

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Profile Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Adapun lokasi hotel ini sangat strategis yaitu berlokasi di jalan Ir. H. Juanda No. 390 Bandung, Jawa Barat. Sheraton adalah salah satu produk hotel yang berada di bawah naungan perusahaan perhotelan *Marriot International* dari Amerika Serikat yang telah berdiri sejak 1937. Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki jumlah kamar sebanyak 156 kamar.

Penamaan “Towers” ini dikarenakan pada Sheraton Bandung Hotel & Towers menawarkan kamar-kamar yang memiliki keunggulan dibandingkan dengan kamar yang sudah ada sebelumnya. Beberapa keunggulan tersebut terletak pada design interior kamar, fasilitas yang ada didalam kamar serta adanya pelayanan pribadi atau *assistant* pribadi bagi setiap tamu yang menginap di kamar baru. Pelayanan ini disebut dengan *Butler Service*, dan pelayanan ini hanya disediakan di kamar ‘Towers’. Sheraton Bandung Hotel & Towers dengan jumlah kamar sebanyak 156 kamar sampai dengan saat ini.



Gambar 3.1
Peta lokasi Sheraton Bandung Hotel & Towers

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

Sumber : Google Maps

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

3.2 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Selanjutnya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana hasil dari penelitian ini diolah untuk kemudian menghasilkan kesimpulan berupa angka-angka atau data-data statistik. Menurut Sugiyono (2011: 7) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, 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 atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk analisis data yang bersifat kuantitatif, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai Kepuasan Tamu yang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Penelitian ini terdiri dari variabel bebas atau independent variable (X) dan variabel terikat atau dependent variable (Y).* Adapun objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* adalah Kepuasan Tamu *terhadap reception, housekeeping, food and beverage dan price.* Selanjutnya objek penelitian yang menjadi variabel terikat atau *dependent variabel* adalah Loyalitas Pelanggan.

Unit analisis dari penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap lebih dari 1 kali di Sheraton Bandung Hotel & Towers serta menganalisis kepada loyalitas secara keseluruhan. Pengumpulan data akan dilakukan secara online yang di bantu melalui *google form* dengan total 100 responden. Responden akan diberikan kuesioner yang berisi kepuasan mereka terhadap suatu layanan hotel dan persepsi mereka terhadap loyalitas pelanggan yang diukur dengan skala *likert* 1 – 5 dan

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

nantinya akan menghasilkan skala ordinal yang akan di transformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Internal* dan dimasukan kedalam garis kontinum.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin mempelajari sifat-sifatnya. Di dalam pengumpulan dan menganalisa suatu data, langkah pertama yang sangat penting adalah menentukan populasi terlebih dahulu. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah atau sedang menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Populasi dari pelanggan ini cukup banyak, maka dari itu penulis mengefesiensikan waktu dengan melakukan sampling yaitu pengambilan sampel sebagai representasi dari populasi dalam penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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).

Berdasarkan pengertian sampel di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa tamu yang pernah atau sedang menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Untuk mendapatkan jumlah atau ukuran sampel penelitian, Penulis menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

n = ukuran sampel
 e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang bisa ditolerir ($e=0,1$)
 N = ukuran populasi

Berdasarkan rumus slovin diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{84.116}{1+84.116(0.1)^2}$$

$$n = \frac{84.116}{842,16} = 99,88125 \approx 100$$

Dari hasil perhitungan diatas menunjukan 99,88125 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang untuk dijadikan sampel pada penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Non- Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2001). Menurut Margono (2004:128), pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Adapun karakteristik yang menjadi dasar pemilihan responden adalah tamu yang pernah menginap lebih dari 1 kali di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Penulis akan membuat terlebih dahulu kuesioner di *google form* lalu kemudian menyebarkan *link* kuesioner tersebut kepada responden. Responden akan menerima kuisisioner dan cara penyebaran kuesioner yang di lakukan oleh penulis melalui *social media* seperti *Line*

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Messenger, WhatsApp Messenger, Instagram dan Facebook kepada tamu yang telah menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

3.4 Operasional Variabel

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. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dioperasionalkan dalam dua variabel utama. Variabel *independen* (bebas) yang diteliti adalah *customer satisfaction* yang terdiri dari 16 item sedangkan variabel *dependent* (terikat) yaitu *customer loyalty* terdiri dari 5 item.

