mudah dijangkau. (Davis et al., 2018)	Keterjangkauan lokasi	Tingkat ketersediaan transportasi umum menuju lokasi	Ordinal	III.26
			Tingkat keluasan area parkir	Ordinal	III.27
			Tingkat kemudahan akses menuju lokasi	Ordinal	III.28

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

Variabel/Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Food and Beverage Service Employees</i> (X_8)	Staf yang dipekerjakan oleh operasi restoran, harus melengkapi pengalaman makan pelanggan. (Davis et al., 2018)	Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	III.29
		Kerapihan karyawan	Tingkat kerapihan karyawan	Ordinal	III.30
		Pengetahuan produk	Tingkat pengetahuan produk	Ordinal	III.31
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan bergantung pada perbandingan harapan (<i>expectation</i>) pelanggan jasa terhadap kinerja yang diterima (<i>perceived performance</i>) dari suatu barang atau jasa.				
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>food and drink</i>		Ordinal	IV.1
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>variety in menu choice</i>		Ordinal	IV.2
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>level of service</i>		Ordinal	IV.3
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>price value for money</i>		Ordinal	IV.4
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>interior design</i>		Ordinal	IV.5
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>atmosphere and mood</i>		Ordinal	IV.6
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>location and accessibility</i>		Ordinal	IV.7
		• Tingkat kepuasan terhadap <i>food and beverage service employees</i>		Ordinal	IV.8

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel, variabel pertama atau variabel independent yaitu *meal experience* mempunyai 31 item pertanyaan dari 8 dimensi. Setelah pegujian validitas, terdapat 1 item pertanyaan yang tidak valid, yaitu item pertanyaan “porsi makanan dan minuman saat disajikan”. Maka dari itu, item tersebut di hilangkan dari dimensi *food and drink* dan variabel *meal experience* menjadi 30 item pertanyaan.

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data tentang karakteristik umum The Peak Resort Dining dan data tentang masing-masing variabel yang dikaji. Pada sebuah penelitian tentu perlu didukung dengan data. Dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dijelaskan lebih lanjut oleh (Sekaran & Bougie, 2013) sebagai berikut:

- a) Data primer merupakan informasi yang diperoleh peneliti secara First-hand atau tangan pertama mengenai variabel yang diteliti

Bakti Iman Sujudi, 2019

PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)

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

untuk mencapai tujuan penelitian. (Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil peneliti secara empirik kepada responden/secara langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara maupun penyebaran kuesioner kepada sumber data)

- b) Data sekunder merupakan data informasi yang telah dikumpulkan dari sumber sumber yang sudah ada. Data sekunder merupakan struktur dan historis mengenai variabel variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. (Data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau hasil penelitian pihak lain.

Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah data pendukung dari buku lain yang diperoleh penulis yang dianggap sesuai dengan topik penelitian. Data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan dalam Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

Jenis Data	Sumber Data
Data Sekunder	
Data Jenis-jenis Restoran di Kab. Bandung Barat	Google Review, Zomato, TripAdvisor
Data Penilaian Online Restoran di Kab. Bandung Barat	Google Review, Zomato, TripAdvisor
Tanggapan Ketidakpuasan Konsumen Melalui Online Reviews	Google Review, Zomato, TripAdvisor
Data Pendapatan dan Kunjungan The Peak Resort Dining	The Peak Resort Dining
Data Primer	
Interview strategi	The Peak Resort Dining
Tanggapan tamu terhadap pelaksanaan <i>Meal Experience</i> di The Peak Resort Dining	Responden
Tanggapan tamu terhadap kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining	Responden

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

3.2.4.1 Populasi

Populasi dibutuhkan sebagai sumber data dalam penelitian, karena populasi tersebut akan diperoleh variabel-variabel yang merupakan permasalahan dalam penelitian dan diperoleh suatu pemecahan masalah yang akan menunjang keberhasilan suatu penelitian.

Bakti Iman Sujudi, 2019

PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)

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

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sekaran & Bougie, 2016). Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Berdasarkan uraian di bawah, maka populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang berkunjung di The Peak Resort Dining pada bulan Januari-Desember 2017 sebanyak 16.013 konsumen.

