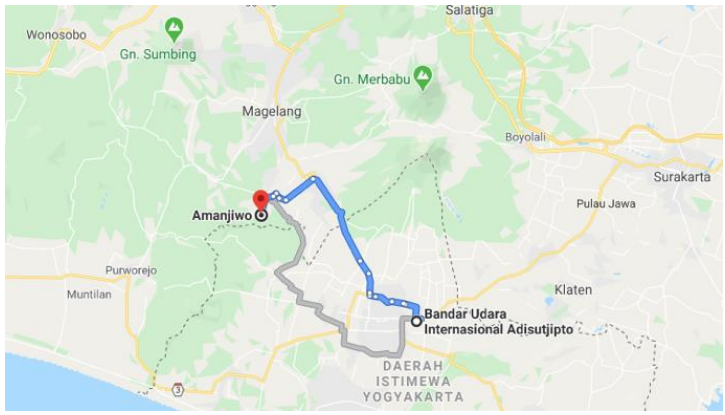
BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Amanjiwo Resort Magelang yang beralamat di Desa Majaksingi, Sawah, Kec. Borobudur, Magelang, Jawa Tengah 56553, Indonesia. Amanjiwo Resort Magelang memiliki nomor telepon (0293) 788333. Website Amanjiwo resort adalah *www.Aman.com/resorts/amanjiwo*. Amanjiwo Resort Magelang memiliki lokasi yang ideal karena berada di bawah kaki Bukit Menoreh, area ini sangat alami dengan latar belakang bukit terjal, kebun, ladang dan dikelilingi petak – petak sawah yang hijau dan subur ditambah dengan rimbunnya berbagai macam pepohonan, serta indahnya pemandangan Gunung Merapi, Gunung Merbabu, Gunung Sindoro dan Gunung Sumbing. Tidak hanya disuguhkan dengan pemandangan alam, Amanjiwo Resort Magelang juga disuguhkan dengan pemandangan dari salah satu keajaiban dunia yaitu Monumen Budha terbesar Candi Borobudur yang hanya berjarak kurang lebih 3,5 km.

Lokasi Amanjiwo Resort Magelang dapat ditempuh dengan waktu kurang lebih 1 jam perjalanan dengan mengendarai kendaraan bermotor dari bandara Adi Sutjipto Yogyakarta yang merupakan pintu gerbang utama bagi wisatawan dari Jakarta dan Denpasar.

Gambar 3. 1 Peta Jarak Bandara Adi Sutjipto dan Amanjiwo Resort Magelang



Sumber: Google Maps, 2020

Rana Salsabila Amran, 2021
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI AMANJIWO RESORT MAGELANG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah prosedur atau cara utama yang ditempuh dalam melakukan penelitian untuk mencapai sebuah tujuan dan mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang diajukan. Sugiyono (2013, hal. 2) menyatakan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Mengingat metode penelitian merupakan cara utama bagi peneliti untuk mencapai sebuah tujuan dan mendapatkan jawaban dari rumusan masalah, pemilihan metode penelitian yang sesuai dengan jenis penelitian sangat penting agar dapat mencapai tujuan tersebut dengan efektif dan efisien. Menurut Sugiyono (2003, hal. 14) terdapat dua jenis penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berbentuk angka maupun data kualitatif yang dijadikan dalam bentuk angka. Sedangkan, Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang datanya berupa kata, skema maupun gambar.

Berdasarkan teori tersebut, untuk dapat melakukan penelitian ini dengan efektif dan efisien metode penelitian yang sesuai untuk digunakan adalah dengan metode penelitian kuantitatif. Adapun tujuan penggunaan metode penelitian ini adalah untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013, hlm. 20)

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga rumusan masalah yang sudah diajukan. Tujuan yang pertama adalah untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan resepsionis yang diberikan kepada tamu oleh Amanjiwo Resort Magelang dan yang kedua yaitu untuk mengindentifikasi tingkat kepuasan tamu terhadap resepsionis di Amanjiwo Resort Magelang. Kedua tujuan ini menggunakan analisis penelitian yang bersifat deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017, hal. 147). Adapun tujuan penelitian ketiga, yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan resepsionis dapat berpengaruh

terhadap tingkat kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang menggunakan penelitian yang bersifat verifikatif. Menurut Nazir (2011, hal. 91) metode verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui suatu perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Untuk mendapatkan hasil pembuktian penulis mengumpulkan berkas *guest comment* yang disebarkan kepada setiap pengunjung yang telah menginap di Amanjiwo Resort Magelang.