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala	No. Item
Kepuasan terhadap Reception Departement	Reservasi	Tingkat kemudahan proses reservasi (<i>walk-in/OTA</i>)	Ordinal	1
	Pelayan <i>check-in check-out</i>	Tingkat kemudahan proses <i>check-in check-out</i>	Ordinal	2
	<i>Physical appearance</i> (penampilan fisik)	Tingkat penampilan fisik dari area <i>reception</i>	Ordinal	3

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

	<i>Ambience (Suasana)</i>	Tingkat suasana dari area <i>reception</i>	Ordinal	4
Kepuasan terhadap Food and Beverage Departement	<i>Willingness & ability</i> (kesediaan & kemampuan)	Tingkat kesediaan dan kemampuan karyawan restoran atau bar dalam menyediakan layanan	Ordinal	5
	<i>Opening Hours</i>	Tingkat kesesuaian jam buka restoran atau bar	Ordinal	6
	<i>Ambience (Suasana)</i>	Tingkat suasana dari area restoran atau bar	Ordinal	7
	<i>Quality</i> (kualitas)	Tingkat kualitas rasa makanan dan minuman yang disediakan	Ordinal	8
	Keragaman menu	Tingkat keragaman menu makanan dan minuman yang disediakan	Ordinal	9
Kepuasan terhadap Housekeeping Departement	<i>Willingness & ability</i> (kesediaan & kemampuan)	Tingkat kesediaan dan kemampuan karyawan <i>housekeeping</i> dalam menyediakan layanan	Ordinal	10
	Kebersihan kamar	Tingkat kebersihan kamar yang disediakan	Ordinal	11
	<i>Room Aminities</i> (fasilitas kamar)	Tingkat kualitas dan ketersediaan fasilitas di kamar	Ordinal	12

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

	<i>Room Comfort</i> (kenyamanan kamar)	Tingkat kenyamanan kamar	Ordinal	13
Kepuasan terhadap Price (Harga)	Kesesuaian harga kamar	Tingkat kesesuaian harga kamar	Ordinal	14
	Kesesuaian harga <i>Food and Beverage</i>	Tingkat kesesuaian harga makanan dan minuman	Ordinal	15
	Kesesuaian harga fasilitas lain	Tingkat kesesuaian harga dengan fasilitas lain yang disediakan hotel (Spa, dll)	Ordinal	16
Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan)	Mengatakan hal-hal yang positif	Tingkat keinginan tamu untuk mengatakan hal yang positif tentang hotel	Ordinal	17
	Niat untuk merekomendasikan	Tingkat keinginan dan niat untuk merekomendasikan	Ordinal	18
	Mendorong orang lain untuk menjadi mitra hotel	Tingkat keinginan tamu untuk mendorong orang lain agar bergabung dengan hotel	Ordinal	19

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

	Mempertimbangkan hotel sebagai pilihan pertama di masa depan	Tingkat keinginan tamu dalam mempertimbangkan hotel sebagai pilihan pertama di masa depan	Ordinal	20
	Melakukan lebih banyak bisnis dengan hotel di masa depan	Tingkat keinginan tamu untuk melakukan lebih banyak bisnis dengan hotel di masa depan	Ordinal	21

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi tamu yang terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap *reception*, *housekeeping*, *food and beverage* dan *price* dalam memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Kuesioner pada penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian.

Bagian pertama kuesioner disusun untuk mengidentifikasi demografi dan karakteristik dari responden. Termasuk didalamnya adalah pertanyaan mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan perbulan, daerah asal, tujuan berkunjung, dan lama menginap.

