

BAB III METODOLOGI

3.1 Metode Penelitian

Menurut Wardiyanta (2006) Metode merupakan kerangka teoritis yang digunakan untuk menganalisis, mengerjakan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, metode penelitian adalah cara dan prosedur ilmiah yang diterapkan untuk melaksanakan penelitian, mulai dari menentukan variabel, menentukan populasi, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyusunnya dalam laporan tertulis.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan teknik analisis deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Menurut Morissan (2012) penelitian survey merupakan salah satu metode terbaik yang tersedia bagi para peneliti sosial yang tertarik untuk mengumpulkan data guna menjelaskan suatu populasi yang terlalu besar untuk diamati secara langsung. Penelitian survey dibagi menjadi dua kategori, yaitu survey deskriptif (*descriptive survey*) yang berusaha menjelaskan atau mencatat apa yang ada saat ini, survey analitis (*analitical survey*) yang berupaya menggambarkan dan menjelaskan mengapa situasi itu ada. Survey analitis mempelajari dua atau lebih variabel dalam upaya menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis penelitian. Hasil survey memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel dan menarik kesimpulan dari hubungan tersebut. Metode survey menunjuk pada teknik kuesioner, yakni mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden baik secara lisan maupun tulisan, Wardiyanta (2006).

Teknik analisis deskriptif digunakan ketika menyajikan data tentang responden, penyajian data tentang faktor pembelian sesuai dengan data pengunjung. Disajikan dengan cara deskriptif agar memudahkan dalam membaca dan menganalisis secara statistik. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat, Kusmayadi & Sugiarto, (2000).

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

Menurut Sugiyono (2011) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Gambaran Penelitian dan Teknik Pengumpulan data

3.2.1 Izin Lokasi Penelitian

Sebelum Penelitian ini dibuat, pada bulan July 2017 peneliti meminta izin kepada HRD dan FOM Nexa Hotel bahwa peneliti akan melakukan penelitian sehingga peneliti meminta izin kepada HRD untuk memberikan data berupa *occupancy* dan sejarah, visi & misi, fasilitas, serta produk dari Tim Pemasaran di Nexa Hotel. Pihak HRD dan FOM Nexa Hotel pun menyetujui untuk memberikan data-data tersebut kepada peneliti sehingga penelitian ini berlokasi di Nexa Hotel Bandung yang berada di Jalan WR Supratman No. 66-68 Kota Bandung, Nexa Hotel ini memiliki lokasi yang strategis dekat dengan pusat perbelanjaan dan juga dekat dengan Gedung Sate yang merupakan *icon* dari Kota Bandung.

3.2.2 Mengumpulkan berbagai macam Literatur

Setelah peneliti mendapatkan izin penelitian, selanjutnya peneliti menganalisis apa yang akan dijadikan masalah sehingga peneliti dapat membuat Judul penelitian berdasarkan keadaan di Nexa Hotel akhirnya peneliti mengambil judul “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Nexa Hotel Bandung”.

hal pertama yang dilakukan peneliti untuk mendapat referensi mengenai kualitas pelayanan hotel adalah mencari literatur dari berbagai sumber buku dan internet yang berkaitan dengan semua aspek atau variabel yang berhubungan dan berguna untuk penelitian.

Pencarian literatur yang bersumber dari internet dapat menggunakan *google schoolar* dengan kata kunci ”*Service Quality Hotel*”. Kemudian akan muncul banyaknya literatur dengan berbagai tempat penelitian, bermacam-macamnya responden, dan atribut apa saja yang diteliti. Tidak hanya itu, ada cara lain yang dapat mempermudah pencarian. Untuk mencari literatur yang sama, bisa dilihat dari daftar pustaka yang ada dan cari judul yang berkaitan dengan penelitian **Rista Ferina, 2018**

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

sekarang. Sehingga waktu untuk mengumpulkan berbagai literatur pun tidak perlu menghabiskan waktu yang lama. Setelah mendapatkan banyak literatur kemudian peneliti konsul dengan akademisi mengenai penelitian yang selanjutnya akan dilakukan yaitu membuat definisi operasional dan juga membuat kuisisioner penelitian.

3.2.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional harus bisa diukur dan spesifikasi serta dapat dipahami oleh orang lain.

Definisi operasional dari judul penelitian “**Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Nexa Hotel Bandung**” adalah sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan adalah terdiri dari 2 suku kata yang berbeda. Menurut KBBI, ukuran adalah sebuah tingkat penilaian, Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Sehingga jika digabungkan bisa diartikan sebagai Faktor yang mengukur tingkat penilaian baik buruknya sesuatu untuk melayani kebutuhan orang lain dengan maksud untuk memperoleh imbalan berupa uang.