Penelitian deksriptif dan verifikatif memiliki tujuan untuk menjelaskan situasi dan kondisi yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian sesuai dengan apa yang terjadi. Dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti, pendekatan kuantitatif lebih bersifat sebab dan akibat (kausalitas), sehingga dalam penelitiannya pendekatan kuantitatif memiliki variabel independen dan dependen. Dari variabel tersebut dapat diketahui bahwa variabel independen memiliki pengaruh seberapa besar terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2013, hal. 18)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, seperti dengan menyebarkan kuisioner, test, dan wawancara yang terstuktur (Sugiyono, 2017, hal.6). Dengan metode survey, penulis akan mendapatkan fakta dari fenomena yang ada keterangan yang nyata dari objek yang diteliti.

3.3 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 31), operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Sebuah variabel harus bisa diwujudkan kedalam bentuk konkret sehingga penulis dapat menyusun instrumen – intrumen kuesioner guna melakukan pengukuran berdasarkan aspek-aspek atau indikator-indikator yang ada (Sugiyono, 2013, hal. 137).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan resepsionis sebagai variabel X yang merupakan variable bebas (*independent*) dan kepuasan tamu sebagai variabel Y yang merupakan variabel terikat (*dependent*). Variabel-variabel yang diteliti, yaitu :

a. Variabel bebas atau *independent variable* (X), yaitu kualitas pelayanan resepsionis yang memiliki sub variabel sebagai berikut:
   1) Bukti fisik (*tangible*).
   2) Keandalan (*reliability*).
   3) Daya tanggap (*responsiveness*).
   4) Jaminan (*assurance*).
   5) Empati (*empathy*).
b. Variabel terikat atau *dependent variable* (Y), yaitu kepuasan tamu yang memiliki sub variabel sebagai berikut:
   1) Kepuasan tamu secara keseluruhan (*overall customer satisfaction).*
   2) Konfirmasi harapan.
   3) Minat membeli ulang.
   4) Kesediaan untuk merekomendasi.
   5) Ketidakpuasan tamu.

Variabel-variabel tersebut digunakan sebagai acuan untuk membuat kuesioner yang didalamnya terdapat indikator-indikator yang berkaitan. Dibawah ini adalah tabel operasionalisasi variabel.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel/Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan Resepsionis (X)	**Bukti Fisik (*Tangible*)**	Bangunan dan fasilitas hotel mudah dilihat.	Ordinal	1
		Kebersihan dan kerapihan staf resepsionis	Ordinal	2
		Peralatan yang terkait dengan kebutuhan pelayanan secara visual menarik	Ordinal	3

	Keandalan (*Reliability*)	Kemampuan staf dalam menyelesaikan keluhan tamu tamu	Ordinal	4
		Menjaga rekaman data tamu dengan baik	Ordinal	5
		Melayani tamu dengan tepat waktu	Ordinal	6
	Daya Tanggap (R*esponsiveness)*	Staf selalu dapat memenuhi kebutuhan tamu	Ordinal	7
		Keinginan staf untuk selalu membantu tamu	Ordinal	8
		Staf melayani dengan cepat	Ordinal	9
	Jaminan (*Assurance*)	Staf mampu membuat tamu merasa aman saat melakukan proses dengan hotel	Ordinal	10
		Staf memiliki pengetahuan yang mendalam untuk menyelesaikan masalah tamu	Ordinal	11
		Staf melayani dengan sopan	Ordinal	12
	Empati (*Empathy*)	Staf memahami kebutuhan pribadi tamu	Ordinal	13
		Staf mampu memberikan perhatian secara individual.	Ordinal	14
		Staf sangat menghargai tamu diatas kepentingan hotel.	Ordinal	15
Kepuasan Tamu (Y)	**Kepuasan Tamu Keseluruhan**	Secara keseluruan saya puas dengan pelayanan	Ordinal	16

	(*Overall Customer Satisfaction*)	resepsionis.		
	Konfirmasi Harapan	Saya merasa ekspektasi dengan pelayanan yang didapat sudah sesuai.	Ordinal	17
		Saya merasa harga dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai.	Ordinal	18
	Minat Pembelian Ulang	Saya mengingat Amanjiwo Resort Magelang ketika ingin berlibur.	Ordinal	19
		Saya merasa akan kembali untuk berlibur di Amanjiwo Resort Magelang	Ordinal	20
	Kesediaan Merekomendasi	Saya akan mengajak kerabat serta keluarga saya menginap di Amanjiwo Resort Magelang.resepsionis.	Ordinal	21
		Saya akan merekomendasikan Amanjiwo Resort Magelang kepada kerabat dan keluarga.	Ordinal	22
	Ada atau Tidak Keluhan Tamu	Saya merasa tidak ada komplain yang ingin diutarakan mengenai pelayanan staf resepsionis.	Ordinal	23
		Saya merasa tidak ada komentar negatif yang berkaitan dengan pelayanan staf resepsionis.	Ordinal	24

Sumber: Diolah penulis (2020)

3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Indriantoro & Supono (2013, hal. 142), sumber data yaitu aspek penting sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di awal. Sedangkan menurut Arikunto (2013, hal. 172), sumber data yang dimaksud dalam penelitian yaitu dari mana asal data tersebut didapat. Sumber data dapat diperoleh dari perusahaan itu sendiri maupun dari luar perusahaan. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder.