Bagian kedua yaitu untuk mengukur persepsi responden terhadap empat variabel kepuasan tamu. Kepuasan tamu tersebut

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

merupakan kepuasan responden terhadap layanan hotel (*reception, housekeeping, food and beverage, dan price*) yang berpengaruh terhadap loyalitas mereka di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Bagian ketiga kuesioner yaitu disusun untuk penilaian responden mengenai tingkat loyalitas pelanggan.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012:401) berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dalam kegiatan penelitian lapangan. Data primer dapat berbentuk isian kuesioner atau langsung dari responden berdasarkan masalah yang sedang dikaji.
2. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dalam kegiatan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari sensus, laporan data, dan statistik yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti menuliskan data dan sumber data yang digunakan dalam tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Jenis Dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Data jumlah hotel berbintang di Kota Bandung pada Tahun 2013-2017	Sekunder	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui <i>data.bandung.go.id</i>
2.	Data tamu yang menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers pada	Sekunder	HRD Sheraton Bandung Hotel and Towers

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

	Tahun 2017		
3.	Diagram data komentar tamu mengenai Sheraton Bandung Hotel & Towers pada Tahun 2013-2017	Sekunder	www.tripadvisor.co.id
4.	Data kutipan komentar tamu mengenai pelayanan di Sheraton Bandung Hotel & Towers	Sekunder	www.tripadvisor.co.id
3.	Hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan tamu	Sekunder	e-journal
4.	Hal-hal yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan	Sekunder	e-journal
5.	Tanggapan responden mengenai kepuasan tamu	Primer	Penyebaran kuesioner melalui <i>google form</i> kepada responden yang pernah menginap di Sheraton Bandung Hotel dan Towers
6.	Tanggapan responden mengenai loyalitas pelanggan	Primer	Penyebaran kuesioner melalui <i>google form</i> kepada responden yang pernah menginap di Sheraton Bandung Hotel

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

			dan Towers
--	--	--	------------

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis, 2018

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka berikut langkah-langkah yang dilakukan, yaitu:

a. Mengumpulkan Berbagai Literatur

Sebelum mengumpulkan data dari responden, hal pertama yang dilakukan 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 scholar* dengan kata kunci “*customer loyalty*”. Kemudian akan muncul banyaknya literatur dengan berbagai penelitian terkait dengan *customer loyalty*. Dari sekian banyaknya literatur yang ada, penulis memilih salah satu literatur dengan judul penelitian “*The Role of Customer Satisfaction and Image in Gaining Customer Loyalty in the Hotel Industry*”. Setelah itu penulis mencari lebih banyak referensi mengenai “*customer satisfaction*”. Untuk mencari literatur yang sama, bisa dilihat dari daftar pustaka yang ada dan cari judul yang berkaitan dengan penelitian sekarang..

b. Membuat Kuesioner

Kuesioner disebar kepada responden yang merupakan tamu yang pernah menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar atau sesuai. Sedangkan skala pengukuran yang akan dipakai adalah skala likert yang merupakan alat untuk mengukur sikap dari keadaan yang sangat positif ke jenjang yang sangat negatif sehingga akan menunjukkan sejauh mana

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000, hlm 94). Dalam hal ini, kuesioner dibagikan kepada para tamu untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan. Skala yang digunakan adalah skala ordinal, dengan menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Adapun skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Sudaryono 2014:93)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan lagi menjadi sub variabel yang kemudian dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat menjadi titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata seperti yang dijelaskan pada tabel 3.3 tentang tolak ukur skala likert.

