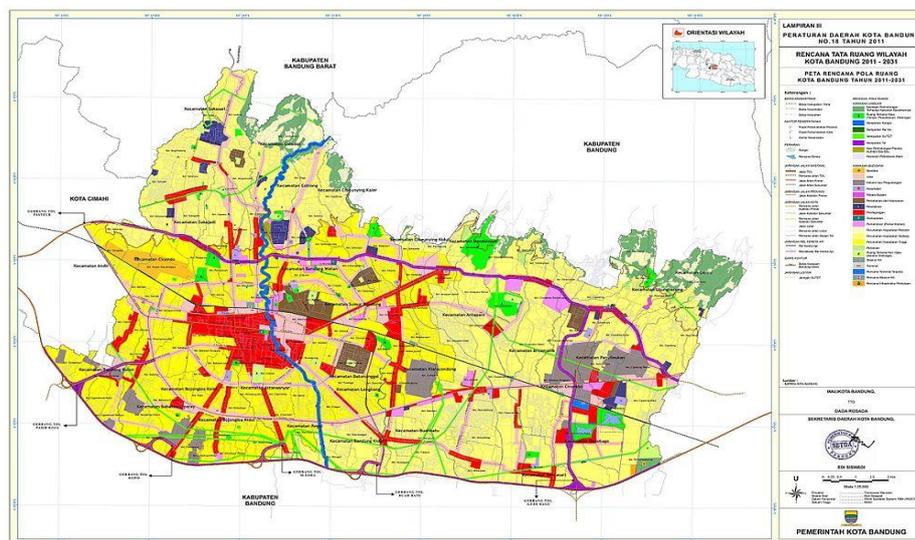


BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi Penelitian



Sumber : Google Maps

Gambar 3.1 Peta Kota Bandung

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Bandung. Secara geografis Kota Bandung terletak di tengah-tengah Provinsi Jawa Barat, serta berada pada ketinggian kurang lebih 768 meter di atas permukaan laut. Kota Bandung memiliki luas wilayah 16.731 hektar, yang secara administratif terbagi atas 30 Kecamatan, 151 Kelurahan, 1.561 Rw, dan 9.691 Rt. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Gedebage, dengan luas 958 hektar dan kecamatan terkecil adalah wilayah Kecamatan Astana Anyar dengan luas 89 hektar. Sedangkan jumlah penduduk Kota Bandung tahun 2012 tercatat 2.655.160 jiwa, terdiri dari 1.358.623 laki-laki, dan 1.296.537 perempuan.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012) mengatakan bahwa metode pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen

penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010:55) menjelaskan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu yang telah menginap dan menggunakan layanan hotel bintang empat di Kota Bandung.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Menurut Sugiyono (2010:256) “ Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi itu. Untuk itu sampel dan populasi harus benar-benar mewakili.”

Berdasarkan penjelasan sampel yang dikemukakan diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. *Random sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa perhatian strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010:118). Sampel yang digunakan adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu tamu yang telah menginap dan yang telah menggunakan pelayanan hotel bintang 4 di Kota Bandung. Penelitian dilakukan selama 2 minggu dan didapatkan hasil 200 responden dengan menggunakan *google form*.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan dari judul penelitian yaitu “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung**”.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Tamu akan membuat perbandingan

antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer, *et al*, 1998 dalam Karsono : 2007)

Dimensi Kualitas pelayanan dalam Parasuraman (1988) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *tangibility*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

b. Kepuasan Tamu

Kepuasan Tamu adalah tingkat perasaan tamu akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016 : 3)

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013 : 61), variabel penelitian adalah segala sesuatu suatu atribut, sifat, nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti, maka perlu dilakukan kegiatan untuk mengamati setiap indikator dari variabel dari variabel-variabel yang diteliti.

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

a. **Variabel Bebas (Independen Variabel)**

Variabel (X) Kualitas Pelayanan

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan, yang di dalamnya terdapat sub variabel yaitu, bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2006 : 181).