3.2.4 Operasional Variabel

Setelah mengetahui apa definisi operasional selanjutnya peneliti membuat variabel penelitian, Variabel penelitian menurut Sugiyono (2010 :58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah faktor-faktor ukuran kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap pengalaman tamu yang menginap di Nexa Hotel Bandung

Di dalam penelitian ini tidak ada variabel bebas dan terikat karena menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan analisis faktor yang termasuk pada *Independence Technique*.

Berdasarkan (Kotler Keller 2009), dijelaskan bahwa terdapat 5 indikator kualitas pelayanan . Tiga (5) faktor yang diharapkan untuk di

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

identifikasi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*

Setelah itu dibuat indikator dari tiap-tiap faktor dan terbentuknya item-item yang kemudian akan diteliti. Indikator dan item dibuat berdasarkan referensi yang ditemukan dari artikel jurnal ilmiah internasional yang juga membahas tentang Kualitas Pelayanan di Hotel (Meng, dkk. 2006; Wen, dkk 2014). Susunan operasional variabel itu adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variable	Sub-Variable	Indikator	Ukuran	Skala	Total Item
Faktor Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kamar Tidur	Tingkat kebersihan kamar Hotel	Ordinal	1
			Tingkat kenyamanan kamar Hotel	Ordinsl	2
			Kelengkapan Amenities dalam kamar	Ordinal	3
		Toilet	Tingkat kebersihan Toilet	Ordinal	4
		Arsitektur	Bangunan Hotel yang modern	Ordinal	5
			Desain Lobby yang menarik	Ordinal	6
		Fasilitas	Ketersediaan fasilitas kolam renang indoor/outdoor	Ordinal	7
		Restaurant	Tingkat kebersihan Restaurant	Ordinal	8

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALTAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

			Variasi makanan dan minuman	Ordinal	9
	Keandalan (Reliability)	Keandalan	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Ordinal	10
			Kemauan alam melayani Tamu	Ordinal	11
			Kepercayaan diri saat melayani Tamu	Ordinal	12
	Responsiveness	Ketanggapan	Ketanggapan menangani keluhan Tamu	Ordinal	13
			Kecepatan memenuhi keinginan Tamu	Ordinal	14
	Assurance	Jaminan / Keamanan	Jaminan keamanan Tamu ketika menginap	Ordinal	15
			Keefektifan dalam berkomunikasi	Ordinal	16
			Tingkat kejujuran karyawan	Ordinal	17
	Emphaty	Perhatian	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	18
			Tingkat kesopanan karyawan	Ordinal	19
			Kemudahan menghubungi	Ordinal	20

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

			Karyawan Hotel		
			Perhatian Karyawan Hotel kepada Tamu	Ordinal	21
			Keaktifan menawarkan bantuan	Ordinal	22

Sumber: Data diolah Peneliti (2018)

3.2.5 Membuat Kuisisioner

Setelah membuat operasional variabel selanjutnya peneliti membuat kuisisioner, Sugiyono (2015: 142) mengemukakan bahwa kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner disebar kepada tamu yang menginap ke Nexa Hotel untuk mengisi beberapa pernyataan dan satu pertanyaan yang telah dibuat. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuisisioner langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar atau sesuai.

Sebelumnya, kuisisioner dibuat sebanyak 19 variabel. Tetapi, sebelum kuisisioner tersebut disebar, dilakukannya konsultasi akademik terlebih dahulu dan adanya perubahan variabel sehingga bertambah 3 variabel menjadi 22 variabel. Perubahan yang menjadi sedikit tersebut dianggap kurang efektif dan dihilangkan karena sudah diwakilkan dalam 22 variabel tersebut.

Skala yang digunakan adalah skala ordinal, dengan menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Sudaryono (2014:90) menyebutkan bahwa skala ordinal adalah skala yang didasarkan pada *ranking*, diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai jenjang yang terendah atau sebaliknya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

sosial (Sudaryono 2014:93). Berikut merupakan tolak ukur skala likert dapat dilihat dari tabel 3.2 dibawah ini.