Menurut Indriantoro & Supono (2013:142) data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumber asli dan tidak melalui perantara. Sedangkan data sekunder yaitu data yang didapatkan oleh peneliti dari data yang diperoleh pihak lain.

Dalam penelitian ini, untuk data primer penulis dapatkan melalui pengisian kuesioner yang sebelumnya penulis sebar ke tamu yang pernah berkunjung dan menginap di Amanjiwo Resort. Sedangkan untuk data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian terdahulu, buku, website internet dan jurnal ilmiah untuk kepentingan penelitian. Dibawah ini adalah jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data

No.	Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
1.	Profil perusahaan Amanjiwo Resort.	Sekunder	Dokumen *Front Office* dan HRD serta laporan penulis ketika melaksanakan *On Job Training*.
2.	Data Kunjungan Tamu ke Amanjiwo Resort Magelang.	Sekunder	Dokumen FO Amanjiwo Resort Magelang.
3.	Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan resepsionis di Amanjiwo Resort.	Primer	Kuesioner tamu Amanjiwo Resort Magelang.

4.	Tanggapan responden mengenai kepuasan yang dirasakan sebagai tamu di Amanjiwo Resort Magelang.	Primer	Kuesioner tamu Amanjiwo Resort Magelang.

Sumber: Diolah oleh penulis (2020)

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data mengenai objek penelitian dan menjawab identifikasi masalah, maka penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

   Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang bisa diperoleh dari buku, internet dan literatur – literatur lainnya yang dapat membantu penulis untuk memahami konsep dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, yaitu konsep dan teori mengenai kualitas pelayanan, resepsionis, dan kepuasan tamu.

b. Kuesioner

   Menurut Sugiyono (2012:142) Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah wisatawan yang berkunjung dan menginap di Amanjiwo Resort Magelang.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang sesuai dengan karakteristik penelitian yang nantinya akan diteliti. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi yang sesuai dengan karakteristik yang

akan diteliti untuk digunakan dalam penelitian ini yaitu tamu mancanegara yang telah berkunjung dan menginap di Amanjiwo Resort Magelang tahun 2014 – 2019, yaitu sebanyak 24.770 orang.

3.5.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012:81) adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi saat melakukan pencarian data dengan meneliti subjek atau objek dengan karakteristik yang sesuai dengan karakteristik penelitian, penulis tidak perlu meneliti secara keseluruhan subjek atau objek penelitian tersebut karena sebuah sampel dapat mewakili populasi.

Untuk penarikan jumlah sampel penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2011, hal. 87). Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus dapat mewakilkan populasi dengan tepat.

Berikut ini adalah rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel.

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Jumlah populasi

e = Toleransi error = 0,1

Dalam rumus slovin terdapat ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Berdasarkan rumus *slovin*, maka dapat ditarik banyaknya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{24.770}{1+24.770\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{24.770}{248,7} = 99,59;$$ dibulatkan oleh penulis menjadi 100 responden

Jadi, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang responden dari populasi sebanyak 24.770 orang tamu di Amanjiwo Resort Magelang.

3.5.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2011:118), Teknik sampling adalah bagaimana cara sampel itu diambil. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2017, hal, 82), teknik *Simple Random Sampling* adalah salah satu sampling probabilitas, yang dipilih secara acak dari kelompok orang atau populasi yang lebih besar. Penulis menggunakan teknik ini dikarenakan sampel diambil secara acak dengan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut sehingga setiap subjek/objek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih.

3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Untuk mengetes kesahan dari instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini supaya data – data yang di dapat menjadi valid dan kesimpulannya dapat menggambarkan dengan baik keadaan yang sebenarnya maka diperlukan uji validitas. Uji validitas yaitu uji yang dilakukan untuk mengukur tingkat keabsahan suatu intrumen.