Tabel 3.3
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 : Hasil Pengolahan Penulis, 2018

- c. Menyebar Kuesioner
Penyebaran kuesioner dilakukan melalui *social media* seperti *Line Messenger*, *WhatsApp Messenger*, *Instagram*

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018
PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan Facebook kepada tamu yang pernah menginap lebih dari 1 kali di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

d. Menganalisis Data Kuesioner yang Sudah Diisi

Hasil dari pengisian kuesioner oleh responden diolah untuk mendapatkan hasil presentase. Tahap-tahap pengolahan data kuesioner adalah:

- Pengklasifikasian pertanyaan dalam kuesioner
- Penghitungan Data
- Tabulasi, memasukkan data hasil kuesioner dalam bentuk tabel
- Menganalisis hasil kuesioner dengan bantuan SPSS 20.0 for windows

3.8 Uji Validitas dan Reabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor total. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment*. Skor ordinal dari setiap indikator yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan indikator, jika koefisien korelasi tersebut hasilnya positif, maka indikator tersebut valid, sebaliknya jika koefisien korelasi tersebut hasilnya negatif, maka indikator dinyatakan tidak valid. Berikut merupakan rumus korelasi *product moment*:

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

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

X	= Skor yang diperoleh subjek
seluruh item	
Y	= Skor total
ΣX	= Jumlah skor dalam distribusi X
ΣY	= Jumlah skor dalam distribusi Y
ΣX^2	= Jumlah kuadrat dalam distribusi X
ΣY^2	= Jumlah kuadrat dalam distribusi Y
N	= Banyaknya responden
Dimana :	
r	= koefisien korelasi antara variabel
X dan Y, dua	variabel yang dikorelasikan.

Kriteria uji jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dinyatakan valid. Dimana skor r tabel yang dianggap menjadi syarat minimum adalah jika $r = 0,361$. Setelah instrumen dinyatakan valid, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 4
Tabel 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)

Pengujian validitas responden dilakukan dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

- Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
- Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

3.8.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu Terhadap Reception Department

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas dari kepuasan tamu terhadap reception department (X_1) yang dapat dilihat pada tabel 3.5 di bawah ini:

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap
Reception Department (X_1)

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Saya merasa puas dengan proses reservasi (walk-in/OTA)	0,863	0,361	Valid
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan pada saat <i>check-in</i> <i>check-out</i>	0,866	0,361	Valid
3.	Saya merasa puas dengan penampilan fisik area <i>lobby</i> yang menarik	0,739	0,361	Valid
4.	Saya merasa puas dengan suasana <i>lobby</i> yang tenang dan nyaman	0,803	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

Berdasarkan tabel 3.5 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan tamu, terhadap reception department terdapat 4 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 0,361. Nilai r tabel diperoleh menggunakan rumus $df = n - 2$ dengan sig 5%. Dengan menggunakan sampel untuk uji validitas sebanyak 30 responden, sehingga didapat nilai $df = 30 - 2 = 28$. Selanjutnya dengan melihat tabel r product moment pada signifikansi 5%, didapatkan nilai r tabel = 0,361. Artinya, 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan software *IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

3.8.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap Food and Beverage Department

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas dari kepuasan tamu terhadap *food and beverage department* (X_2) yang dapat dilihat pada tabel 3.6 di bawah ini:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap Food and Beverage Department (X_2)

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>staff</i> restoran	0,768	0,361	Valid
2.	Saya merasa puas dengan jam buka restoran yang sesuai dengan waktu yang seharusnya	0,863	0,361	Valid
3.	Saya merasa puas dengan suasana restoran yang nyaman	0,850	0,361	Valid
4.	Saya merasa puas dengan kualitas rasa makanan dan minuman yang disediakan	0,846	0,361	Valid
5.	Saya merasa puas dengan pilihan menu yang beragam	0,656	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

Berdasarkan tabel 3.6 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan tamu, terhadap food and beverage department terdapat 5 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 0,361. Nilai r tabel diperoleh menggunakan rumus $df = n - 2$ dengan sig 5%. Dengan menggunakan sampel untuk uji validitas sebanyak 30 responden, sehingga didapat nilai $df = 30 - 2 = 28$. Selanjutnya dengan melihat tabel r product moment pada signifikansi 5%, didapatkan nilai r tabel = 0,361. Artinya, 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

3.8.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap Housekeeping Department

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas dari kepuasan tamu terhadap *housekeeping department* (X_3) yang dapat dilihat pada tabel 3.7 di bawah ini:

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap Housekeeping Department (X_3)