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

3.2.5 Menentukan Populasi dan Sampel

Setelah peneliti membuat oprasional variabel selanjutnya peneliti menentukan populasi dan juga berapa banyak sampel yang digunakan untuk penyebaran kuisioner.

a. Populasi

Dalam penelitian, objek penelitian merupakan satuan unsur – unsur populasi. Sugiyono (2011), mengemukakan definisi tentang populasi, yaitu: Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karekeristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan data yang telah di berikan pihak Nexa Hotel maka populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Tamu yang menginap di Nexa Hotel. Berikut merupakan data

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALTAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

jumlah tamu yang menginap di Nexa Hotel pada bulan oktober 2016 sampai dengan desember 2017 dapat dilihat dalam tabel 3.1

Tabel 3.3.

Jumlah tamu dan yang menginap Nexa Hotel Bandung Oktober 2016 –Desember 2017 (Perbulan)

No	Bulan	Jumlah
1.	Oktober	3.309
2.	November	5.839
3.	Desember	4.994
4.	Januari	3.778
5.	Februari	3.273
6.	Maret	4.801
7.	April	5.632
8.	Mei	4.223
9.	Juni	4.616
10.	July	5.386
11.	Agustus	4.778
12.	September	5.369
13.	Oktober	3.625
14.	November	3.208
15.	Desember	5.352
Jumlah		68.183

Sumber: Pengelola data Nexa Hotel

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas maka dapat ditentukan jumlah populasi dalam penelitian adalah sebanyak 68.183 jiwa.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Segala sesuatu yang dipelajari dari sampel akan diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu, sampel yang akan diambil dari populasi harus betul-netul representative atau mewakili (Sugiyono, 2004:56).

Sedangkan Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi. Sampel yang merupakan sebagian dari populasi tersebut kemudian di teliti dan hasil penelitian (kesimpulan) kemudian dikenakan pada populasi.

Pada penelitian ini peneliti mengambil sample yaitu tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung. Dan teknik penarikan sample dalam penelitian ini menggunakan jenis non probability sampling, jenis sample ini tidak dipilih secara acak. Tidak semua unsur atau elemen populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sample. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan karena kebetulan atau karena faktor lain yang sebelumnya sudah di rencanakan oleh peneliti. Dalam penelitian

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, menurut Arikunto (2006) teknik *purposive sampling* adalah teknik mengambil sample dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. *Purposive Sampling* artinya bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat terhadap obyek yang sesuai dngan tujuan penelitian dalam hal ini dilakukan kepada tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung.

Adapun kriteria dari tamu yang dijadikan sampel adalah:

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

- a. Merupakan tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel Bandung
- b. Menyertakan data berupa alamat e-mail tamu ketika sedang melakukan proses chek-in di Nexa Hotel Bandung\
- c. Tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel periode bulan Agustus 2017-Januari 2017

Dalam penelitian ini peneliti telah menyebarkan kuisiner kepada tamu yang pernah menginap di Nexa Hotel pada bulan Agustus 2017 hingga Januari 2018 melalui *e-mail*, sehingga dalam kurun waktu penelitian ini peneliti mendapat sebanyak 203 reponden dari hasil penyebaran kuisiner melalui *e-mail* dalam kurun waktu satu bulan terhitung dari tanggal 1 Februari 2017 hingga 1 Maret 2017.

3.2.6 Uji Validitas

Validitas Instrument yakni pengujian terhadap instrument tersebut agar layak sebagai alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Sugiyono (2015) mengungkapkan bahwa instrument yang valid tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Berikut merupakan rumus untuk menentukan validitas instrument dengan teknik *product moment* :

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

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

Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden, dimana r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana df (*degree of freedom*) = n-2 dengan alpha 0,05. Pertanyaan dianggap valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Uji

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

validitas ini dilakukan terhadap tiap butir pernyataan dengan bantuan aplikasi *SPSS 22.00*. Berikut merupakan hasil uji validitas pada faktor kualitas pelayanan dapat dilihat dalam tabel 3.3.