TABEL 3.3
JUMLAH POPULASI TAHUN 2017

Tahun	Jumlah Populasi (Orang)
Januari-Desember 2017	16.013

Sumber : *Marketing Departement* The Peak Resort Dining, 2018

3.2.4.2 Sampel

Sebuah penelitian pada umumnya tidak semua populasi akan diteliti. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karena ada keterbatasan biaya, tenaga dan waktu. Melihat hal ini peneliti hanya akan mengambil sebagian dari populasi yang disebut dengan sampel. Menurut (Malhotra, 2009) “Sampel adalah sebuah elemen, atau unit yang mengandung elemen, yang tersedia untuk diseleksi pada tahap tertentu dari proses pengambilan sampel”. Sedangkan menurut (Sekaran & Bougie, 2016) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati.

Berdasarkan hal tersebut maka sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi pembeli di The Peak Resort Dining untuk menentukan seberapa banyak sampel yang akan diambil. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian penentuan ukuran sampel (n) dan populasi (N) dalam penelitian ini menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel, (2013:123), sebagai berikut:

$$N \geq 104 + m$$

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

Keterangan: N = Ukuran sampel
 m = Jumlah variabel

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 9$$

$$N \geq 113.$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus tersebut, sampel minimal yang diperoleh yaitu sebesar 113 responden.

3.2.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan *sampling* untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013:244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Pada dasarnya terdapat dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sedangkan sampel *non-probability* kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling* untuk populasi bergerak. Teknik ini digunakan karena populasinya dianggap homogen dan dapat digunakan tanpa pengetahuan mengenai bingkai *sampling*. Menurut Harun Al-Rasyid (1994:66) *sampling* sistematis ini memiliki kelebihan yaitu bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka *sampling*. Menurut Zulganef (2008:142) sampel sistematis adalah metode penarikan sampel yang menarik setiap elemen ke- n dalam populasi yang dimulai memilih unsur secara *random* antara unsur nomor satu dan n . *Systematic random sampling* adalah teknik *sampling* yang digunakan jika peneliti dihadapkan pada ukuran populasi yang banyak dan tidak memiliki alat pengambil data secara *random*. Teknik pengambilan sampelnya dilakukan sebagai berikut:

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
 (SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam hal ini populasi sasaran adalah konsumen yang sudah pernah mengunjungi The Peak Resort Dining.
2. Menentukan sebuah *check point* pada objek yang akan diteliti, dalam hal ini tempat yang dijadikan *check point*-nya yaitu The Peak Resort Dining.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*. Penyebaran akan dilakukan selama 10 hari.

Menentukan ukuran sampel (n) partisipan yang akan disurvei. Berdasarkan jumlah sampel maka dalam satu hari (selama 10 hari) kuesioner yang harus diberikan sebanyak $113:10 = 11$ responden setiap harinya.

3.2.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Peneliti perlu mengetahui bagaimana teknik pengumpulan data supaya mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan, maka penulis menjelaskan cara menggunakan teknik pengumpulan data dibawah ini:

TABEL 3.4
TEKNIK PENGUMPULAN DATA DIKAITKAN DENGAN
TUJUAN PENELITIAN

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Kuesioner	Tamu yang berkunjung ke The Peak Resort Dining
2.	Studi Literatur	Buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian
3.	Wawancara	Pihak pengelola The Peak Resort Dining dan tamu yang makan di The Peak Resort Dining
4.	Observasi	The Peak Resort Dining

Sumber: Hasil pengolahan data primer dan sekunder, 2019

3.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.3.1 Hasil Pengujian Validitas

Data mempunyai kedudukan yang penting dalam penelitian karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh benar tidaknya atau kevalidan data.

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

Peneliti harus berhati-hati dalam menyusun instrumen, di mulai dari penyusunan variabel, pemecahan subvariabel, dan penyusunan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

Menurut (Sekaran & Bougie, 2013), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari pertanyaan-pertanyaan untuk *smart tourism technology* sebagai variabel X dan *passenger satisfaction* sebagai variabel Y. Perhitungan uji validitas instrumen dilakukan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 21 for windows..*

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson.