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan <i>staff housekeeping</i>	0,830	0,361	Valid
2.	Saya merasa puas dengan kebersihan kamar	0,763	0,361	Valid
3.	Saya merasa puas dengan kamar yang memiliki <i>room amenities</i> yang lengkap	0,903	0,361	Valid
14.	Saya merasa puas dengan kenyamanan kamar	0,753	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018
PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan tabel 3.7 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan tamu, terhadap *housekeeping department* terdapat 4 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai *r* hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai *r* tabel = 0,361. Nilai *r* tabel diperoleh menggunakan rumus $df = n - 2$ dengan sig 5%. Dengan menggunakan sampel untuk uji validitas sebanyak 30 responden, sehingga didapat nilai $df = 30 - 2 = 28$. Selanjutnya dengan melihat tabel *r* product moment pada signifikansi 5%, didapatkan nilai *r* tabel = 0,361. Artinya, 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

3.8.1.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap Price

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas dari kepuasan tamu terhadap *price* (X_4) yang dapat dilihat pada tabel 3.8 di bawah ini:

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu terhadap Price (X_4)

No.	Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Saya merasa puas dengan harga kamar yang sesuai dengan kualitas yang disediakan	0,830	0,361	Valid
2.	Saya merasa puas dengan harga makanan dan minuman yang sesuai dengan kualitas yang disediakan	0,722	0,361	Valid
3.	Saya merasa puas dengan harga fasilitas lain di hotel	0,843	0,361	Valid

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

	yang sesuai dengan kualitas yang disediakan			
--	---	--	--	--

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

Berdasarkan tabel 3.8 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan tamu terhadap *price* terdapat 3 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai *r* hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai *r* tabel = 0,361. Nilai *r* tabel diperoleh menggunakan rumus $df = n - 2$ dengan sig 5%. Dengan menggunakan sampel untuk uji validitas sebanyak 30 responden, sehingga didapat nilai $df = 30 - 2 = 28$. Selanjutnya dengan melihat tabel *r* product moment pada signifikansi 5%, didapatkan nilai *r* tabel = 0,361. Artinya, 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

3.8.1.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas dari variabel loyalitas pelanggan (Y) yang dapat dilihat pada tabel 3.9 di bawah ini:

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
1.	Saya akan mengatakan hal yang positif tentang hotel ini	0,898	0,361	Valid
2.	Saya akan merekomendasikan hotel ini kepada teman atau kerabat saya	0,775	0,361	Valid

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

3.	Saya akan mendorong temn atau kerabat saya untuk bergabung menjadi mitra hotel ini	0,874	0,361	Valid
4.	Saya akan mempertimbangkan hotel ini sebagai pilihan pertama jika saya akan menginap lagi	0,844	0,361	Valid
5.	Saya akan melakukan lebih banyak bisnis dengan hotel ini di masa depan	0,822	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

Berdasarkan tabel 3.9 mengenai hasil uji validitas variabel loyalitas pelanggan (Y) terdapat 5 item pernyataan yang dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari nilai r tabel = 0,361. Nilai r tabel diperoleh menggunakan rumus $df = n - 2$ dengan sig 5%. Dengan menggunakan sampel untuk uji validitas sebanyak 30 responden, sehingga didapat nilai $df = 30 - 2 = 28$. Selanjutnya dengan melihat tabel r product moment pada signifikansi 5%, didapatkan nilai r tabel = 0,361. Artinya, 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian. Perhitungan validitas ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 20 for Windows*.

3.8.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas tes, merupakan tingkat konsistensi suatu tes, adalah sejauh mana tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsisten, relatif tidak berubah meskipun diteskan pada situasi yang berbeda. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Pengujian reabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2011).

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuisioner dengan rentang skor atau skala Likert 1 -5, maka pengujian reabilitas instrumen menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

Keterangan :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir pertanyaan

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reabilitas tidak lebih rendah dari 0,70 (Robert M. Kaplan, hlm. 126 (1993). Untuk menentukan keeratan hubungan bisa menggunakan kriteria Guilford (1956), yaitu :

Tabel 3. 10
Tabel Koefisien Korelasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1,00	Hubungan yang sempurna
0,90 - < 1,00	Hubungan yang sangat erat
0,70 - < 0,90	Hubungan yang erat (reliabel)
0,40 - < 0,70	Hubungan yang cukup erat
0,20 - < 0,40	Hubungan yang kecil (tidak

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

	erat)
Kurang dari 0,20	Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan

3.8.2.1 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *alpha* diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 11
Hasil Uji Realibilitas Variabel X dan Y

No.	Variabel	C σ hitung	C σ minimal	Keterangan
1.	Kepuasan terhadap Reception	0,898	0,70	Reliabel
2.	Kepuasan terhadap Food and beverage	0,888	0,70	Reliabel
3.	Kepuasan terhadap Housekeeping	0,851	0,70	Reliabel
4.	Kepuasan terhadap Price	0,883	0,70	Reliabel
5.	Loyalitas Pelanggan	0,891	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

Berdasarkan tabel 3.11 di atas, terlihat bahwa nilai reliabilitas untuk masing- masing variabel X dan Y yang diperoleh bernilai lebih besar dari C σ minimal = 0,7. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah bersifat reliabel atau konsisten, sehingga instrumen penelitian ini dapat diandalkan meskipun penelitian dilakukan berulang kali dengan instrumen penelitian yang sama. Pengujian reabilitas ini menggunakan IBM SPSS Statistics 20 for Windows.

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

3.9 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dan Biklen, 1982). Dalam penelitian ini, analisis data dibantu oleh perangkat lunak (*software*) *IBM SPSS Statistic for Windows* dan *Add-In* pada *Microsoft Excel*.

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010 : 147-148) menyatakan bahwa analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel – variabel yang di teliti, antara lain :

1. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan tamu yang berada pada Sheraton Bandung Hotel & Towers.
2. Analisis data deskriptif mengenai loyalitas pelanggan pada Sheraton Bandung Hotel & Towers.

3.9.2 Garis Kontinum

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang dimana hasil dari skala ini merupakan data ordinal. Menurut Hasan (2009 : 21) 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

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

menganalisis 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 : 79) sebagai berikut:

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

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

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

Gambar 3.2 Garis Kontinum

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2018)

3.9.3 *Method of Successive Internal (MSI)*

Skala yang di gunakan pada penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu di transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive internal*.

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Untuk melakukan transformasi data ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- d. Menentukan nilai batas Z (table normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

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

- f. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Nilai hasil transformasi} : \text{score} = \text{scale value}_{\text{minimum}} + 1$$

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

Namun untuk memudahkan dan mempercepat proses pengolahan data dari skala ordinal ke interval, peneliti menggunakan bantuan *Add-In* pada Microsoft Excel dengan tahapan sebagai berikut:

1. Mengunduh aplikasi tambahan pada *Ms. Excel* agar dapat mengoperasikan MSI.
2. Klik file *stat97.xla* lalu klik *enable macro*.

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

3. Buka file hasil data kuesioner yang telah diinput pada Ms. Excel
4. Pilih menu *Add-In* → *Statistic* → *Succesive Interval* → pilih *Yes*
5. Pada saat kursor berada di kotak *data range*, blok seluruh data nilai.
6. Kemudian pindah ke kotak *cell output*
7. Klik di kolom baru untuk membuat hasil output
8. Pilih *next* → *Finish*

Setelah pengoperasian selesai, maka data telah bertansformasi dari data ordinal menjadi data interval.

3.10 Uji Asumsi Regresi

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada regresi berganda maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik. Maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokolerasi (Wahid Sulaiman, 2004, hlm. 88).

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang digunakan mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji satu sampel *Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Santoso (2012) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

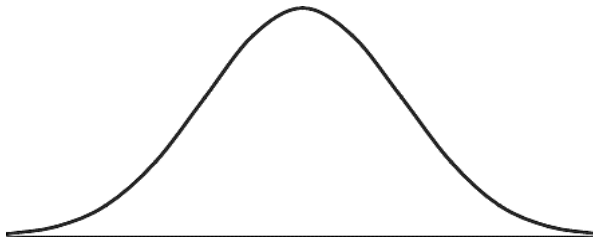
Selain menggunakan uji satu sampel *Kolmogorov-Smirnov*, cara lain untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menggunakan grafik histogram dan *probability plot (P-Plot)*. Berdasarkan grafik histogram, data penelitian berdistribusi normal apabila kurva pada grafik mengikuti pola kurva normal sebagai berikut:

Gambar 3.3 Pola Kurva Normal (Bell Shaped Curve)

Sumber : Google Images

Selanjutnya, pengujian normalitas dengan P-Plot dilakukan dengan cara melihat titik-titik penyebaran data terhadap garis diagonal pada grafik *P-Plot*. Ketentuan dalam analisis *P-Plot* adalah sebagai berikut:

1. Apabila titik-titik pada grafik menyebar dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data mengikuti pola distribusi normal.
2. Apabila titik-titik pada grafik menyebar dan



Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

cenderung menjauh dari garis diagonal serta tidak mengikuti agar garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tidak menunjukkan pola distribusi normal.

3.10.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas). Menurut Santoso (2012) rumus yang digunakan dalam uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

$$\text{VIF} = \frac{1}{\text{Tolerance}} \quad \text{atau} \quad \text{Tolerance} = \frac{1}{\text{VIF}}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat dikatakan bahwa uji multikolinieritas dapat diukur berdasarkan nilai *Tolerance* atau VIF dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi
2. Jika nilai *Tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas pada model regresi.

3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam penelitian sebuah model regresi terjadi perbedaan atau ketidaksamaan

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

varian dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas atau idealnya sering disebut homoskedastisitas. Adapun homoskedastisitas adalah kondisi ketika skor pada tiap nilai prediksi bervariasi dan variasinya cenderung konstan.

Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji glejser dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai Signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
2. Jika nilai Signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

Selain menggunakan uji glejser untuk menguji terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat menggunakan grafik *scatter plot* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika pada grafik *scatter plot* terlihat titik-titik yang membentuk pola tertentu, yang teratur (misal bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan telah terjadi masalah Heteroskedastisitas.
2. Jika pada grafik *scatter plot*, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur (misal bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.10.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

autokorelasi. Untuk memeriksa ada atau tidaknya autokorelasi, maka dilakukan uji *Durbin-Watson* (D-W) dengan keputusan sebagai berikut:

Tabel 3.9
Ketentuan Uji
Statistik *Durbin-Watson*

Nilai Statistik d	Hasil
$0 < d < dL$	Terdapat autokorelasi positif
$dL \leq d \leq dU$	Tidak ada keputusan
$dU \leq d \leq 4 - dU$	Tidak terdapat autokorelasi positif/negative
$4 - dU \leq d \leq 4 - dL$	Tidak ada keputusan
$4 - dL \leq d \leq 4$	Terdapat autokorelasi negatif

Sumber: Ghozali (2009)

3.10.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2011) analisis regresi linier berganda merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk memprediksikan perubahan nilai variabel terikat apabila variabel bebas berubah. Secara sederhana analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari 2 (dua) atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh X_1 (kepuasan terhadap *reception department*), X_2 (kepuasan terhadap *food and beverage department*), X_3 (kepuasan terhadap *housekeeping department*) dan X_4 (kepuasan terhadap *price*)

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

terhadap Y (loyalitas pelanggan). Menurut Sugiyono (2011) rumus

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

yang digunakan dalam teknik analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Keterangan:

- Y = Variabel terikat
- a = Bilangan konstanta
- b = Koefisien arah garis
(nilai koefisien regresi)
- X = Variabel bebas

3.10.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh X_1 (kepuasan terhadap *reception departement*), X_2 (kepuasan terhadap *food and beverage departement*), X_3 (kepuasan terhadap *housekeeping departement*) dan X_4 (kepuasan terhadap *price*) terhadap Y (loyalitas pelanggan) secara simultan dan parsial. Uji hipotesis ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

3.10.6.1 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis menggunakan uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari 2 (dua) atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama). Bentuk hipotesis dalam uji F ialah sebagai berikut:

- a. $H_0 : \beta_1, \beta_4 = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan terhadap *reception* (X_1), *food and beverage* (X_2), *housekeeping* (X_3) serta *price* (X_4) terhadap

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

- b. $H_a : \beta_1, \beta_4, \neq 0$: loyalitas pelanggan (Y).
 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan terhadap *reception* (X_1), *food and beverage* (X_2), *housekeeping* (X_3) serta *price* (X_4) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Hipotesis tersebut selanjutnya diuji untuk diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Untuk mengetahui nilai F hitung digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2) (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

K = Banyaknya variabel bebas

N = Ukuran sampel

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

$F = F$ hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel ($k ; n - k$)

Setelah mendapat nilai F hitung dan F tabel, maka bandingkan kedua nilai tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika F hitung $> F$ tabel, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (H_a diterima, H_o ditolak).
2. Jika F hitung $< F$ tabel, maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (H_a ditolak, H_o diterima).

Selain dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel, uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan *SPSS* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (H_a diterima, H_o ditolak)
2. Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (H_a ditolak, H_o diterima).

3.10.6.2 Uji Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis menggunakan uji T dilakukan untuk mengetahui apakah 2 (dua) atau lebih variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial (masing-masing). Bentuk hipotesis dalam uji T pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. $H_o : \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kepuasan terhadap *reception department* (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y).
- b. $H_a : \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh kepuasan terhadap *reception department* (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

- c. $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kepuasan terhadap *food and beverage department* (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y).
- d. $H_a : \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kepuasan terhadap *food and beverage department* (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y).
- e. $H_0 : \beta_3 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kepuasan terhadap *housekeeping department* (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y).
- f. $H_a : \beta_3 \neq 0$: Terdapat pengaruh kepuasan terhadap *housekeeping department* (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y).
- g. $H_0 : \beta_4 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kepuasan terhadap *price* (X_4) terhadap loyalitas pelanggan (Y).
- h. $H_a : \beta_4 \neq 0$: Terdapat pengaruh kepuasan terhadap *price* (X_4) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Selanjutnya, untuk mengetahui nilai t hitung dengan tingkat signifikan 5% (0,05) dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- r = Nilai korelasi parsial
- k (kelas) = Subvariabel

Setelah mendapatkan nilai t hitung, maka tahap selanjutnya ialah mencari nilai t tabel dengan rumus sebagai berikut:

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Keterangan:

- a = Tingkat signifikan (0,05) n
= Jumlah sampel
- k = jumlah variabel bebas

Apabila nilai t hitung dan t tabel telah didapatkan, maka bandingkan kedua nilai tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung > t tabel, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial (H_a diterima, H_o ditolak).
2. Jika nilai t hitung < t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial (H_a ditolak, H_o diterima).

Selain dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel, uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS dengan ketentuan sebagai berikut:

3. Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (H_a diterima, H_o ditolak)
4. Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (H_a ditolak, H_o diterima).

3.10.6.3 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (kepuasan tamu) terhadap variabel Y (loyalitas pelanggan). Uji koefisien determinasi dapat dilakukan dengan syarat apabila dalam uji F hasil menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel X terhadap Y biasanya dinyatakan dalam bentuk

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

persen (%) dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

Keterangan:

K_d = Koefisien determinasi R^2 = Koefisien korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan, ketentuan dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Jika K_d mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel X terhadap Y adalah lemah.
2. Jika K_d mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Dalam melakukan interpretasi terhadap hasil koefisien determinasi yang diperoleh, pedoman yang digunakan sama dengan pedoman yang digunakan dalam analisis korelasi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.10
Pedoman Interpretasi
Nilai Koefisien
Determinasi

Koefisien Determinasi	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Sumber: Sugiyono (2011)

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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