Tabel 3.4
Validitas faktor kualitas pelayanan

Ukuran	r hitung	r tabel	Keterangan
Tingkat kebersihan kamar Hotel	0,56019	0,13878	Valid
Tingkat kenyamanan kamar Hotel	0,4804	0,13878	Valid
Kelengkapan Amenities dalam kamar	0,41337	0,13878	Valid
Tingkat kebersihan toilet	0,51817	0,13878	Valid
Bangunan Hotel yang modern	0,4319	0,13878	Valid
Desain Lobby yang menarik	0,4131	0,13878	Valid
Ketersediaan fasilitas kolam renang indoor/outdoor	0,43061	0,13878	Valid
Tingkat cita rasa makanan/minuman Restaurant	0,56771	0,13878	Valid
Variasi makanan dan minuman	0,5423	0,13878	Valid
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0,4545	0,13878	Valid
Kemauan saat melayani tamu	0,50309	0,13878	Valid
Kepercayaan diri saat melayani Tamu	0,4804	0,13878	Valid
Ketanggapan menangani keluhan Tamu	0,61784	0,13878	Valid
Kecepatan memenuhi keinginan Tamu	0,3923	0,13878	Valid
Jaminan keamanan Tamu ketika menginap	0,4655	0,13878	Valid
Keefektifan dalam berkomunikasi	0,4026	0,13878	Valid
Tingkat kejujuran karyawan	0,5369	0,13878	Valid
Tingkat keramahan karyawan hotel kepada Tamu	0,4229	0,13878	Valid
Tingkat kesopanan karyawan hotel kepada tamu	0,5546	0,13878	Valid
Kemudahan untuk menghubungi karyawan Hotel	0,4469	0,13878	Valid
Tingkat Perhatian Karyawan Hotel kepada tamu	0,5156	0,13878	Valid
Keaktifan karyawan hotel saat menawarkan bantuan	0,5703	0,13878	Valid

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti (2018)

Dari Table 3.3 validitas faktor kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memenuhi kriteria dimana r hitung $> r$ tabel. Dengan demikian seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian sebelumnya.

3.2.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *Reliability*. Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat di percaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya di lapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk anget dan skala *likert* 1 sampai 5. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

- a. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5 % maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
- b. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5 % maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Robert M. Kaplan (1993, hlm. 126) mengemukakan bahwa kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,70. Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu:

Kurang dari 0,20 : Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan

0,20 - < 0,40 : Hubungan yang kecil (tidak erat)

0,40 - < 0,70 : Hubungan yang cukup erat

0,70 - < 0,90 : Hubungan yang erat (reliabel)

0,90 - < 1,00 : Hubungan yang sangat erat

1,00 : Hubungan yang sempurna

Uji reabilitas dilakukan menggunakan SPSS 22.0 terhadap seluruh butir pertanyaan yang valid secara bersama-sama. Seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 22 diuji secara bersama-sama. Nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 maka dinyatakan reliabel.

Tabel 3.5
Tabel Case Processing Summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Pengolahan Data Peneliti dengan SPSS 22.0, 2018

Berdasarkan Tabel 3.6 *Case Processing Summary* pada 22 butir pertanyaan dapat diketahui bahwa tingkat validitasi

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

seluruh butir pertanyaan adalah 100%. Tabel 3.7 berikut ini merupakan tabel *Reability Statistic*.

Tabel 3.6
Reliability Statistic

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	22

Sumber: Pengolahan Data Peneliti dengan SPSS 22.0, 2018

Berdasarkan Tabel 3.7. Reliability Statistic pada 22 butir pertanyaan, menunjukkan bahwa semua pertanyaan tersebut *reliable*. Nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan lebih dari 0,70 yaitu 0.871.

3.2.8 Izin Penyebaran Kuisisioner

Setelah kuisisioner telah dibuat dan item pertanyaan valid dan reliabel selanjutnya pada awal bulan Februari 2018 dimulailah penyebaran kuisisioner tetapi sebelumnya pada bulan Desember 2017 peneliti bertemu dengan HRD Manager dari pihak Nexa Hotel untuk meminta izin melakukan penelitian dan memberikan surat penelitian yang telah disetujui oleh pihak akademik. Pada awalnya, pihak manajemen hotel resort tidak memberikan izin dikarenakan khawatir akan mengganggu dan membuat risih tamu yang menginap, dan juga *Front Office* merasa keberatan akan adanya kuisisioner yang harus disebar kepada tamu pada saat mereka *check in/out*. Tetapi, dengan menyakinkannya pihak manajemen bahwa penyebaran akan dilakukan oleh peneliti dengan pendekatan langsung kepada responden yang menginap dan melihat situasi atau *mood* responden, sehingga tidak adanya pemaksaan untuk mengisi kuisisioner. Setelah mendapat penjelasan tersebut, pihak manajemen terutama bagian *Front Office* pun menyetujui dan mengizinkan adanya penelitian dengan syarat bahwa penelitian tidak bisa dilakukan secara langsung kepada Tamu tetapi hanya dapat disebar melalui e-mail yang akan dikirim langsung kepada e-mail tamu. Akhirnya, dalam kurun waktu satu bulan lebih terdapat 203 responden yang mengisi kuisisioner peneliti yang disebar melalui *e-mail*.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