Rumus teknik korelasi “*product moment*” ialah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)} \cdot \sqrt{(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel atau banyaknya responden

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Selain menggunakan rumus korelasi *product moment* dapat juga menggunakan rumus signifikansi sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan harga rtabel dengan $dk = n - 2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$

Bakti Iman Sujudi, 2019

PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)

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

2. Item yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$) maka dapat dinilai r tabel sebesar 0,361
5. Hasil pengujian validitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu *software* computer program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 21 *for windows*.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari *meal experience* sebagai instrument *meal experience* sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai instrument variabel Y. Perhitungan validitas item instrument dilakukan dengan program SPSS Statistic 21 *for windows*.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
A. Food and Service				
1.	Ketersediaan makanan dan minuman	0,546	0,361	Valid
2.	Kualitas makanan dan minuman	0,502	0,361	Valid
3.	Rasa dan aroma dari makanan	0,616	0,361	Valid
4.	Rasa dan aroma dari minuman	0,663	0,361	Valid
5.	Temperature dari makanan dan minuman	0,654	0,361	Valid
6.	Presentasi makanan dan minuman saat disajikan	0,526	0,361	Valid
B. Variety in Menu Choice				
7.	Kemenerikan menu yang ditawarkan	0,658	0,361	Valid
8.	Keberagaman menu yang ditawarkan	0,883	0,361	Valid
9.	Kelengkapan menu yang ditawarkan	0,875	0,361	Valid
C. Level of Service				
10.	Kecepatan pelayanan karyawan saat melayani	0,751	0,361	Valid
11.	Kesesuaian seragam karyawan	0,711	0,361	Valid
12.	Personalisasi karyawan saat melayani	0,447	0,361	Valid
13.	Ketersediaan tempat privasi	0,740	0,361	Valid
D. Price Value for Money				
14.	Kesesuaian harga dibandingkan dengan kualitas makanan dan minuman	0,913	0,361	Valid

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

No.	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
15.	Kesesuaian harga dengan pelayanan yang di terima	0,818	0,361	Valid
16.	Kemenarikkan harga yang ditawarkan	0,793	0,361	Valid
E. Interior Design				
17.	Kemenarikkan desain interior restoran	0,754	0,361	Valid
18.	Kesesuaian furniture yang digunakan	0,752	0,361	Valid
19.	Kesesuaian pencahayaan restoran	0,530	0,361	Valid
20.	Kemenarikkan dekorasi restoran	0,688	0,361	Valid
F. Atmosphere and Mood				
21.	Kesesuaian suasana saat menyantap makanan	0,756	0,361	Valid
22.	Kenyamanan dari suhu ruangan	0,854	0,361	Valid
23.	Kenyamanan dari meja dan kursi makan	0,774	0,361	Valid
24.	Kesesuaian alunan music yang dimainkan	0,631	0,361	Valid
A. Location and Accessibility				
25.	Ketersediaan transportasi umum menuju lokasi	0,635	0,361	Valid
26.	Keluasan area parker	0,797	0,361	Valid
27.	Kemudahan akses menuju lokasi	0,563	0,361	Valid
B. Food and Beverage Service Employees				
28.	Keramahan karyawan	0,746	0,361	Valid
29.	Kerapihan karyawan	0,706	0,361	Valid
30.	Pengetahuan produk	0,699	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas ulang, dari kuesioner yang diuji kepada 30 responden dapat diketahui bahwa semua item pada variabel *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan dikatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari semua nilai r_{hitung} yang didapat lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Hasil uji yang memiliki nilai r_{hitung} tertinggi yaitu pada item pertanyaan “Kesesuaian harga dibandingkan dengan kualitas makanan dan minuman” sebesar 0,913. Hasil uji yang memiliki nilai r_{hitung} terendah yaitu pada item pertanyaan “Personalisasi karyawan saat melayani” sebesar 0,447.

3.3.2 Pengujian Reliabilitas

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

Menurut Uma Sekaran (2016:224) menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dapat dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama dalam waktu berbeda, atau jika dipecah menjadi dua akan menunjukkan data yang sama pula.

Rumus yang dipergunakan adalah *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. Menurut Uma Sekaran (2016:215) Skala likert dirancang untuk memeriksa seberapa kuat setuju atau tidak setuju terhadap subjek pada skala lima poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2013:170)

Keterangan : r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah varian total
 σ_1^2 : Varian total

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

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

Sumber: Husein Umar (2013:170)

Keterangan : n : Jumlah responden
 x : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Alpha Cronbach* ($C\alpha$) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian.

1. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.
2. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas tidak memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,70.

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
 (SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

3. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.
4. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 20 *for windows* dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Berikut ini merupakan hasil uji realibilitas instrumen penelitian.

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien (<i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
1.	<i>Meal Experience</i>	0,897	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel *meal experience* dikatakan reliabel. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha* lebih besar dibandingkan koefisien *cronbach's alpha* yang bernilai 0,70, yaitu 0,897.

