

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti mengenai *e-service quality* serta pengaruhnya terhadap keputusan menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel dengan pendekatan ilmu manajemen pemasaran. Penelitian ini terdiri dari dua variabel. Variabel menurut Uma Sekaran (2013,hlm.68) adalah segala sesuatu yang dapat berbeda atau bervariasi nilai.

Variabel pada penelitian ini terbagi menjadi variable bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Menurut Sugiyono (2013,hlm.39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat. Sedangkan variabel terikat menurut Uma Sekaran (2013,hlm.69) yaitu variabel yang menjadi minat utama peneliti, dengan tujuan untuk memahami dan menjelaskan variabilitas atau juga memprediksi hal itu Pada penelitian ini yang menjadi variable bebas adalah *e-service quality*(X) yang memiliki tujuh dimensi yang terdiri dari *design* (X₁) , *functionality*(X₂),*privacy*(X₃),*information*(X₄),*reliability*(X₅),*access/contact*(X₆), *responsivness*(X₇).Sementara variable terikat ini adalah keputusan menginap tamu (Y).

Responden pada penelitian ini adalah tamu D'Batoe *Boutique* Hotel yang mengetahui informasi dari *website* sekaligus melakukan reservasi online di website untuk menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel. Penelitian yang akan dilakukan akan berlangsung selama kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*. *Cross sectional method* menurut Menurut Uma Sekaran (2013,hlm.106) penelitian dapat dilakukan di mana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian yang

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

menggunakan metode ini mengumpulkan informasi dari sebagian populasi langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Metode dan penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan memecahkan suatu masalah. Berdasarkan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Uma Sekaran (2013,hlm.100) menyatakan bahwa “Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif dengan tujuan utama untuk mendeskripsikan sesuatu dan sangat berguna untuk menjelaskan fenomena pasar, serta mengasumsikan bahwa peneliti memiliki pengetahuan mengenai situasi masalah. Tujuan dari penelitian *deskriptif* adalah untuk menggambarkan. Studi deskriptif sering dirancang untuk mengumpulkan data yang menggambarkan karakteristik orang, peristiwa atau situasi. Melalui jenis penelitian *deskriptif* maka dapat diperoleh deskripsi mengenai gambaran tingkat *e-service quality*, dan gambaran tingkat keputusan menginap tamu tamu.

Penelitian *verifikatif* menurut Hasan (2009,hlm.11) adalah penelitian yang menguji kebenaran sesuatu (pengetahuan) dalam bidang yang telah ada dan digunakan untuk menguji hipotesis yang menggunakan perhitungan statistik. Dalam penelitian ini akan diuji kebenaran hipotesis mengenai pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini dilakukan survei terhadap tamu D’Batoe *Boutique* Hotel untuk meningkatkan keputusan menginap tamu hotel dengan menggunakan strategi *e-service quality*.

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* maka metode penelitian yang digunakan adalah *survey explanatory survey*. Menurut Masri Singarimbun dan Soffyan Effendi (2009,hlm.34) “metode *survey explanatory* merupakan penelitian *survey* yang digunakan untuk

Jenni Meriani, 2016
PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D’Batoe *Boutique* Hotel

menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis” Penelitian ini menggunakan sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok atau utama. Penelitian dengan menggunakan metode ini yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empiris dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Pengertian operasional variabel menurut (Sugiyono 2013:41) merupakan bagaimana caranya kita mengukur suatu variabel, untuk mengetahui apa yang menjadi konsep teoritis dan konsep analitis, maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel.

Variabel yang dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini meliputi: *independent variabel e-service quality (X)* yang memiliki tujuh dimensi yaitu *design functionality, privacy, information, reliability, access/contact, responsiveness*. Sedangkan keputusan menginap tamu (Y) sebagai *dependent variabel* memiliki faktor-faktor yang terdiri dari motif rasional yang terdiri dari harga, kualitas, kegunaan dan motif emosional yang terdiri dari sosialitas dan estetika.

Secara lebih rinci dapat terlihat pada Tabel 3.1 berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

VARIABEL	SUB VARIABEL	KONSEP VARIABEL/ SUB VARIABEL	INDIKATOR	UKURAN	SKALA	No. ITEM
1	2	3	4	5	6	7
<i>E-service Quality</i>		<i>E-Service Quality</i> adalah pengiriman pengalaman layanan normal meskipun dimediasi oleh teknologi dan tanpa unsur pribadi dalam pemenuhannya				

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D’Batoe *Boutique* Hotel

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

Design (X₁)	Mengacu pada ketertarikan pelanggan mengenai kemenarikan visual, ukuran dan warna yang digunakan oleh <i>website</i> Ramon Barera (2014)	Kemenarikan visual <i>website</i>	Tingkat kemenarikan <i>website</i> secara visual	<i>Ordinal</i>	3.1
		Kemenarikand esain huruf yang digunakan <i>website</i>	Tingkat kemenarikan desain huruf yang digunakan <i>website</i>	<i>Ordinal</i>	3.2
		Kemenarikan penggunaan warna pada <i>website</i>	Tingkat kemenarikan penggunaan warna pada <i>website</i>	<i>Ordinal</i>	3.3
Functionality (X₂)	Mengacu pada fungsi teknis yang benar dari sebuah <i>website</i> Ramon Barera (2014)	Tidak pernah ada gangguan internal hotel saat mengakses <i>website</i>	Tingkat frekuensi adanya gangguan internal hotel saat mengakses <i>website</i>	<i>Ordinal</i>	3.4
		Website memiliki link yang benar	Tingkat kebenaran link <i>website</i> D'Batoe <i>Boutique</i> Hotel	<i>Ordinal</i>	3.5
		Website memiliki loading yang cepat	Tingkat kecepatan loading <i>website</i> D'Batoe <i>Boutique</i> Hotel	<i>Ordinal</i>	3.6
Privacy (X₃)	Merupakan salah satu aspek yang paling diperhatikan oleh konsumen <i>online</i> adalah privasi informasi	Keyakinan tamu bahwa informasi yang diberikan tersimpan aman	Tingkat keyakinan bahwa informasi yang diberikan tersimpan aman	<i>Ordinal</i>	3.7

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

	pribadi karena <i>website</i> biasanya mengumpulkan dan menyimpan data dalam jumlah besar	Keyakinan tamu bahwa semua informasi personal tidak akan dibagikan kepada orang lain	Tingkat keyakinan tamu bahwa semua informasi personal tidak akan dibagikan kepada orang lain	<i>Ordinal</i>	3.8
	Ramon Barera (2014)				
		Keyakinan tamu akan keamanan menggunakan transaksi kartu kredit	Tingkat keyakinan akan keamanan menggunakan transaksi kartu kredit	<i>Ordinal</i>	3.9
Information (X4)	Mengacu pada semua informasi yang diberikan yang dibutuhkan oleh tamu yang dapat dipercaya kebenarannya.	Kelengkapan informasi tipe kamar	Tingkat kelengkapan informasi tipe kamar	<i>Ordinal</i>	3.10
		Kelengkapan fasilitas hotel	Tingkat Kelengkapan fasilitas hotel	<i>Ordinal</i>	3.10
	Ramon Barera (2014)	Kelengkapan informasi promosi hotel	Tingkat kelengkapan informasi promosi hotel	<i>Ordinal</i>	3.11
		Kelengkapan informasi tarif kamar	Tingkat kelengkapan informasi tarif	<i>Ordinal</i>	3.12
		Kejelasan informasi tipe kamar	Tingkat kejelasan informasi tipe kamar	<i>Ordinal</i>	3.13
		Kejelasan informasi fasilitas hotel	Tingkat kejelasan informasi fasilitas hotel	<i>Ordinal</i>	3.14

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

		Kejelasan informasi promosi hotel	Tingkat kejelasan informasi promosi hotel	<i>Ordinal</i>	3.15
Reliability (X5)	Mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ramon Barera (2014)	Keakuratan hotel dalam memberikan pelayanan saat melakukan reservasi	Tingkat keakuratan hotel dalam memberikan pelayanan saat melakukan reservasi	<i>Ordinal</i>	3.16
		Keakuratan pelayanan yang didapatkan dengan <i>billing statement</i>	Tingkat keakuratan pelayanan yang didapatkan dengan <i>billing statement</i>	<i>Ordinal</i>	3.17
Access/contact (X6)	Mengacu pada ketersediaan bantuan melalui telepon atau perwakilan online untuk memenuhi kebutuhan konsumen Ramon Barera (2014)	Keragaman layanan <i>service</i>	Tingkat keragaman layanan <i>service</i>	<i>Ordinal</i>	3.18
		Kemudahan dalam menghubungi layanan <i>service</i> yang tersedia	Tingkat kemudahan dalam menghubungi layanan <i>service</i> yang tersedia	<i>Ordinal</i>	3.19
		Kecepatan dalam membalas email tamu dalam memenuhi kebutuhan tamu	Tingkat kecepatan membalas email tamu dalam memenuhi kebutuhan tamu	<i>Interval</i>	3.20
Responsiveness (X7)	Mengacu pada respon yang cepat dan kemampuan untuk mendapatkan bantuan jika ada masalah atau pertanyaan. Ramon Barera	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pada saat reservasi	Tingkat kecepatan memberikan pelayanan pada saat reservasi	<i>Ordinal</i>	3.21
		Ketanggapan menangani masalah yang dihadapi tamu	Tingkat ketanggapan menangani masalah	<i>Ordinal</i>	3.22

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

	(2014)	dalam melakukan reservasi	yang dihadapi tamu dalam melakukan reservasi			
		Ketepatan reaksi website terhadap permintaan	Tingkat ketepatan reaksi website terhadap permintaan	<i>Ordinal</i>	3.23	
Keputusan Menginap	Keputusan 'Beli' didasarkan pada motif rasional, motif emosional atau keduanya. motif rasional melibatkan evaluasi logis dari atribut produk: biaya, kualitas, dan kegunaan. motif emosional melibatkan faktor non obyektif dan termasuk sosialisasi, meniru orang lain, dan estetika. Ebert & Griffin (2008: 294)					
	Motif Rasional (Y)	Mengacu pada harga, kualitas dan kegunaan produk/jasa yang ditawarkan Ebert & Griffin (2008: 294)	Tarif kamar yang ditawarkan D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	Tingkat kesesuaian tarif kamar yang ditawarkan D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	<i>Ordinal</i>	3.24
			Kualitas kamar dan fasilitas yang ditawarkan D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	Tingkat kualitas kamar dan fasilitas D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	<i>Ordinal</i>	3.25
	Motif Emosional (Y)	Mengacu pada keramahan dan estetika Ebert & Griffin (2008: 294)	Keramahan karyawan D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	Tingkat keramahan karyawan D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	<i>Ordinal</i>	3.26
			Keindahan semua sudut estetika D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	Tingkat keindahan semua sudut estetika D'Batoe <i>Boutique Hotel</i>	<i>Ordinal</i>	3.27

Sumber: Pengolahan Data tahun 2016

3.2.3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm.113) data primer mengacu pada Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique Hotel*

informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan khusus penelitian. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Data keputusan tamu menginap di Dunia	Sekunder	Market Metrix 2016
2.	Data keputusan tamu menginap di Indonesia	Sekunder	Badan Pusat Statistik 2016
3.	Data Hotel yang berkonsep <i>Boutique Hotel</i>	Sekunder	Website Disbudpar Kota Bandung
No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
4.	Data <i>room occupancy</i> d'batoe <i>boutique hotel</i> dan pesaingnya.	Primer	<i>Front Office Departement Hotel D'Batoe Boutique Hotel.2016</i>
5.	Data <i>monthly room occupancy</i> di d'batoe <i>Boutique hotel</i> bandung	Primer	<i>Front Office Departement Hotel D'Batoe Boutique Hotel.2016</i>
6.	Data <i>hotel rate display page web visits, bookings and conversion</i>	Primer	<i>Sales and Marketing Departement D'Batoe Boutique Hotel.2013</i>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2016

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel

3.2.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa atau hal yang ingin peneliti investigasi. Menurut Sugiana (2008, hlm.115) "Populasi (population/universe) adalah sekumpulan data individu yang memiliki karakteristik yang diterapkan oleh peneliti". Sedangkan menurut Menurut Uma Sekaran (2013, hlm.240) populasi mengacu pada seluruh kelompok masyarakat, peristiwa atau hal yang menarik bahwa peneliti ingin menyelidiki. Berdasarkan Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique Hotel*

pengertian di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang melakukan reservasi online melalui www.dbatoe-hotel.com sekaligus menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel sejumlah 1021 orang.

3.2.4.2 Sampel

Sampel menurut Uma Sekaran (2013, hlm.241) adalah bagian dari populasi. Ini terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, beberapa tapi tidak semua elemen populasi dari sampel. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam populasi tidak seluruh anggota populasi harus diukur, tetapi sebagian saja. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian dari tamu Hotel D'Batoe *Boutique* Hotel.

Dalam melakukan penelitian tidak mungkin semua populasi bisa diteliti karena ada beberapa faktor yang bisa menjadi penyebabnya yaitu keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu. Oleh karena itu peneliti hanya memakai sebagian dari objek populasi yang ditentukan dengan syarat sampel yang diambil mewakili yang lain yang tidak diteliti.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Tabachnick dan Fidell (2013), mengemukakan pengukuran tersebut yaitu dengan rumus:

$$N \geq 50 + 8m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan: m = jumlah variabel

N = jumlah sampel

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &\geq 104 + m \\ N &\geq 104 + 8 \\ N &\geq 112 \end{aligned}$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 112 orang responden. Menurut Winarno Sirakhmat (2002, hlm.100) bahwa “Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik”. Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal yang digunakan adalah 115 orang responden.

3.2.4.3 Teknik Sampel

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm.244) *sampling* adalah proses pemilihan elemen dalam jumlah yang memadai yang tepat dari populasi, sehingga penelitian sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik seperti pada elemen populasi. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* yang terdiri dari *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan area (cluster) sampling. *Non Probability sampling* yang terdiri dari *systematic random sampling*, sampling kuota, sampling insidental, *purposive sampling*, sampling jenuh, dan *snowball sampling*..

Uma Sekaran (2013, hlm.256) mengemukakan bahwa *systematic random sampling* atau metode pengambilan acak sistematis adalah metode untuk mengambil sampel secara sistematis dengan jarak atau interval tertentu dari suatu kerangka sampel yang telah diuraikan. Dengan demikian tersedianya suatu populasi sasaran yang tersusun (*ordered population target*) merupakan syarat penting bagi kemungkinan pelaksanaan pengambilan sampel dan metode acak sistematis.

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D’Batoe *Boutique* Hotel

Berdasarkan penjelasan di atas, maka teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *systematic random sampling* adalah proses memilih sampel yang hanya digunakan pada populasi homogen, dimana hanya unsur pertama yang dipilih secara acak, sedangkan unsur-unsur berikutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

1. Wawancara

Melakukan tanya jawab secara lisan dengan *Front Office D’Batoe Boutique Hotel*. Dari wawancara ini diperoleh data rata-rata *room occupancy* dengan pesaingnya, *room occupancy monthly* dan data *hotel rate display page* Hotel D’Batoe *Boutique Hotel*. Alat kumpul yang digunakan adalah pedoman wawancara.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Hotel D’Batoe *Boutique Hotel* khususnya mengenai *e-service quality* dan keputusan tamu menginap di *Batoe Boutique Hotel*

3. Kuesioner (Angket)

Uma Sekaran (2013,hlm.147) mengungkapkan bahwa kuesioner adalah merumuskan set pertanyaan tertulis pada responden untuk mendapatkan jawaban. Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman tamu hotel saat

berkunjung, *e-service quality* dan keputusan menginap tamu Hotel D'Batoe Boutique Hotel.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori yang berkaitan dengan masalah variabel yang diteliti yaitu *e-service quality* dan keputusan menginap tamu tamu.

Untuk mengetahui lebih jelas teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikan dalam tabel berikut ini.

TABEL 3.4
TEKNIK PENGUMPULAN DATA

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Wawancara	Front Office Departement Hotel D'Batoe Boutique Hotel
2	Observasi	Aktivitas pelaksanaan <i>e-service quality</i> dan keputusan tamu hotel.
3	Angket/ Kuesioner	Tamu Hotel D'Batoe Boutique Hotel
4	Studi literature	Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku dan jurnal ilmiah guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sumber: Pengolahan data tahun 2016

3.2.6 Pengujian Validitas serta Reliabilitas

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Didalam penelitian data mempunyai kedudukan paling tinggi, karena data merupakan penggambaran varabel yang diteliti, agar data dalam penelitian ini dapat digunakan dan memenuhi syarat pengujian dan data merupakan penggambaran dari variable yang diteliti, maka perlu dilakukan uji validitas. Menurut Uma Sekaran (2013,hlm.159), validitas adalah menguji seberapa baik suatu instrumen yang dibuat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. Proses Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe Boutique Hotel

pengujian adalah melalui isi dari variabel-variabel pernyataan yang ada didalam kuesioner yang akan disebar dalam penelitian ini. Suatu kuesioner dinyatakan valid (sah) jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, Uji validitas dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor variabel dengan skor total. Suatu konstruk atau variabel dikatakan valid jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.50 Imam Ghozali (2006, hlm.42)

Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Dalam perhitungan validitas ini digunakan koefisien korelasi *product moment* oleh Pearson

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

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keputusan pengujian validitas item instrument adalah sebagai berikut:

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan r tabel dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,361

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *e-service quality* sebagai instrumen variabel (X) dan keputusan menginap tamu sebagai variabel (Y). Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic 20 for windows*. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti kepada responden penelitian.

3.2.6.2. Pengujian Reliabilitas

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm.161) reliabilitas adalah pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias atau bebas kesalahan dan karena itu menjamin pengaturan yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam sebuah instrumen. Jadi, uji reliabilitas digunakan untuk memperoleh pengukuran yang konsisten jika dilakukan pengulangan pengukuran. Untuk menganalisis reliabilitas, pengukuran dilakukan sekali dan kemudian

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dengan menggunakan SPSS. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 Imam Ghozali, (2006,hlm.42).

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Cr = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum S_b^2}{S_t^2} \right]$$

Cr = *Croanbach alpha*
k = Banyaknya butir pertanyaan
S_t² = Deviasi standar total
 $\sum S_b^2$ = Jumlah deviasi standar butir

Sedangkan rumus variansnya menurut Husein Umar (2008,hlm.172) adalah

$$S^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{n - 1}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

n = Jumlah responden

x = Nilai skor yang dipilih

S² = Nilai varians

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya untuk variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Teknik analisis data didefinisikan sebagai cara untuk mengukur, mengolah, dan menganalisis data. Data yang diperoleh dan dikumpulkan diolah dan dianalisis adapun tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan, dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data sangat diarahkan pada pengujian hipotesis dan menjawab masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yang berfungsi untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian. Analisis deskriptif digunakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta mengenai populasi secara sistematis dan akurat. Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian sebagai berikut

1. Distribusi Frekuensi

Malhotra (2009, hlm.480) mengemukakan bahwa distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam persentase. Distribusi frekuensi juga mampu menunjukkan bentuk distribusi empiris variabel, lalu data dari frekuensi dapat digunakan untuk membuat histogram, atau sebuah grafik bar vertikal.

2. *Cross-tabulation*

Cross-tabulation menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan. Hasil dari *crosstab* dalam tabel mencerminkan distribusi gabungan antara dua atau lebih variabel dengan jumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda. Kategori satu variabel silang diklasifikasikan dengan kategori satu atau lebih variabel-variabel lainnya. Dengan demikian, distribusi frekuensi satu variabel

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

dibagi sesuai dengan nilai-nilai atau kategori dari variabel-variabel lainnya Malhotra (2009,hlm.493)

3. Skor Ideal

Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel x yang terdapat di objek penelitian. Terdapat lima tahapan perhitungan dalam menentukan skor ideal diantaranya adalah sebagai berikut.

a. Nilai Indeks Maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden

b. Nilai Indeks Minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden

c. Jenjang Variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum

d. Jarak Interval = jenjang : banyak kelas interval

e. Persentase Skor = (total skor : nilai maksimum) x 100%

4. Analisis data deskriptif mengenai *E-service quality* melalui tujuh dimensi *design, functionality, privacy, information, reliability, access/contact, responsiveness*

5. Analisis data deskriptif mengenai keputusan menginap tamu *D'Batoe Boutique Hotel*.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Analisis data verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan untuk mengungkapkan perilaku variabel penelitian. Media yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan data pengaruh *E-service quality* terhadap keputusan tamu menginap di *D'batoe Boutique Hotel*

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal yang Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di *D'Batoe Boutique Hotel*

dilakukan bila jumlah variabel independen terdiri dari minimal dua variabel. Regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara dua atau lebih variabel tersebut.

Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Penelitian ini menggunakan data ordinal, oleh karena itu setelah data ordinal seluruh responden terkumpul terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Internal* (MSI). Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu :

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale*. Skala Ordinal merupakan skala yang berbentuk peringkat dan menunjukkan urutan preferensi atau penilaian. Skala ordinal perlu ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive internal*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada 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, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut

$$Scale\ Value = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ below\ upper\ limit) - (Area\ below\ lower\ limit)}$$

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan memberi skor pada setiap item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

4. Menganalisis data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus statistik, menginterpretasikan data untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *e-service quality* yang terdiri dari *design functionality, privacy, information, reliability, access/contact, responsiveness*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu keputusan menginap. Persamaan regresi linier berganda delapan variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8$$

Keterangan:

Y = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksikan

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

(keputusan menginap)

a = Harga Y bila $X = 0$

b = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu
design(X_1), *functionality*(X_2), *privacy*(X_3), *information*(X_4),
reliability(X_5), *access/contact*(X_6), *responsivness*(X_7).

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut.

1. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Normalitas merupakan syarat pertama untuk melakukan analisis regresi dimana data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*.

- a. Buat data unstandardized residual terlebih dahulu dengan cara, pilih menu *analyze, regression, linear* kemudian masukkan variabel Y ke *dependent*, kemudian masukkan variabel X ke *independent* (s)
- b. Klik *save* pada bagian residu centang (v) *unstandardized* dan abaikan kolom yang lain, klik *continue* kemudian klik OK, selanjutnya akan muncul variabel baru dengan nama RES_1. Pilih menu *analyze* lalu pilih *non parametric test – legacy dialogs*, kemudian pilih submenu *1-sample K-S*

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

- c. Selanjutnya masukkan variabel *unstandardized residual* ke kotak *test variable list*, pada *test distribution* centang (v) normal. Klik OK untuk mengakhiri perintah.

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas diantaranya data berdistribusi normal, jika nilai signifikansi $>0,05$ dan data berdistribusi tidak normal, jika nilai signifikansi $<0,05$. Berikut langkah-langkah uji normalitas dengan menggunakan rumus kolmogorov-simirnov.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Langkah-langkah uji heteroskedastisitas diantaranya adalah.

- a. Klik *menu, analyze, regression, linear*: setelah terbuka jendela, masukkan variabel X ke kotak variabel *independent* dan masukkan variabel Y ke kotak variabel *dependent*. Klik *save* kemudian akan muncul jendela baru, centang *unstandardized* kemudian klik OK dan OK lagi.
- b. Abaikan output dan lihat akan ada sebuah variabel baru dengan nama RES_1. Klik *transform, compute variable*: pada kotak *target variable* isi dengan RES2, pada kotak *numeric expression* ketik rumus $ABS_RES(RES_1)$
- c. Abaikan output dan lihat ada variabel baru dengan nama RES2. Klik *menu, analyze, regression, linear*: keluarkan variabel Y dari kotak variabel *dependent* dan masukkan variabel res2 ke kotak variabel *dependent*. Klik *save* maka akan muncul jendela baru, cari *unstandardized* dan hilangkan centang, klik OK dan OK lagi.

3. Uji Asumsi Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas digunakan

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

juga sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah hubungan antara variabel X dengan Y dikatakan linear jika nilai probabilitas $<0,05$ dan hubungan antara variabel X dengan Y dikatakan tidak linear jika nilai probabilitas $>0,05$. Langkah-langkah yang harus dilakukan diantaranya sebagai berikut.

- a. Klik *variabel view*, ketik X pada baris pertama dan ketik Y pada baris kedua dikolom *name*. Lalu pada kolom *decimal* ganti dengan 0.
- b. Klik *data view* pada *data editor*, lalu klik *analyze – compare means* kemudian masukkan variabel y pada kotak *dependent list* dan masukkan variabel X pada kotak *independent list*.
- c. Klik *option* pada *statistic for first layer* kemudian klik *test for linearity*, lalu klik *continue*. Klik OK untuk mengakhiri perintah, maka akan muncul outputnya.

4. Uji Asumsi Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Uji asumsi autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson.

5. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Langkah-langkah uji asumsi multikolinearitas adalah.

- a. Masukkan data yang akan diuji normalitas di *data view*, kemudian beri nama masing-masing data tersebut dikolom *variable view*. Klik *analyze*

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

lalu *regression* kemudian klik *linear*. Masukkan variabel Y pada kotak *dependent* dan variabel X pada kotak *independent*. Setelah itu klik *statistic* pada *regression coefficient*.

- b. Aktifkan *covariance matrix* dan *collinearity*, dan nonaktifkan *estimates* dan *model fit*, kemudian klik *continue*.
- c. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat nilai toleransi dan VIF (*variance inflation factor*). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$. Selain itu dapat diidentifikasi dengan parameter dikatakan terjadi multikolinieritas jika nilai VIF $< 10,00$ dan terjadi multikolinieritas jika nilai VIF $\geq 10,00$.

6. Uji Asumsi Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Antara korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan dengan regresi adalah korelasi yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Adapun interpretasi hasil untuk perhitungan analisis korelasi adalah sebagai berikut:

TABEL 3.6
INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012, hlm. 184)

7. Uji Koefisien Determinasi

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

Uji koefisien determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variabel X terhadap Y . Selain itu digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan asumsi $0 < r^2 < 1$. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut.

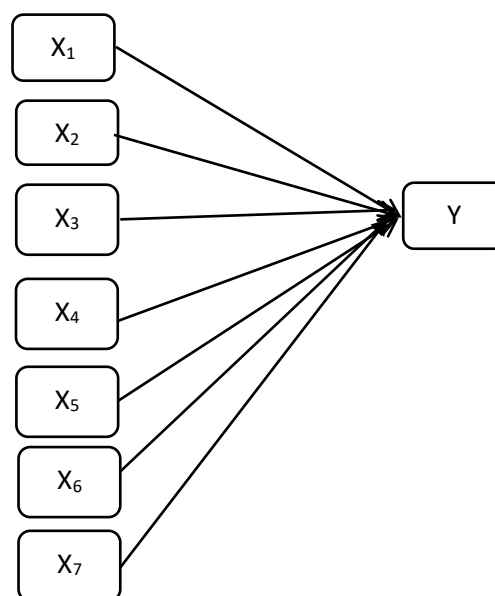
$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen terhadap variabel dependen, lebih jelas dideskripsikan dalam Gambar 3.1 berikut.



Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

GAMBAR 3.1 REGRESI LINIER BERGANDA

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

1. Secara Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus Sudjana (1996,hlm.369)

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

Keterangan: R = Nilai korelasi
 K = Jumlah variabel independen
 n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima yang artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

2. Secara Parsial

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus Sudjana (1996,hlm.62)

$$t = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

Keterangan:
 r = Nilai korelasi

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

n = jumlah responden

r^2 = besarnya pengaruh

Pengujian hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis pada pengujian parsial dapat ditulis sebagai berikut

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *design* terhadap keputusan menginap tamu
 $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *design* terhadap keputusan menginap tamu
- b. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *functionality* terhadap keputusan menginap tamu
 $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *functionality* terhadap keputusan menginap tamu
- c. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *privacy* terhadap keputusan menginap tamu
 $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *privacy* terhadap keputusan menginap tamu
- d. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *information* terhadap keputusan menginap tamu
 $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *information* terhadap keputusan menginap tamu
- e. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliabilty* terhadap keputusan menginap tamu
 $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliabilty* terhadap keputusan menginap tamu
- f. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *access/ contact* terhadap keputusan menginap tamu
 $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *access/ contact* terhadap keputusan menginap tamu

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

- g. $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsivness* terhadap keputusan menginap tamu
- $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsivness* terhadap keputusan menginap tamu

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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