3.3 Teknik Analisis Data

Jika hasil kuisioner telah didapat, langkah terakhir yang dilakukan adalah menganalisis. Data yang sudah diisi kemudian dianalisis menggunakan analisis faktor dan SPSS 22.0. Analisis faktor adalah analisis yang bertujuan mencari faktor-faktor utama yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel dari serangkaian uji yang dilakukan dengan variabel independen sebagai faktornya. Variabel baru yang disebut faktor dengan jumlah lebih sedikit dari jumlah variabel asli dengan mereduksi variabel-variabel tersebut.

3.3.1 Method Succes Interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan skala ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasional variabel. Sedangkan dalam penelitian ini akan menggunakan model analisis faktor untuk mereduksi faktor-faktor yang saling terkait. Oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan cara MSI (*Method Succes Interval*). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut menurut Al-Rasyid (1994 : 131) adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
5. Menentukan nilai interval rata-rata (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Scale\ Value = \frac{(DensityAtLowerLimit) - (DensityAtUpperLimit)}{(AreaBelowUpperLimit) - (AreaBelowLowerLimit)}$$
6. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumus persamaan sebagai berikut:
Nilai hasil transformasi : score = scale value minimum + 1

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

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

3.3.2 Definisi Analisis Faktor

Analisis faktor adalah sebuah model dimana tidak terdapat variabel bebas dan terikat. Analisis faktor tidak mengklasifikasi variabel ke dalam kategori variabel bebas dan terikat melainkan mencari hubungan interdependensi antar variabel agar dapat mengidentifikasikan dimensi-dimensi atau faktor-faktor yang menyusunnya. Analisis faktor pertama kali dilakukan oleh Charles Spearman dengan tujuan utama analisis faktor yaitu menjelaskan hubungan diantara banyak variabel dalam bentuk beberapa faktor, faktor-faktor tersebut merupakan besaran acak (*random quantities*) yang dapat diamati atau diukur secara langsung.

Sedangkan menurut Wibisono (2005) mengemukakan bahwa analisis faktor digunakan untuk menjamin bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat mempresentasikan dengan baik variabel yang diselidiki. Metode ini menyederhanakan hubungan yang kompleks dan beragam diantara sekumpulan variabel penelitian yang sama.

3.3.3 Tujuan dan Fungsi Analisis Faktor

Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi sejumlah faktor yang relatif kecil yang dapat digunakan untuk menjelaskan sejumlah besar variabel yang saling berhubungan. Hasil yang didapat adalah variabel-variabel dalam satu faktor mempunyai korelasi tinggi, sedangkan korelasi pada faktor lainnya relatif rendah. Wijaya (2010: 101-102) mengungkapkan bahwa analisis faktor memiliki dua fungsi, yaitu *exploratory* (mengelompokkan faktor yang acak) dan *confirmatory* (konfirmasi kesesuaian faktor). Tujuan analisis faktor menurut Santoso (2006 : 12) adalah :

- a. *Data Summarization*, yaitu mengidentifikasikan adanya hubungan antarvariabel dengan melakukan uji korelasi. Jika korelasi dilakukan antarvariabel (dalam pengertian SPSS adalah kolom), analisis tersebut dinamakan *R Factor Analisis*.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

b. *Data Reduction*, yaitu proses berikutnya setelah proses *data summarization*. Membuat variabel set baru yang dinamakan faktor untuk menggantikan sejumlah variabel tertentu.

Maka dapat disimpulkan bahwa metode analisis faktor bertujuan untuk mengidentifikasi dan menemukan faktor apa saja yang menjadi kualitas pelayanan di Nexa Hotel. sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi kualitas pelayanan yang muncul dari faktor sebelumnya yaitu SERQUAL (Kotler Keller (2009) di Nexa Hotel Bandung.

3.3.4 Asumsi Analisis Faktor

Menurut Santoso (2006 : 13) mengungkapkan bahwa pada analisis faktor, sejumlah asumsi berikut harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut :

- a. Korelasi Antarvariabel Independen. Besar korelasi atau korelasi antar independen variabel harus cukup kuat, misalnya di atas 0,5.
- b. Korelasi Parsial. Besar korelasi parsial, korelasi antar dua variabel dengan menganggap tetap variabel yang lain, justru harus kecil. Pada SPSS deteksi terhadap korelasi parsial diberikan lewat pilihan *Anti-Image Correlation*.
- c. Pengujian seluruh matriks korelasi (korelasi antar variabel) yang diukur dengan besaran *Bartlett Test of Sphericity* atau *Measure Sampling Adequacy* (MSA). Pengujian ini mengharuskan adanya korelasi yang signifikan diantara paling sedikit beberapa variabel.