b. **Variabel Terikat (Dependen Variabel)**

Variabel (Y) Kepuasan Tamu

Variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi dikarenakan adanya variabel bebas. Secara rinci, operasional variabel untuk menjawab indentifikasi masalah secara lebih terperinci dapat dijelaskan pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	
1	<p>Kualitas Pelayanan (X)</p> <p>Kualitas pelayanan adalah evaluasi yang berfokus pada persepsi konsumen terhadap elemen jasa.</p> <p>(Parasuraman Zeithaml dan Bitner, 2003)</p>	Berwujud (<i>tangibility</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Furniture</i> hotel <i>modern</i> dan nyaman 	Ordinal	
			<ul style="list-style-type: none"> • Dekorasi <i>interior</i> dan <i>eksterior</i> hotel ini cukup menarik 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan memiliki penampilan yang rapi 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas hotel yang up to date 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Keadaan hotel bersih 	Ordinal		
		Keandalan (<i>reliability</i>)			<ul style="list-style-type: none"> • <i>front desk</i> secara akurat memverifikasi permintaan reservasi
					<ul style="list-style-type: none"> • Waktu yang dibutuhkan untuk <i>check in</i> atau <i>check out</i> tidak terlalu lama
					<ul style="list-style-type: none"> • Sistem reservasi mudah digunakan (telepon dan

			reservasi internet	
			<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas transportasi tersedia 	
		<p>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan sopan 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> • Para karyawan memberikan kami perhatian khusus 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan memberikan layanan sesuai kebutuhan kita 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Para karyawan bersedia membantu tamu 	
		<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan ramah 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan menanamkan kepercayaan kepada tamu 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan memiliki pengetahuan untuk memberikan informasi 	
		<p>Empati (<i>emphthy</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan sigap dan memiliki sikap spontanitas 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan menanggapi keluhan tamu 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan memberikan perhatian personal 	
2	<p>Kepuasan Tamu (Y)</p> <p>Kepuasan tamu secara keseluruhan merupakan gabungan dari pengalaman dan evaluasi berdasarkan produk dan jasa yang telah di berikan kepada konsumen (Ran & Ph, 2013)</p>	Kepuasan Tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Secara keseluruhan hotel ini nyaman • Secara keseluruhan hotel ini memuaskan • Secara keseluruhan hotel ini menyenangkan • Secara keseluruhan hotel ini berkesan 	Ordinal

Sumber : Diolah Peneliti, 2018

3.6 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2013 : 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer dan sekunder, sebagai berikut :

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara dikumpulkan sendiri oleh penulis dan langsung dari lokasi yang diteliti. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan / observasi dan kuesioner langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi lokasi penelitian. Lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah hotel bintang 4 di Kota Bandung.

a. Observasi

Observasi lapangan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang menjadi objek penelitian secara langsung. Fokus dalam penelitian ini adalah hotel bintang empat di Kota Bandung.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011) mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah tamu atau pengunjung yang telah menginap dan menggunakan pelayanan jasa hotel bintang empat di Kota Bandung, dengan menyebarkan sebanyak 200 kuesioner di lokasi penelitian.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang jawabannya telah tersedia. Untuk skala dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang, dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum, mulai dari sangat positif hingga ke sangat negatif terhadap suatu objek (Ating Somantri, 2006 : 35). Sebagai berikut:

Tabel 3.2

Tolak Ukur Skala Likert

No	Pernyataan	Tolak ukur
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Diolah Peneliti 2018

c. Dokumentasi

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

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder

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

a. Studi Literatur

Studi literatur yang diperoleh berasal dari penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan baik berupa jurnal, buku, skripsi.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi bertujuan untuk melengkapi mendukung dan memperkuat data dalam menganalisis masalah yang sedang diteliti.

c. Pencarian data melalui internet, untuk melengkapi data yang belum didapat

3.7 Uji Pengembangan Instrumen

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diisi oleh responden yang bersedia. Setelah data terkumpul, kemudian akan diolah menggunakan *Microsoft Office Excel* dan *Software SPSS 23 for windows*. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung dan secara online via *Google Drive*.

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2015: 93) mengungkapkan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian dalam penelitian ini, fenomena sosial disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif hingga negatif, yang dapat berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif. Untuk mengukur apakah data yang diperoleh benar dalam penelitian ini, maka diperlukan uji validitas dan uji realibilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006) uji validitas adalah langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Berikut merupakan rumus untuk menentukan validitas instrument dengan teknik *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

- r = koefisien korelasi suatu butir atau item
- XY = jumlah perkalian item dengan total item
- N = banyaknya responden (sampel) dari variabel x, y, dan hasil kuesioner
- X = jumlah skor untuk indikator x
- Y = jumlah skor untuk indikator y

Untuk mengetahui valid atau tidaknya butir soal yang ada dalam kuesioner ini yaitu dengan menggunakan asumsi bahwa jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir soal itu dinyatakan valid. Adapun r tabel dalam pengujian ini adalah 0,361 dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Setelah menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden

sebagai uji coba dan dilakukan pengolahan data lebih lanjut dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS 23 for windows*, hasil dari pengujian validitas instrumen ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas X

No	Variabel X	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	<i>Furniture</i> hotel modern dan nyaman	0,607	0,361	Valid
2	Dekorasi <i>interior</i> dan <i>eksterior</i> hotel menarik	0,621	0,361	Valid
3	Penampilan karyawan yang rapi	0,669	0,361	Valid
4	Fasilitas hotel yang <i>up to date</i>	0,598	0,361	Valid
5	Keadaan hotel yang bersih	0,476	0,361	Valid
6	Front desk dengan cepat memverifikasi permintaan reservasi tamu	0,700	0,361	Valid
7	Proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> cepat	0,430	0,361	Valid
8	Sistem reservasi mudah digunakan	0,402	0,361	Valid
9	Fasilitas transportasi tersedia	0,485	0,361	Valid
10	Karyawan yang sopan dan ramah	0,609	0,361	Valid
11	Para karyawan memberikan tamu perhatian khusus	0,743	0,361	Valid
12	Karyawan memberikan layanan sesuai kebutuhan tamu	0,745	0,361	Valid
13	Karyawan bersedia membantu tamu	0,678	0,361	Valid

14	Karyawan menanamkan rasa percaya kepada tamu	0,671	0,361	Valid
15	Karyawan memiliki pengetahuan untuk memberikan informasi yang baik	0,568	0,361	Valid
16	Karyawan sigap dan memiliki sikap spontanitas dalam membantu tamu	0,744	0,361	Valid
17	Karyawan menanggapi keluhan tamu	0,413	0,361	Valid
18	Karyawan memberikan perhatian personal	0,413	0,361	Valid

Sumber: Diolah peneliti 2018

Berdasarkan tabel 3.4 mengenai hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X), terdapat 18 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai rhitung lebih besar dari rtabel, sehingga 18 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Y

No	Variabel Y	rhitung	rtabel	Keterangan
1	Secara keseluruhan hotel ini nyaman	0,687	0,361	Valid
2	Secara keseluruhan hotel ini memuaskan	0,770	0,361	Valid
3	Secara keseluruhan hotel ini menyenangkan	0,707	0,361	Valid
4	Secara keseluruhan hotel ini berkesan	0,707	0,361	Valid

Sumber : Diolah peneliti 2018

Berdasarkan tabel 3.5 mengenai hasil uji realibilitas variabel kepuasan tamu (Y), terdapat 4 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai rhitung

yang hasilnya lebih besar dari rtabel. Sehingga 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Setelah itu peneliti melanjutkan penelitian dengan menyebar kembali kuesioner dengan item pernyataan yang sudah valid kepada responden.

3.7.2 Uji Realibilitas

Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghazali (2013: 48) mengungkapkan bahwa pengukuran yang dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Untuk mengukurnya digunakan program SPSS. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Pada penelitian ini realibilitas dicari dengan menggunakan rumus 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 5.

Pengujian realibilitas instrument pada penelitian ini menggunakan bantuan software IBM SPSS 23.0 *for windows* terhadap seluruh butir pernyataan yang valid secara bersama-sama. Pengujian realibilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

- r₁₁ = reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ^2 = varians total

Dalam penelitian ini, uji realibilitas instrumen dilakukan kepada semua item pernyataan yang telah dinyatakan valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan. Perhitungan uji realibilitas skala ini diterima jika hasil perhitungan nilai Alpha > rtabel dengan signifikansi 5%. Adapun rtabel dalam penelitian ini adalah 0,361. Berikut adalah hasil uji realibilitas dari variabel (X) 18 item pernyataan dan variabel (Y) 4 item pernyataan yang ada didalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS 23 *for windows*:

Tabel 3.5
Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	C σ hitung	C σ minimal	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,980	0,70	Reliabel
2	Kepuasan Tamu	0,930	0,70	Reliabel

Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan sebesar 0,980 dan kepuasan tamu 0,930 hal tersebut menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena $C\alpha$ hitung \geq $C\alpha$ minimal.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis data deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:206) menyatakan bahwa analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk menjabarkan variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini.

3.8.2 Method Success Interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan skala *ordinal scale* yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan penilaian. Sakal ordinal ini perlu di transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Success Interval*. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan transformasi data sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang di peroleh untuk setiap untuk setiap pernyataan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Untuk setiap pernyataan, tentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban.
- e. Tentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan tersebut:

$$= \frac{(DensityatLowerLimit) - (DensityatUpperLimit)}{(AreaBelowUpperLimit) - (AreaBelowLowerLimit)}$$

- f. Menghitung hasil tranformasi dari setiap pilihan jawaban melalui rumusan berikut:

Nilai hasil transformasi : $score = scalevalueminimum + 1$

Keterangan:

- *Density at lower limit* = kepadatan batas bawah
- *Density at upper limit* = kepadatan batas atas
- *Area below lower limit* = daerah bawah batas bawah
- *Area below uper limit* = daerah bawah batas atas

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

3.8.3 Garis kontinum

Dalam penelitian ini garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan. Setelah mendapatkan hasil validitas dan reliabilitas pada kuesioner maka selanjutnya dilakukan teknik garis kontinum dimana untuk mentafsirkan tanggapan-tanggapan repositonden mengenai variabel-variabel yang diteliti. Menurut Panuju (1995, hlm 44) langkah-langkah perhitungan dalam teknik garis kontinum adalah sebagai berikut:

1. Mencari nilai indeks minimum

Nilai indeks minimum = skor minimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden

2. Mencari nilai indeks maksimum

Nilai indeks maksimum = skor maksimum x jumlah pertanyaan x jumlah responden

3. Interval

Nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum

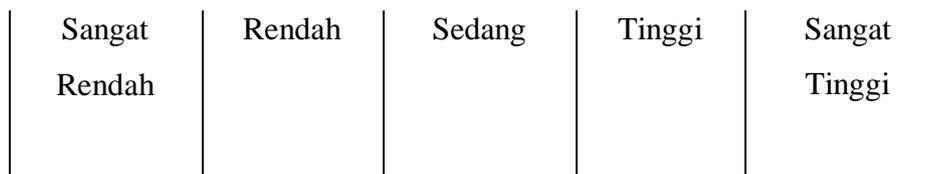
4. Jarak interval

Interval / jumlah jenjang = interval / 5

5. Persentase skor

Total skor : skortertinggi x 100%

Berikut merupakan gambar garis kontinum yang dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut:



Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Gambar 3.2Garis Kontinum

3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014, hal. 260) analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai dependen, bila nilai variabel independen di manipulasi atau dirubah-rubah atau naik turunkan. Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran. Sedangkan menurut Riduwan (2010:88) analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

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 (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 23 *for windows*.

Hasil dari penggunaan analisis regresi bertujuan 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. Variabel yang di analisis adalah variabel independen yaitu kualitas layanan yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan tamu menginap. Untuk dapat membuat prediksi melalui regresi, data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen yang di prediksi (kepuasan tamu)

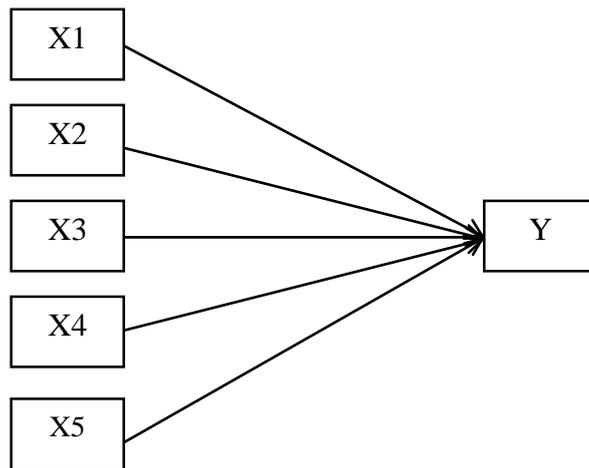
a = Harga Y bila X=0

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 itu terjadi penurunan

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ = variabel penyebab *Tangibility* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empathy* (X₅).

Analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan kedalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Untuk melihat lebih jelas dapat dilihat melalui gambar 3.3 sebagai berikut:



Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Gambar 3.3 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

- X1 = *Tangibility*
- X2 = *Reliability*
- X3 = *Responsiveness*
- X4 = *Assurance*
- X5 = *Empathy*
- Y = Kepuasan Tamu

Langkah asumsi-asumsi dalam analisis regresi linear berganda perlu dideteksi, adapun cara untuk mendeteksi agar langkah-langkah dalam analisis regresi linear berganda tidak terjadi yaitu dengan cara uji asumsi klasik, berikut adalah uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Dalam melakukan analisis regresi berganda adalah dengan melakukan uji normalitas. Data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Pada penelitian ini, 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.

b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila penyebaran tidak membentuk suatu pola tertentu (meningkat atau menurun).

c. Uji Asumsi Multikoleniaritas

Multikoleniaritas merupakan situasi adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dalam analisis regresi. Apabila dalam analisis terdeteksi multikoleniaritas maka angka koefisien regresi yang didapatkan mempunyai nilai yang tidak sesuai dengan substansi sehingga dapat menyesatkan interpretasi. Selain itu juga nilai standar eror setiap koefisien regresi dapat menjadi tidak terhingga.

d. Uji Asumsi Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya $(t-1)$. Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi apabila terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi.