

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Event Organizer Semar Production yang beralamat di Jl. Margotirto No.241 Gambiran UH.V, RT.50 RW.13 Pandeyan, Umbulharjo Yogyakarta.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara yang di gunakan untuk melakukan penelitian sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Jenis penelitian yang cocok untuk digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2013) adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, dan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kuantitatif dapat digunakan jika:

1. Masalah yang merupakan titik tolak dari penelitian sudah jelas data-datanya;
2. Penulis ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi, tetapi tidak mendalam.

3. Ingin diketahui pengaruh perlakuan (*treatment*) tertentu terhadap yang lain. Misalnya; ingin meneliti pengaruh jamu tertentu terhadap derajat kesehatan;
4. Penulis bermaksud menguji hipotesis penelitian.
5. Penulis ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur;
6. Ingin menguji terhadap adanya keragu-raguan tentang validitas pengetahuan, teori dan produk tertentu.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan untuk menjawab rumusan masalah. Tujuan penelitian pertama dan kedua, yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan di Semar Production yang diberikan kepada pengguna jasa Event Organizer Semar Production, dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan penelitian deskriptif.

Sugiyono (2013) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Adapun tujuan penelitian ketiga, yaitu untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Event Organizer Semar Production Yogyakarta digunakan penelitian yang bersifat verifikatif. Metode penelitian. Metode verifikatif menurut Arikunto (2010) adalah penelitian yang digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan.

Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausalitas), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen. Dari variabel tersebut kemudian dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen Sugiyono (2013).

Metode penelitian menggunakan metode survei. Metode survei adalah metode penelitian yang mengumpulkan data/informasi melalui kuesioner yang diberikan kepada responden.

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah upaya menerjemahkan sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran. Sebuah variabel harus bisa diwujudkan ke dalam bentuk konkrit sehingga penulis dapat menyusun instrumen kuesioner guna melakukan pengukuran berdasarkan aspek-aspek atau indikator-indikator yang ada Sugiyono (2013). Setelah didefinisikan, variabel penelitian harus dapat diukur menurut kaidah atau skala yang lazim beserta dengan uji validitas dan reliabilitas tiap-tiap indikator dan item-item yang disusun Sugiyono (2013).

Dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Semar Production Yogyakarta”, maka variabel-variabel penelitian terdiri atas:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat Sugiyono (2011). Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima subvariabel, sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Empathy* (empati)
- c. *Reliability* (kehandalan)
- d. *Responsiveness* (dayatanggap)
- e. *Assurance* (jaminan)

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono (2011). Pada

penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan konsumen Semarang Production Yogyakarta.

Variabel operasional merupakan variabel yang diberi batasan sehingga variabel tersebut dapat diukur dengan menggunakan instrument atau alat ukur Sugiyono (2012). Untuk lebih memperjelas variabel bebas dan terikat, maka disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item	Skala
Kualitas Pelayanan (X) Parasuraman (1988) dalam Tjiptono (2011:198)	<i>Tangible</i>	Kelengkapan peralatan	1	Ordinal
		Kerapihan pegawai Semarang Production	2	Ordinal
	<i>Emphaty</i>	Kecepatan penyampaian informasi	3	Ordinal
		Kelengkapan penyampaian informasi	4	Ordinal
		Memahami kebutuhan pelanggan	5	Ordinal
		Memberi perhatian personal kepada pelanggan	6	Ordinal
	<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk mengkoordinasikan staff	9	Ordinal
	<i>Responsiveness</i>	Selalu memberikan bantuan kepada pelanggan	7	Ordinal
		Ketepatan merespon permintaan pelanggan	8	Ordinal
		Kecepatan pelayanan pelanggan	9	Ordinal
	<i>Assurance</i>	Keamanan dalam bertransaksi	10	Ordinal
		Pegawai bersikap sopan kepada pelanggan	11	Ordinal
Menanamkan kepercayaan kepada pelanggan		12	Ordinal	
Kepuasan Konsumen	<i>Ekspektasi/Harapan</i>	Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan	13	Ordinal

(Y) Foedjiawati (2005)		Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	14	Ordinal
	<i>Recommend</i>	Ingin merekomen ke orang lain	15	Ordinal
	<i>Repeat</i>	Keinginan menggunakan kembali	16	Ordinal

Sumber: Hasil Olahan peneliti (2019)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara dikumpulkan sendiri penulis dan langsung dari objek atau lokasi yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan, kuesioner langsung di lapangan. Lokasi yang menjadi tempat pengumpulan data primer adalah Semar Production Yogyakarta.

a. Observasi Lapangan

Observasi lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian. Lokasi yang diobservasi ini adalah di Event Organizer Semar Production.

b. Kuesioner/angket

Kuesioner adalah daftar pernyataan yang akan diajukan pada responden untuk diisi sendiri oleh responden. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah orang yang telah

menggunakan jasa Event Organizer Semar Production sebanyak 100 responden.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden. Jadi data tersebut bukanlah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan data yang sudah diperoleh oleh peneliti lain atau dari berbagai sumber lain seperti literature yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2013). Dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan data yang dapat diambil dan terdapat pada suatu wilayah yang dijadikan sebagai lokasi penelitian.

Berdasarkan pengertian tersebut, populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna yang pernah menggunakan jasa Semar Production pada satu tahun terakhir yaitu 2018.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel juga memiliki beberapa teknik. Margono (2004) menyatakan bahwa teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan

memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut Arikunto (2006) teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.

Dari penjabaran tersebut, penulis akan menentukan kriteria tertentu sebagai sampel penelitian, yaitu sub biro kepegawaian, bidang perencanaan dan standarisasi, bidang pengadaan tanah, dan seksi kelembagaan pelatihan. Sampel yang akan diambil adalah event-event yang telah berjalan selama tahun 2018 yaitu ada 20 event, dari 20 event tersebut diambil 5 responden per-event yang secara keseluruhan berjumlah 100 responden.

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Untuk dapat mengungkapkan variabel-variabel yang akan diteliti, data-data yang didapat harus *valid* atau dapat diandalkan agar kesimpulan yang akan diambil tidak keliru dan memberikan gambaran baik terhadap keadaan yang sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan uji validitas. Menurut Malhotra (2010), validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrument bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur. Jadi, semakin tinggi validitas suatu instrument, instrument tersebut semakin mampu menunjukkan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditunjukkan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir

pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Person product moment* sebagai berikut:

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

Suharsimi Arikunto (2010, hlm. 213)

Keterangan :

r_{xy} = 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 jumlah Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Kriteria Uji jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid. Dimana skor r table yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika $r = 0,1966$. Setelah instrument dinyatakan valid, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Koefisien Korelasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat

0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2009)

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut:

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

Perhitungan validitas instrument/kuesioner dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic 25 for windows* dan *Microsoft Excel* terhadap 100 responden. Berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Ket
1.	Saya merasa sarana dan prasarana yang tersedia lengkap	0,692	0,1966	VALID
2.	Saya menilai karyawan Semar Production berpenampilan rapih	0,615	0,1966	VALID
3.	Saya merasa karyawan Semar Production cepat memberikan informasi kepada pengguna	0,780	0,1966	VALID

4.	Saya merasa informasi yang diberikan karyawan Semar Production sangat lengkap	0,725	0,1966	VALID
5.	Saya merasa Semar Production memerhatikan kebutuhan setiap pengguna jasa Semar Production	0,769	0,1966	VALID
6.	Saya merasa Semar Production mampu memberikan solusi dengan segera atas kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi	0,670	0,1966	VALID
7.	Saya merasa Semar Production mampu mengkoordinasikan karyawannya	0,632	0,1966	VALID
8.	Saya selalu merasa terbantu ketika meminta bantuan	0,797	0,1966	VALID
9.	Saya merasa Semar Production dapat memberikan respon yang tepat pada permintaan pengguna	0,688	0,1966	VALID
10.	Saya merasa karyawan Semar Production tanggap terhadap keluhan pengguna	0,752	0,1966	VALID

11.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi dengan pihak Semar Production	0,652	0,1966	VALID
12.	Saya merasa karyawan ramah dan sopan kepada pengguna jasa Semar Production	0,546	0,1966	VALID
13.	Saya merasa percaya menggunakan jasa Event Organizer Semar Production	0,821	0,1966	VALID

Sumber: Hasil Olahan peneliti (2019)

Berdasarkan pada tabel 3.3 dapat dilihat setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistic 25 for windows* dan *Microsoft Excel* terhadap 100 responden dengan *r* table sebesar 0,1966, keseluruhan pernyataan terkait dengan kepuasan pengunjung memiliki *r* hitung lebih dari 0,1966 yang berarti dinyatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Arikunto (2010) menyatakan bahwa reabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori *valid*. Pengujian reabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,60 Sugiyono (2013). Untuk menghitung koefisien reliabilitas digunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Dimana :