3.4 Analisis Data

3.4.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami, hal ini dilakukan dengan cara menggolongkan, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan data-data yang didapat yang selanjutnya dianalisis, sehingga dapat diperoleh gambaran umum mengenai variabel berdasarkan beberapa analisis berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam presentase (Naresh K. Maholtra, 2009:480)
2. Analisis Cross Tabulation adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Naresh K. Maholtra, 2009: 493)
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

- a) Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden.
 - b) Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
 - c) Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
 - d) Jarak Interval = jenjang : banyaknya kelas interval.
- Presentasi skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100
- Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

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

1. Analisis data deskriptif tentang *meal experience* yang terdiri dari *food and drink (X1)*, *variety in menu choice (X2)*, *level of service (X3)*, *price and value for money (X4)*, *interior design (X5)*, *atmosphere and mood (X6)*, *location and accessibility (X7)*, *food and beverages service employees (X8)*
2. Analisis data deskriptif tentang kepuasan pelanggan yang terdiri dari *perceived performance* dan *importance*.

3.4.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Langkah-langkah yang dilakukan untuk analisis verifikatif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Method of Succesive Internal (MSI)*

Operasi matematika tidak berlaku untuk data ordinal, maka dalam proses merubahnya menjadi data interval dipakai proporsi untuk menentukan nilai dari setiap point angka ordinal. Pada penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval (MSI)*. 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.

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

- 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:

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

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

2. Menyusun data;

Penyusunan data dilakukan dengan memeriksa kelengkapan data mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

3. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul;

4. Tabulasi data;

- a. Memberikan skor pada setiap item,

- b. Menjumlahkan skor pada setiap item,

- c. Mengubah jenis data, dan

- d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Sehingga dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan yang pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

5. Menganalisis data

Merupakan proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah variabel independen (X) yaitu *meal experience* terdiri dari *food and drink*, *variety in menu choice*, *level of service*, *price value for money*, *interior design*, *atmosphere and mood*, *location and accessibility* dan *food and beverage service employee*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

3.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi

Bakti Iman Sujudi, 2019

PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)

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

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 21 *for windows*, yang 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, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 sebagai variabel bebas ke kolom *independent*. Klik *method* pilih *enter*. Abaikan yang lain kemudian klik OK.

Dalam penelitian ini teknik analisis regresi yang digunakan adalah regresi linear berganda. 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, 2009). Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *meal experience* yang terdiri dari *food and drink, variety in menu choice, level of service, price and value for money, interior design, atmosphere and mood, location and accessibility, food and beverage service employees*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

Persamaan regresi linier berganda lima variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = variabel terikat yang di diprediksikan (kepuasan penumpang)

a = konstanta

b = koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan

X= subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu

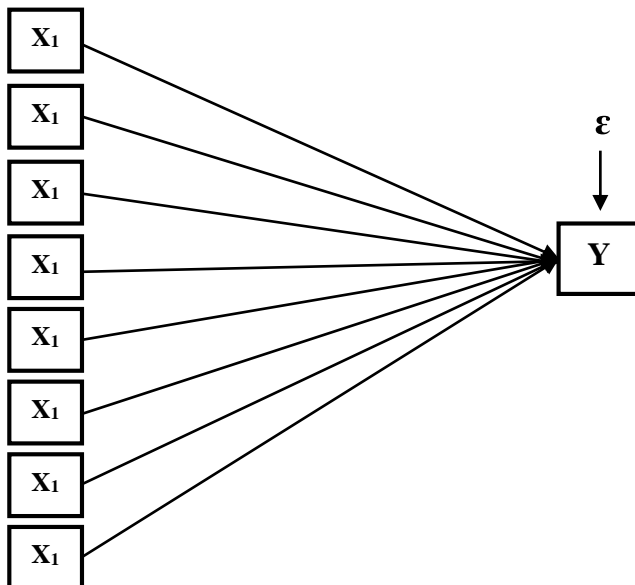
Analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

(kriterium), bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Sehingga analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua (Sekaran & Bougie, 2016). Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan :

X_1 = *Food and Drink*

X_2 = *Variety in Menu Choice*

X_3 = *Level of Service*

X_4 = *Price Value for Money*

X_5 = *Interior Design*

X_6 = *Atmosphere and Mood*

X_7 = *Location and Accessibility*

X_8 = *Food and Beverage Service Employees*

Y = *Kepuasan Pelanggan*

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

—————> = hubungan kausalitas

Teknik analisis regresi berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut :

a. **Uji Asumsi Normalitas**

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistik parametrik. Untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak disekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas berarti berdistribusi normal. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) > 0,05. Sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) < 0,05. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam Uji normalitas ini, dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5 % atau 0,05, (Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*).

b. **Uji Asumsi Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi Heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dikatakan heteroskedastisitas, jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

c. **Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai probabilitas < 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah

linear. Sedangkan jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y tidak linear.

d. Uji Asumsi Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t - 1$). Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data *cross section* seperti pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan. Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Gejala autokorelasi dideteksi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW). Hasil perhitungan *Durbin-Watson* (DW) dibandingkan dengan nilai nilai d_{tabel} pada $\alpha = 0,05$.

e. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi koefisien (r) yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Dua parameter yang paling sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai tolerance dan nilai VIF (*variance inflation factor*). Melihat nilai tolerance, tidak terjadi multikolinearitas jika nilai Tolerance lebih besar 0,10. Terjadi multikolinearitas jika nilai Tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10. Apabila melihat nilai VIF dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih kecil 10,00 dan terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

3.4.3.1 Analisis Korelasi (R)

Analisis Korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain, Husein Umar, (2013:129). Silalahi mengungkapkan (2009:375) bahwa jika koefisien korelasi sama dengan atau mendekati +1, ini mengindikasikan satu korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain.

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi yaitu semakin lemah. Menurut Sugiyono (2012:242) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh dapat dilihat pada tabel yang ada.

3.4.3.2 Analisis Determinasi (R^2)

Bakti Iman Sujudi, 2019

*PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)*

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

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independent (X1.1 dan X2.1) secara serentak terhadap variabel dependent (Y). Silalahi (2009:376) mengungkapkan koefisien ini dimaksud untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi perubahan dalam satu variabel (dependent) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (independent). $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent, atau variabel independent yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependent.

3.5 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Dalam perumusan metode pengujian hipotesis, hal yang harus diperhatikan adalah konsistensi antara pengujian hipotesis dengan hipotesis penelitian. Hipotesis penelitian akan diuji dan dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik. Namun tidak seharusnya hipotesis penelitian diuji secara statistik karena hipotesis penelitian juga dapat diuji dengan menggunakan kriteria tertentu (Rianse dan Abdi, 2012:244). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

A. Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, oleh karena itu dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan atau diujikan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama.

Nilai F_{hitung} selanjutnya dikonsultasikan dengan F tabel (F_{tabel}) dengan pembilang = k dan dk penyebut = (n-k-1) dan taraf yang ditetapkan adalah 10%. Dalam hal ini berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$), maka koefisien korelasi yang diuji adalah signifikan, yaitu diberlakukan untuk seluruh populasi,
- b. Bila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} ($F_{hitung} < F_{tabel}$), maka koefisien korelasi yang diuji adalah tidak signifikan yaitu tidak berlaku untuk seluruh populasi.

Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. $H_0 : F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Meal Experience* yang terdiri dari *food and drink, variety in menu choice, level of service, price and value for money, interior*

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

design, atmosphere and mood, location and accessibility, food and beverage service employees terhadap kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining.

2. $H_a : F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Meal Experience* yang terdiri dari *food and drink, variety in menu choice, level of service, price and value for money, interior design, atmosphere and mood, location and accessibility, food and beverage service employees* terhadap kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining.

kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya x berpengaruh terhadap y

jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya x tidak berpengaruh terhadap y

B. Secara Parsial (Uji t)

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2010:188) adalah sebagai berikut:

a. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 ditolak.

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

Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Food and Drink* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Food and Drink* terhadap kepuasan pelanggan
2. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Variety in Menu Choice* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Variety in Menu Choice* terhadap kepuasan pelanggan
3. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Level of Service* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Level of Service* terhadap kepuasan pelanggan
4. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Price Value for Money* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Price Value for Money* terhadap kepuasan pelanggan
5. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Interior Design* terhadap kepuasan pelanggan

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

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

- $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Interior Design* terhadap kepuasan pelanggan
6. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Atmosphere and Mood* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Atmosphere and Mood* terhadap kepuasan pelanggan
7. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Location and Accessibility* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Location and Accessibility* terhadap kepuasan pelanggan
8. $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Food and Beverage Service Employees* terhadap kepuasan pelanggan
 $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Food and Beverage Service Employees* terhadap kepuasan pelanggan