Pada beberapa kasus, asumsi normalitas dari variabel-variabel atau faktor yang terjadi sebaiknya dipenuhi

3.3.5 Model Analisis Faktor

Wibisono (2005) mengemukakan bahwa terdapat beberapa teknik analisis interdependensi variabel yang dapat dikelompokkan ke dalam analisis faktor, yaitu :

- a. Analisis Komponen Utama

Merupakan teknik reduksi data yang bertujuan untuk membentuk suatu kombinasi linier dari variabel awal dengan memperhitungkan sebanyak mungkin jumlah variasi variabel awal yang mungkin.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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

b. Analisis Faktor Umum

Merupakan model faktor yang digunakan untuk mengidentifikasi sejumlah item dalam faktor yang tidak mudah untuk dikenali. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi dimensi laten yang dipresentasikan dalam himpunan variabel asal.

3.3.6 Tahap Analisis Faktor

Menurut Wijaya (2010 : 103-109) proses dasar analisis faktor meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Menentukan faktor apa saja yang akan dianalisis.
- b. Menguji variabel yang telah ditentukan dengan metode *Bartlett's Test of Sphericity* serta pengukuran MSA (*Measure of Sampling Adequacy*). Pada tahap ini dilakukan penyaringan terhadap sejumlah variabel hingga didapat variabel yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Untuk melihat ada tidaknya korelasi, dapat dilihat pada uji *Kaisert Meyer Oikin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* yang merupakan suatu indeks yang dipergunakan untuk meneliti ketepatan analisis faktor. Nilai tinggi antara 0,5 – 1,0 berarti analisis faktor tepat, apabila kurang dari 0,5 analisis faktor dikatakan tidak tepat. Berikut hasil KMO dan *Bartlett's Test*.

Tabel 3.7
KMO and Bartlett's Test
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,901
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2488,584
	Df	231
	Sig.	,000

Sumber: Pengolahan data dengan SPSS 22.0, 2018

Pada tabel 3.8 di atas dapat dilihat bahwa hasil KMO and *Bartlett Test* setelah proses ekstraksi faktor menghasilkan nilai MSA lebih besar dari 0,5 yaitu 0,901 >

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

0,5 artinya data lebih dari cukup untuk dianalisis lebih lanjut. Proses selanjutnya adalah menyaring faktor yang memenuhi kriteria dengan nilai $MSA > 0,5$.

- c. Proses pemfaktoran (*factoring*) dilakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang ada sehingga terbentuk satu atau lebih faktor. Dari proses ini akan muncul table *communalities* yang pada dasarnya menunjukkan jumlah faktor atau variansi (bisa dalam persentase) dari suatu variabel yang mula-mula dapat dijelaskan oleh faktor yang ada. Nilai ekstrim *communalities* antara 0,0 (variabel tidak berkorelasi dengan variabel lain) sampai 1,0 (variansi variabel secara sempurna disebabkan oleh sejumlah faktor bersama). Table berikutnya yang muncul adalah Tabel *Total Variance Explained* yang menampilkan *eigenvalues* masing-masing faktor. Semakin besar *eigenvalue* setiap faktor, maka faktor tersebut semakin reliabel untuk mewakili sekelompok variabel.
- d. Proses rotasi dilakukan untuk mereduksi beberapa faktor ambigu. Rotasi paling sederhana adalah *orthogonal rotation*, dimana sumbu dipertahankan 90° . Metode rotasi faktor yang digunakan adalah *Varimax* yang hasilnya dapat dilakukan dalam satu literasi. Metode *varimax* banyak variabel dapat memiliki loading tinggi atau mendekati tinggi pada faktor yang sama.
- e. Interpretasi faktor yang telah terbentuk, khususnya memberi nama atas faktor yang telah terbentuk yang dianggap dapat mewakili variabel tersebut.

Pada penelitian ini, proses analisis dilakukan sampai pada langkah interpretasi faktor dan memberikan nama pada faktor yang terbentuk karena pada penelitian ini hanya menganalisis faktor-faktor yang akan terbentuk dan faktor dominan atas sebuah variabel.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

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