α = Koefisien reliabilitas

r = Rata-rata korelasi semua faktor pembentuk sub variabel

k = Jumlah faktor pembentuk variabel

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan alasan sebagai berikut :

1. Jenis data yang digunakan dalam pengolahan data adalah interval.
2. Data diperoleh dari penyajian satu bentuk skala yang dikenakan hanya sekali saja pada sekelompok responden.
3. Koefisien *Alpha Cronbach* adalah metode yang paling umum untuk menguji reliabilitas yang berkaitan dengan *internal consistency* menurut Kaplan, M, & Sacuzo (1993)

Ketentuan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan dikatakan reliabel.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item pernyataan dikatakan tidak reliabel.

Untuk mengukur reliabilitas indikator-indikator dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program *IBM SPSS Statistics 25 for Windows*. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Co hitung	Co minimal	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,914	0,60	Reliabel

2.	Kepuasan Pengguna	0,901	0,60	Reliabel
----	-------------------	-------	------	----------

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 25 for Windows*, menunjukkan nilai alpha Cronbach lebih dari 0,60 dan dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada instrument ini dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Teknik Analisis Data deskriptif

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan kedua, yaitu untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Event Organizer Semar Production di Yogyakarta, digunakan metode deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner kepada pengguna jasa Event Organizer Semar Production. Penulis mengolah data dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelasan mengenai fakta yang ditemukan.

Menurut Arikunto (2010) secara garis besar, analisis data meliputi tiga langkah yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden seperti mengecek kelengkapan data artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data (termasuk pula kelengkapan lembar instrumen barangkali ada yang terlepas atau sobek).
- b. *Coding*, yaitu pemberian skor atau kode untuk setiap pilihan dari item berdasarkan ketentuan yang ada dimana untuk menghitung bobot nilai dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam angket menggunakan

skala likert kategori lima. Setiap item variabel kualitas pelayanan (x) dengan variabel kepuasan tamu (y) akan diebrikan nilai sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (Extremely Agree) diberi bobot nilai 5.
 2. Setuju (Agree) diberi bobot nilai 4.
 3. Cukup puas (Satisfied) diberi bobot 3.
 4. Tidak setuju (Not Agree) diberi bobot 2.
 5. Sangat tidak setuju (Needs Improvement) diberi bobot 1.
- c. *Tabulating*, maksudnya menghitung hasil skoring dan dituangkan dalam tabel rekapitulasi secara lengkap.

Tabel 3.5
Contoh Rekapitulasi Pengolahan Data

Responden	Skor Item			
	1	2	3	N
1				
2				
3				
N				

Dalam perhitungan skali likert akan diketahui variabel yang ditulis melalui garis kontinum berada pada kategori apa. Untuk membuat garis kontinum, memiliki langkah sebagai berikut:

1. Menemukan jumlah skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Keterangan :

ST = Skor tertinggi

JB = Jumlah bulir

JR = Jumlah responden

2. Membuat daerah kategori kontinum

Membagi daerah kategori kontinum menjadi lima tingkatan, contohnya sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tinggi = ST x JB x JR

Rendah = SR x JB x JR

Keterangan:

ST : Skor Tertinggi

SR : Skor Terendah

JB : Jumlah Bulir

JR : Jumlah Responden

Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan rumus:

$$R = \frac{\text{skor kotinum tinggi} - \text{skor kotinum rendah}}{5}$$

Selanjutnya menentukan daerah kontinum tinggi, sedang, dan rendah dengan cara menambahkan selisih (R) dari mulai kontinum tinggi sampai rendah.

3. Menentukan garis kontinum dan menentukan daerah letak skor untuk variabel *green awareness* (X) dan *green consumer behavior* (Y).

3.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa event organizer semar production di Yogyakarta. Karena penelitian ini hanya meneliti dua variabel, maka teknik analisa yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana (Simple Linear Regression). Dalam penelitian kali ini

variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel terkait (Y) yaitu kepuasan pengguna.

3.7.2.1 Metode MSI (*Method Success Interval*)

Menurut Sugiyono (2013), langkah-langkah proses transformasi skala pengukuran dengan MSI adalah sebagai berikut:

1. Menghitung distribusi frekuensi setiap pilihan jawaban berdasarkan distribusi frekuensi;
2. Menghitung proporsi setiap jawaban berdasarkan distribusi frekuensi;
3. Menghitung proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor;
4. Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal;
5. Menentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi densitas.
6. Menghitung *Scale Value* untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$Scale\ value = \frac{Density\ at\ lower\ limit - Density\ at\ upper\ limit}{Area\ below\ upper\ limit - Area\ below\ lower\ limit}$$

Keterangan:

Density at lower limit : Kepadatan batas bawah

Density at upper limit : Kepadatan batas atas

Area under upper limit : Daerah di bawah batas atas

Area under lower limit : Daerah di bawah batas bawah

7. Menghitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Score = Scale\ value + |Scale\ Value\ Minimum| + 1$$

3.7.2.2 Garis Kontinum

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dimana hasil dari skala likert merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009) data ordinal merupakan data yang berasal dari objek atau kategori yang disusun menurut besarnya, dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi atau sebaliknya, dengan jarak atau rentang yang tidak harus sama.

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

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

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

Sangat Rendah	Rendah	Netral	Tinggi	Sangat Tinggi
---------------	--------	--------	--------	---------------

Gambar 3. 1 Garis Kontinum

Sumber: Hasil Olahan Penulis

3.8 Uji Asumsi Regresi

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

3.8.1 Uji Normalitas

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

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

3.8.2 Uji Linieritas

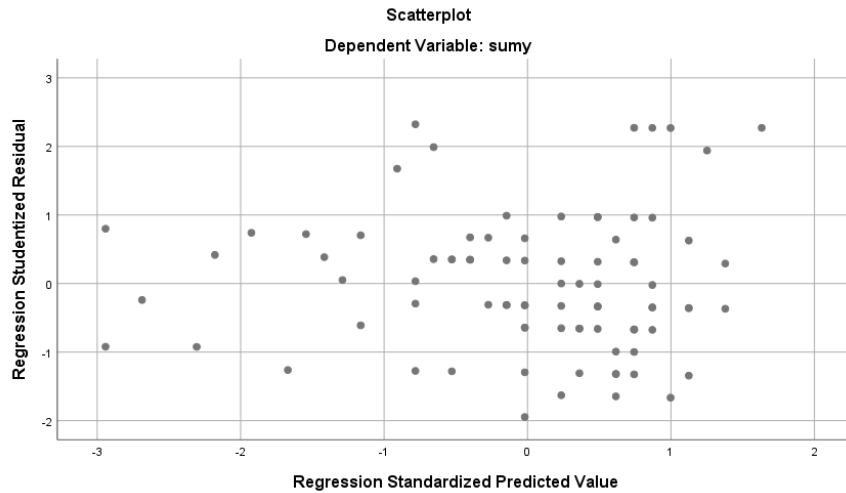
Asumsi linieritas menyatakan bahwa untuk setiap persamaan regresi linear, Ashari (2005) menyatakan bahwa hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen* harus saling linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah :

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

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

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

Model regresi yang baik adalah jika dalam hasil pengujian ini dinyatakan homogeny atau homoskedastisitas. Karena jika homogeny maka data sesuai dengan apa yang dibahas dalam penelitian ini. Suatu regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk suatu pola.



Gambar 3. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

Berdasarkan gambar 3.1 dapat diketahui bahwa sebaran data residual terlihat menyebar dan tidak tampak menyerupai sebuah pola tertentu yang mempunyai arti sebaran data sudah mengikuti persyaratan heteroskedastisitas ini dilakukan dengan bantuan *software IBM SPSS Statistic 25 for Windows*.

3.8.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam Sugiyono (2011), dinyatakan bahwa Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Rumus matematis dari regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan tamu)

X = Variabel independen (kualitas pelayanan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.8.5 Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antarvariabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan konsumen). Analisis koefisien korelasi dalam penelitian digunakan Rumus Pearson Product Moment. Rumusnya adalah:

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

Suharsimi Arikumto (2010, hlm. 213)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor total

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi X

\sum = Jumlah skor dalam disttribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

3.8.6 Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, selanjutnya yang perlu ditentukan adalah besarnya koefisien determinasi sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh dalam presentase dari variabel X terhadap variabel Y. Rumus dari analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.8.7 Uji Hipotesis

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

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

Keterangan:

t = Distribusi *student*

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

Kriteria mengambil keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak