

BAB III

OBJEK, METODE PENELITIAN DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) meliputi kualitas pelayanan (*compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy, reliability*) serta variabel dependen (Y) yaitu loyalitas tamu hotel syariah. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Syariah Kota Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta terdapat pengaruh sebab-akibat. Metode kausalitas yang digunakan pada penelitian ini ditujukan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kemabli faktor yang mungkin menjadi penyebabnya melalui data tertentu (Wirartha, 2006). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode survey yang merupakan spenelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode pengamatan dan penyelidikan yang kritis untuk mendapatkan keterangan yang baik terhadap suatu persoalan tertentu didalam daerah atau lokasi tertentu (Daniel, 2003) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di hotel syariah Bandung

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian ini untuk menguji hipotesa, yaitu penelitian yang menganalisis hubungan antara variabel independen, yaitu : Kualitas Pelayanan (X) dengan dimensi *compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy* , dan *reliability* dan variabel dependen, yaitu : loyalitas pelanggan (Y) hotel syariah di Kota Bandung yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sehingga dapat dirumuskan menjadi suatu hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan setelah data penelitian terkumpul (Beyhaki, 2017).

3.3.1 Operasionalisasi Variabel

Pada dasarnya, operasionalisasi variabel merupakan penjabaran konsep-konsep yang akan diteliti, sehingga dapat dijadikan pedoman guna menghindari kesalahpahaman dalam

menginterpretasikan permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Operasionalisasi variabel memberi batasan-batasan definisi, dimensi dan indikator.

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dapat diamati (observasi) dari definisi operasional tersebut dapat ditentukan alat pengambilan data yang cocok dipergunakan. Koentjaraningrat (2002), mendefinisikan operasional adalah mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati, dan dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Echdar, 2017). Variabel yang dipakai untuk penelitian ini, yakni sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

| No. | Variabel | Indikator | Istrumen | Jenis data |
|-----|---|----------------|---|------------|
| 1. | Loyalitas (Y) Kesetiaan seseorang atas sesuatu produk, baik barang maupun jasa tertentu (Akbar I. , 2019), (Marlina & Juliana, 2016) | Berulang-ulang | 1. Tingkat intensitas pembelian konsumen 2. Kembali menginap karena suasananya Islami | Interval |
| | | Ritensi | 1. Terbebas dari segala kepalsuan dan penipuan 2. Ingin menginap kembali jika berlibur | |
| | | Mereferensikan | 1. Hatinya terbuka dan selalu bertindak lurus 2. Akan merekomendasikan kepada teman-teman 3. Tidak akan terpengaruh dengan ajakan yang lain | |
| 2. | Kualitas Pelayanan Islam, Otham & Owen (2001) Dimensi kualitas jasa perspektif Islam yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Indikator tersebut adalah <i>CARTER</i> model, yaitu. | | | Interval |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance</i>, Kepatuhan kualitas pelayanan terhadap aturan hukum-hukum yang ditetapkan dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah (Salma & Ratnasari, 2015) | Tidak ada kegiatan yang bertentangan dengan syari'ah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Info tentang kegiatan hotel syariah 2. Tidak menyediakan produk haram |
| | Karyawan bertugas sesuai prinsip-prinsip syariah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesesuaian penampilan karyawan 2. Mengucapkan salam kepada tamu |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Assurance</i>, merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam mengatasi keluhan pelanggan | Tidak menjual hidangan yang haram | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol 2. Tingkat keamanan hidangan makanan yang diberikan |
| | Melarang membawa pasangan non muhrim | <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu menanyakan bukti identitas kepada setiap tamu 2. Merasa aman dan nyaman ketika menginap |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Responsiveness</i>, kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Akbar I. , 2019) | Cepat dan tepat ketika melayani tamu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan kepada tamu 2. Kesesuaian pelayanan dengan syariat Islam |
| | Tidak ada kebohongan dan penipuan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan karyawan dalam menepati janji 2. Memberikan pelayanan yang jujur dan amanah |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangible</i>, berupa fasilitas fisik, peralata, penampilan pegawai, dan material yang di pasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen (Alaan, 2016) | Impresi positif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan 2. Tidak membedakan dalam melayani tamu |
| | Penampilan karyawan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan yang menutup aurat sesuai syariat Islam 2. Hiasan dan <i>astmosphere</i> yang Islami |
| | Perhatian kepada konsumen | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan tamu |

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Empathy</i>, menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu <i>special</i> dan kebutuhan mereka harus dapat dipahami dan dimengerti (Alaan, 2016) | <p>Mendengarkan dengan baik jika diberi masukan oleh tamu</p> | <ol style="list-style-type: none"> 2. Mengajak sholat ketika waktunya tiba 1. Karyawan selalu mendengarkan masukan dari tamu 2. Karyawan selalu membantu dengan baik jika tamu mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (keandalan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan | <p>Janji yang diberikan kepada tamu</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan yang diberikan 2. Kesesuaian pelayanan kepada tamu |
| | <p>Handal dan Akurat</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat kemudahan dalam proses pelayanan Kecermatan karyawan dalam melayani tamu |

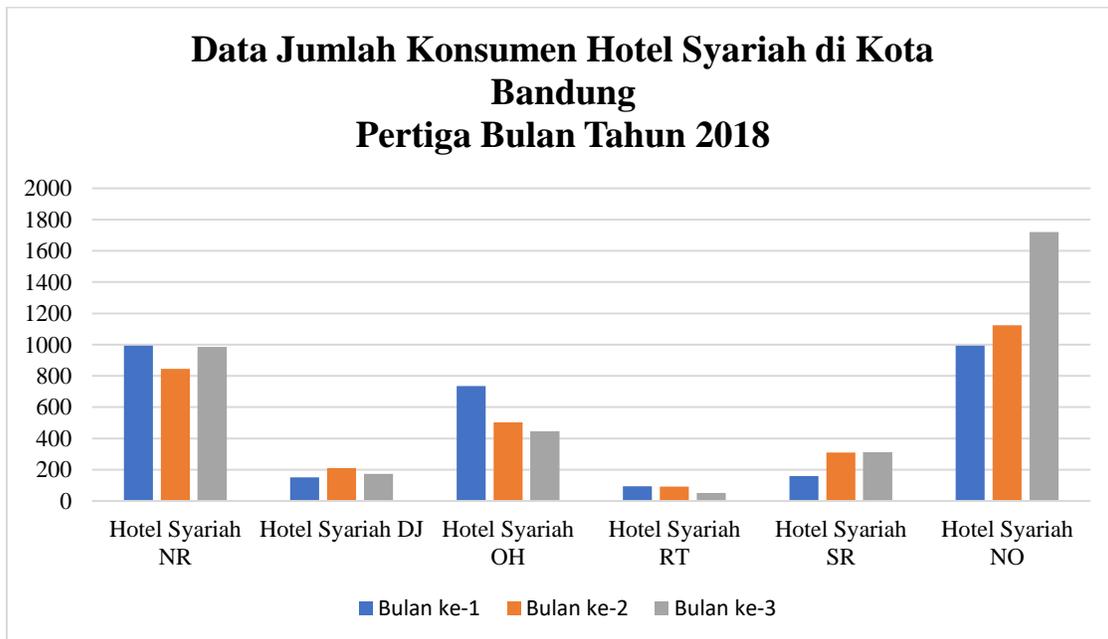
3.3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dipandang sebagai sebuah semesta penelitian, dimana populasi merupakan suatu kesatuan dari peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang sama, sehingga menjadi pusat penelitian. Penjelasan diatas mengungkapkan bahwa inti dari populasi adalah penelitian yang telah ditentukan sedemikian rupa oleh peneliti. Populasi yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah menginap di hotel syariah. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap hotel syariah tersebut. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu di hotel syariah Kota Bandung.

Sedangkan sampel yaitu bagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang diambil menggunakan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi (Arifin, 2011). Jumlah hotel syariah saat ini di Bandung yaitu terdapat Sembilan hotel, yaitu Hotel Syariah NR, Hotel Syariah DJ, Hotel Syariah OH, Hotel Syariah RT, Hotel Syariah SR, Hotel Syariah NO, Hotel Syariah LG, Hotel Syariah RB, dan Hotel Syariah CN.

1. Hotel Syariah NR
2. Hotel Syariah DJ
3. Hotel Syariah OH
4. Hotel Syariah RT
5. Hotel Syariah SR
6. Hotel Syariah NO
7. Hotel Syariah LG
8. Hotel Syariah RB
9. Hotel Syariah CN

Setelah melakukan survei ke lapangan dari jumlah sembilan hotel syariah yang ada di Bandung hanya enam hotel yang dapat memberikan jumlah populasi konsumen diantaranya yaitu Hotel Syariah NR, Hotel Syariah DJ, Hotel Syariah OH, Hotel Syariah RT, Hotel Syariah SR, Hotel Syariah NO, Hotel Syariah LG, Hotel Syariah RB, dan Hotel Syariah CN. Jumlah populasi konsumen tersebut, peneliti diberikan data jumlah konsumen secara per tiga bulan. Data jumlah konsumen keenam hotel selama per tiga bulan keenam hotel tersebut dituangkan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 3. 1

Data Jumlah Konsumen Hotel Sayariah di Kota Bandung

Sumber : Data Pengunjung Hotel Syariah di Kota Bandung Pada Tahun 2018

Melihat data pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa setiap per tiga bulannya, konsumen hotel syariah NR dalam tiga bulan terdapat 2765 orang konsumen yang menginap. Jumlah konsumen terbanyak yaitu pada bulan Desember 2018 yaitu sebanyak 986 orang. Untuk jumlah konsumen paling sedikit yaitu pada bulan November 2018 sebanyak 845 orang. Apabila dirata-ratakan secara keseluruhan jumlahnya selama tiga bulan yaitu 30,7.

Selanjutnya, konsumen hotel syariah DJ dalam tiga bulan terdapat 535 orang konsumen yang menginap. Jumlah konsumen terbanyak yaitu pada bulan November 2018 yaitu sebanyak 210 orang. Untuk jumlah konsumen paling sedikit yaitu pada bulan Desember 2018 sebanyak 173 orang. Apabila dirata-ratakan secara keseluruhan jumlahnya selama tiga bulan yaitu 5,9.

Selanjutnya, konsumen hotel syariah OH dalam tiga bulan terdapat 1685 orang konsumen yang menginap. Jumlah konsumen terbanyak yaitu pada bulan Oktober 2018 yaitu sebanyak 735 orang. Untuk jumlah konsumen paling sedikit yaitu pada bulan Desember 2018 sebanyak 446 orang. Apabila dirata-ratakan secara keseluruhan jumlahnya selama tiga bulan yaitu 18,7.

Selanjutnya, konsumen hotel syariah RT terdapat 239 orang yang menginap. Jumlah konsumen menginap paling sedikit yaitu pada bulan Desember 2018. Untuk jumlah konsumen terbanyak yaitu waktu bulan Oktober 2018 yaitu sebanyak 95 orang. Apabila dirata-ratakan secara keseluruhan selama tiga bulan jumlahnya 2,7.

Selanjutnya, konsumen hotel syariah SR dalam tiga bulan terdapat 790 orang konsumen yang menginap. Jumlah konsumen terbanyak yaitu pada bulan Desember 2018 yaitu sebanyak 312 orang. Untuk jumlah konsumen paling sedikit yaitu pada bulan Oktober 2018 sebanyak 160 orang. Apabila dirata-ratakan secara keseluruhan jumlahnya selama tiga bulan yaitu 8,8.

Selanjutnya, konsumen hotel syariah NO dalam tiga bulan terdapat 3908 orang konsumen yang menginap. Jumlah konsumen terbanyak yaitu pada bulan Desember 2018 yaitu sebanyak 1720 orang. Untuk jumlah konsumen paling sedikit yaitu pada bulan Oktober 2018 sebanyak 944 orang. Apabila dirata-ratakan secara keseluruhan jumlahnya selama tiga bulan yaitu 43,4.

Dengan demikian, untuk jumlah konsumen dengan data per tiga bulan pada tahun 2018 dengan rata-rata pada hotel syariah NR yaitu 30,7, pada hotel syariah DJ yaitu 5,9, pada hotel syariah OH yaitu 18,7, hotel syariah RT yaitu 2,7, pada hotel syariah SR yaitu 8,8, dan pada hotel syariah NO yaitu 43,4. Maka sampel yang diperlukan dalam penelitian enam hotel tersebut yaitu $2,7 + 8,8 + 5,9 + 18,7 + 43,3 + 30,7$ dengan jumlah 110,2 atau sebanyak 110 orang pengunjung hotel. Peneliti menentukan 110 orang sebagai responden penelitian berasal dari jumlah rata-rata

konsumen selama tiga bulan pada tahun 2018 dari enam hotel, responden tersebut merupakan orang-orang yang pernah atau sedang menginap pada enam hotel syariah yaitu Hotel Syariah NR, Hotel Syariah DJ, Hotel Syariah OH, Hotel Syariah RT, Hotel Syariah SR, dan Hotel Syariah NO. Untuk menemukan responden tersebut peneliti melakukan penyebaran kuisisioner dengan cara penyebaran secara online dengan google formulir disebarikan melalui grup social media *whatsApp* dan penyebaran dengan cara mengunjungi enam hotel syariah tersebut untuk bertemu dengan responden konsumen hotel syariah dengan mengisi lembaran kuisisioner.

3.3.3 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai teknik pengujian instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan.

1. Jenis Data dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber data primer, merupakan sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Hendriyadi & Suryani, 2015). Adapun sumber data primer dalam penelitian ini dari hasil kuisisioner yang disebarikan pada tamu yang menginap hotel syariah di Kota Bandung.
- b. Sumber data sekunder, merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang sifatnya membantu dan memberikan informasi untuk bahan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui analisa terhadap dokumen – dokumen yang diperoleh dari lembaga serta informasi yang didapat dari artikel, jurnal, laporan, buku dan literatur lainnya yang akurat.

Tabel 3. 2
Jenis Data Penelitian

| Keterangan | Jenis Data |
|--|------------|
| Profil Hotel-Hotel Syariah di Kota Bandung | Sekunder |
| Wawancara Seputar Loyalitas Tamu Hotel Syariah | Primer |
| Data Kuesioner Penelitian | Primer |

2. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu instrumen penting yang menjadi kunci untuk menunjang pelaksanaan sebuah penelitian dan pengujian hipotesis, untuk itu diperlukan teknik dalam pengumpulan data yang akurat. Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini:

Haiqal Darmawan, 2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL SYARIAH DI KOTA BANDUNG

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

- a. Kuesioner, Daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden, jawaban dari semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dicatat ataupun direkam. Pertanyaan yang diberikan menggunakan model jawaban dengan skala interval antara 1-7. Nilai 1 menyatakan tidak setuju dan 7 setuju (Sarwono, 2013:249). Menggunakan teknik skala semantic differential untuk mengukur sikap dimana subjek diminta untuk memilih salah satu sifat yang menggambarkan perasaan mereka terhadap suatu objek.
- b. Studi Literatur, Teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan dimana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat para ahli serta beberapa buku referensi dan jurnal yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
- c. Observasi merupakan aktivitas mencatat suatu gejala atau peristiwa dengan bantuan alat atau instrumen untuk merekam atau mencatatnya guna tujuan ilmiah (Syamsudin, 2014)
- d. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena aktual terkait topik penelitian. Teknik dokumentasi berproses dari mengumpulkan dokumen, memilih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, serta menafsirkan dan menghubungkan dengan fenomena lain (Muhammad, 2013).

3. Uji Instrumen

Peneliti harus terlebih dahulu menganalisis instrumen yang akan disajikan dalam penelitian dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk mengukur seberapa nyata suatu pengujian pengukuran apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarannya. Validitas berhubungan dengan kenyataan (*actually*) dan tujuan dari pengukuran itu sendiri. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Alat ukur yang tidak valid adalah yang memberikan hasil ukuran menyimpang dari tujuannya. Penyimpangan pengukuran ini disebut dengan kesalahan (*error*) atau varian (Echdar, 2017). Validitas yang akan digunakan merupakan validitas eksternal dengan menggunakan rumus *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2013) :

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

Keterangan :

- r_{xy} : Korelasi *Product Moment*
 N : Jumlah Populasi
 $\sum x$: Jumlah Skor Butir (x)
 $\sum y$: Jumlah Skor Butir (y)
 $\sum x^2$: Jumlah Skor Butir Kuadrat (x)
 $\sum y^2$: Jumlah Skor Butir Kuadrat (y)
 $\sum xy$: Jumlah Perkalian Butir (x) dan Skor Variabel (y)

Besaran r_{xy} menunjukkan indeks korelasi antar dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna, yakni 1. tidak adanya korelasi, 2. arah korelasi, 3. besarnya korelasi.

Keputusan uji validitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $r_{xy} > r$ tabel, Maka item pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika $r_{xy} < r$ tabel, Maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid

Tabel 3. 3
Uji Validitas Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan

| No. | Rhitung | Rtabel | Ket |
|-----|---------|--------|-------|
| 1 | 0,191 | 0.1874 | Valid |
| 2 | 0,268 | 0.1874 | Valid |
| 3 | 0,447 | 0.1874 | Valid |
| 4 | 0,385 | 0.1874 | Valid |
| 5 | 0,429 | 0.1874 | Valid |
| 6 | 0,296 | 0.1874 | Valid |
| 7 | 0,520 | 0.1874 | Valid |
| 8 | 0,428 | 0.1874 | Valid |
| 9 | 0,501 | 0.1874 | Valid |
| 10 | 0,566 | 0.1874 | Valid |
| 11 | 0,545 | 0.1874 | Valid |
| 12 | 0,492 | 0.1874 | Valid |
| 13 | 0,438 | 0.1874 | Valid |
| 14 | 0,238 | 0.1874 | Valid |
| 15 | 0,413 | 0.1874 | Valid |
| 16 | 0,460 | 0.1874 | Valid |
| 17 | 0,501 | 0.1874 | Valid |
| 18 | 0,312 | 0.1874 | Valid |
| 19 | 0,627 | 0.1874 | Valid |
| 20 | 0,570 | 0.1874 | Valid |
| 21 | 0,564 | 0.1874 | Valid |
| 22 | 0,539 | 0.1874 | Valid |
| 23 | 0,456 | 0.1874 | Valid |
| 24 | 0,607 | 0.1874 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Lampiran 4)

Tabel 3. 4
Uji Validitas Item Pertanyaan Loyalitas

| No. | Rhitung | Rtabel | Ket |
|-----|---------|--------|-------|
| 1 | 0,736 | 0.1874 | Valid |
| 2 | 0,814 | 0.1874 | Valid |
| 3 | 0,738 | 0.1874 | Valid |
| 4 | 0,696 | 0.1874 | Valid |
| 5 | 0,661 | 0.1874 | Valid |
| 6 | 0,824 | 0.1874 | Valid |
| 7 | 0,761 | 0.1874 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Lampiran 4)

b. Uji Realibitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016).

Reliabilitas berhubungan dengan akurasi (*accurately*) dan konsistensi dari pengukur. Suatu pengukur dapat dikatakan *reliable* (dapat diandalkan) jika dapat dipercaya. Supaya dapat dipercaya, maka hasil dari pengukuran harus akurat dan konsisten. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh dari hasil yang tidak berbeda (Echdar, 2017).

Untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai (misal : 0-100 atau 0-10) atau yang terbentuk skala (misal : 1-3, 1-5, dan seterusnya maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut (Arikunto, 2013) :

$$r_{l1} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{l1} : Reliabilitas Instrumen

k : Banyaknya Butir Pertanyaan atay Banyaknya Soal

$\sum \sigma b^2$: Jumlah Varian Butir

σt^2 : Varian Total

4. Rancangan Analisis Deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya.

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah atau menguji hipotesis (Ferdinand, 2014). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui kuesioner atau angket. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala *Semantic Differensial*. Skala *semantic differensial* digunakan untuk mengukur sikap hanya bentuknya tidak pada pilihan ganda atau *checklist*, tetapi tersusun dalam garis kontinum yang jawaban sangat positifnya terletak pada bagian kanan garis dan jawaban sangat negatif terletak pada kiri garis atau sebaliknya.

Skala *semantic differensial* yaitu merupakan salah satu cara untuk menentukan skor berdasarkan penilaian bipolar. Skala *semantic differensial* dengan interval skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 7 (Sangat Setuju). Menurut (Copper & Schilinder, 2006), *semantic differensial scale* adalah ukuran psikologi yang digunakan untuk mengukur suatu objek menggunakan skala bipolar. Dengan *semantic differensial scale*, variabel yang akan diukur dijabarkan dalam dua kutub, yaitu baik-buruk, tinggi-rendah, selalu-tidak pernah, besar-kecil, dan lainnya yang berhubungan dengan kutub positif dan negatif. Pengukuran menggunakan *semantic differensial scale* menghasilkan data interval.

Pengukuran Skala

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|--------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Sangat Tidak Setuju | | | | | Setuju | |

Untuk menjawab rumusan masalah pertama, dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif. Selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah kedua dan seterusnya dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Tujuan dari analisis statistika deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau data dalam bentuk tabel, grafik, rata-rata, perhitungan frekuensi, ukuran tendensi pusat (mean, median, modus), ataupun bentuk yang lainnya. Pada umumnya statistika deskriptif hanya memberikan gambaran (deskripsi) mengenai keadaan data sebenarnya tanpa bermaksud membuat generalisasi dari data tersebut. Statistika deskriptif pada penelitian ini akan digunakan dalam menggambarkan kepuasan nasabah dari kualitas layanan menurut perspektif Islam (Muhammad, 2008).

Menurut Azwar (2012) setelah memperoleh jawaban dari responden maka langkah berikutnya adalah mengolah data penelitian. Langkah selanjutnya adalah mengkategorikan masing-masing variabel sebelum data dianalisis lebih lanjut untuk menjawab rumusan hipotesis. Adapun untuk mengkategorikan variabel digunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 3. 6
Skala Pengukuran Kategori

| Skala | Kategori |
|---|----------|
| $X > (\mu + 1,0\sigma)$ | Tinggi |
| $(\mu - 1,0\sigma) \leq X \leq (\mu + 1,0\sigma)$ | Sedang |
| $X < (\mu - 1,0\sigma)$ | Rendah |

Sumber :

Keterangan:

X = Skor empiris

μ = Rata-rata teoritis ((skor min + skor maks)/2)

σ = impangan baku teoritis ((skor maks - skor min)/6)

Adapun tujuan dari analisis regresi sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat baik secara parsial maupun simultan, mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan besarnya variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independen, serta untuk menguji kebenaran dari dugaan sementara pada model analisis data tersebut (Ferdinand, 2014).

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu dapat mengetahui sejauh mana pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Hotel Syariah di Kota Bandung. Pengukuran kepuasan ini meliputi kualitas layanan dari beberapa dimensi berdasarkan perspektif Islam. Selain itu dapat mengetahui kebenaran dari hipotesis (Ferdinand, 2014).

Pengujian analisis regresi sederhana pada penelitian ini dilakukan pengujian uji asumsi klasik yakni, uji normalitas, dan heteroskedastisitas. Adapun pengujian hipotesis di antaranya terdapat uji parsial (uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistics 22*.

3.3.5 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui uji t hanya akan valid jika residual yang kita dapatkan mempunyai distribusi normal. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi apakah residual mempunyai distribusi normal atau tidak yaitu dengan histogram residual. Metode histogram residual merupakan metode grafis yang paling sederhana digunakan untuk mengetahui apakah bentuk dari *Probability Distribution Function* (PDF) dari random variabel berbentuk distribusi normal atau tidak. Jika histogram residual menyerupai grafik distribusi normal maka bisa dikatakan bahwa residual memiliki distribusi normal (Rohmana, 2010).

Uji Normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui data yang ada terdistribusi normal dan independen (Denziana, Indrayenti, & F., 2014) . Data yang mempunyai distribusi normal artinya data yang distribusinya simetris sempurna. Uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi tersebut dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Untuk mengetahui hasil uji normalitas ditunjukkan melalui grafik P-Plot atau dengan uji Kolmogorov Smirnov. Residual yang berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05 dan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Uji normalitas dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan program SPSS 23 for Windows.

B. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi yang penting dalam model regresi linier klasik adalah bahwa setiap kesalahan pengganggu (e) mempunyai varian yang sama atau asumsi ini disebut homoskedastisitas. Namun setiap kesalahan pengganggu tidak semuanya memiliki varian yang sama dalam sebuah model atau istilahnya disebut heteroskedastisitas. Hal ini disebabkan adanya perbedaan antara pengamatan pada anggota populasi satu dengan anggota populasi lainnya pada saat waktu tertentu.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam suatu model, maka dalam penelitian ini menggunakan metode White Heteroskedasticity. Adapun langkah dari metode ini yaitu dengan melakukan estimasi persamaan dan menentukan residualnya dengan menggunakan Eviews 9.

Selanjutnya hipotesis untuk menentukan heteroskedastisitas dengan membandingkan nilai *chi-square* (R^2) dengan nilai kritis (X). Apabila nilai *chi-square* (R^2) hitung lebih besar dari nilai kritis (X) dengan derajat kepercayaan tertentu maka diduga mengandung heteroskedastisitas. Begitupun sebaliknya, apabila nilai *chi-square* (R^2) hitung lebih kecil dari nilai kritis (X) dengan derajat kepercayaan tertentu maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

Selain itu, ketentuan dari hipotesis dengan metode ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas dari hasil persamaan uji regresi White dengan tingkat kesalahan = 5% atau = 0,05. Apabila probabilitas (Obs*R-squared) lebih besar dari tingkat kesalahan = 5% maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terbebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan apabila nilai probabilitas (Obs*R-squared) lebih kecil dari tingkat kesalahan = 5% maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut mengandung heteroskedastisitas.

Munculnya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi menyebabkan varian tidak menjadi minimum meskipun estimator yang dihasilkan bersifat linier dan tidak bias, sehingga keadaan ini mengakibatkan hasil regresi tidak dapat di evaluasi. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi masalah tersebut dapat diatasi dengan menggunakan beberapa metode agar dapat menghasilkan model regresi yang baik. Adapun metode yang digunakan untuk mengatasi heteroskedastisitas ini sangat bergantung pada varian dan residual. Apabila varian dan residualnya dapat diketahui maka metode yang digunakan adalah metode *Weighted Least Squares* (WLS). Sedangkan apabila varian tidak dapat diketahui maka untuk menghilangkan masalah heteroskedastisitas dapat digunakan dengan metode white atau metode transformasi (Arikunto, 2013).

3.3.6 Pengujian Hipotesis

A. Uji Parsial (T)

Uji parsial atau uji t pada umumnya digunakan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. uji t dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta_i}{Se_i}$$

Apabila dilihat secara parsial, maka hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji satu sisi (one tail) yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H0: $\beta_1 \leq 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Ha: $\beta_1 > 0$, artinya ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y

Adapun kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis dapat ditentukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel dari distribusi tabel, dimana pengujian hipotesis ini menggunakan tingkat signifikansi/ tingkat kesalahan ($\alpha = 5\%$) dan ketentuannya sebagai berikut:

t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima

t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

B. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu garis regresi. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variasi variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen (Rohmana, 2010). Adapun formula koefisien determinasi R^2 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_{12,3} \sum x_{2i}y_i + b_{13,2} \sum x_{3i}y_i}{\sum y_i^2}$$

Berkaitan dengan rumusan tersebut besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) terletak diantara 0 dan 1, atau dengan kata lain $0 \leq R^2 \leq 1$ yang berarti bahwa apabila nilai R^2 semakin mendekati angka 1, maka akan semakin baik model regresi yang mampu menjelaskan bahwa semakin terdapat pengaruh yang erat antara variabel independen dengan variabel dependen. Begitu pula dengan nilai R^2 yang semakin mendekati nol maka menunjukkan bahwa model regresi yang diteliti semakin kurang baik, dan berarti semakin kecil atau tidak ada pengaruh yang erat antara variabel independen dengan variabel dependen (Rohmana, 2010).

Adapun pada penelitian ini, koefisien determinasi dihitung dengan cara menggunakan program aplikasi SPSS 23. Pedoman interpretasi koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 7
Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

| Interval Koefisen | Tingkat Hubungan |
|-------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat Lemah |
| 0,20 – 0,399 | Lemah |
| 0,40 – 0,599 | Kurang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |

0,80 – 1,000

Sangat Kuat

Sumber : (Oktaviani & Ma'ruf, 2017)