Dalam penelitian ini peneliti mengkorelasikan skor tiap masing-masing butir pernyataan yang diajukan dengan total skor untuk seluruh item untuk menguji validitasnya. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *Pearson product moment* dalam Arikunto (2006, hal. 170) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor butir pernyataan

Y = Skor total

∑X = Jumlah skor X

∑Y = Jumlah total Y

n = Banyaknya responden

Instrumen penelitian diuji agar dapat diketahui apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak untuk dijadikan alat pengukur. Instrumen dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan 30 responden pertama. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila hasil ujinya yaitu r hitung > r tabel, dimana r hitung dapat diperoleh dengan bantuan *SPSS* dan r tabel dapat diketahui dari *Degree of freedom* (df) = n-2 dengan n=30 maka didapatkan df=28. Dengan signifikansi 5% atau 0,05. Maka rtabel = 0,3061. Dengan ketentuan tersebut, maka jika terdapat butir pernyataan yang memiliki korelasi kurang dari 0,3061 dapat dihilangkan, sedangkan butir pernyataan yang memiliki korelasi diatas 0,3061 dapat dimasukkan kedalam alat tes. Semakin besar korelasi yang dimiliki butir pernyataan hingga mendekati satu (1,00) maka semakin pernyataan tersebut semakin valid (Sugiyono, 2013:178).

Uji validitas ini dihitung dan diolah dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics 20* dan Microsoft Excel. Hasil pengukuran uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.3 yaitu hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan resepsionis dan tabel 3.4 yatu hasil uji validitas variabel kepuasan tamu.

Tabel 3. 3 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Item Kuesioner	Validitas		
		r tabel	r hitung	Kesimpulan
1.	Saya merasa bangunan dan fasilitas hotel mudah dilihat.	0,3061	0,757	Valid
2.	Staf resepsionis bersih dan rapi.	0,3061	0,715	Valid
3.	Peralatan yang terkait dengan kebutuhan pelayanan secara visual menarik.	0,3061	0,369	Valid
4.	Saya merasa staf resepsionis menunjukan perilaku yang hangat dalam menyelesaikan masalah tamu.	0,3061	0,580	Valid
5.	Saya merasa staf resepsionis menjaga rekaman data tamu dengan baik.	0,3061	0,787	Valid
6.	Saya merasa staf resepsionis melayani	0,3061	0,555	Valid

	tamu dengan tepat waktu.			
7.	Saya merasa staf resepsionis selalu dapat memenuhi kebutuhan tamu.	0,3061	0,634	Valid
8.	Saya merasa staf resepsionis memiliki keinginan untuk selalu membantu tamu.	0,3061	0,647	Valid
9.	Saya merasa staf resepsionis melayani tamu dengan cepat.	0,3061	0,730	Valid
10.	Saya merasa aman saat melakukan proses dengan hotel.	0,3061	0,730	Valid
11.	Saya merasa staf resepsionis memiliki pengetahuan yang mendalam untuk menyelesaikan masalah saya.	0,3061	0,807	Valid
12.	Staf resepsionis melayani saya dengan sopan.	0,3061	0,478	Valid
13.	Saya merasa staf resepsionis memahami kebutuhan pribadi saya.	0,3061	0,780	Valid
14.	Saya merasa staf resepsionis memberikan perhatian secara individual kepada saya.	0,3061	0,631	Valid
15.	Staf resepsionins sangat menghargai saya diatas apapun.	0,3061	0,746	Valid

Sumber: Diolah penulis, 2020

Berdasarkan tabel uji validitas dari 15 indikator dari variabel kualitas pelayanan resepsionis (X) diatas dapat diketahui bahwa seluruh item indikator variabel kualitas pelayanan resepsionis (X) memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, sehingga 15 indikator dari variabel tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Kemudian, indikator dari variabel kepuasan tamu juga di uji ke validannya agar indikator yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak jika digunakan sebagai alat pengukur tingkat kepuasan tamu yang sudah menginap di Amanjiwo Resort Magelang. Berikut hasil uji validitas variabel kepuasan tamu dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu

No.	Item Kuesioner	Validitas		
		r tabel	r hitung	Kesimpulan
1.	Secara keseluruan saya puas dengan pelayanan resepsionis.	0,3061	0,655	Valid
2.	Saya merasa ekspektasi dengan pelayanan yang didapat sudah sesuai.	0,3061	0,666	Valid
3.	Saya merasa harga dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai.	0,3061	0,658	Valid
4.	Saya menginat Amanjiwo Resort Magelang ketika ingin berlibur	0,3061	0,711	Valid
5.	Saya merasa akan kembali untuk berlibut di Amanjiwo Resort Magelang	0,3061	0,797	Valid
6.	Saya akan mengajak kerabat serta keluarga saya menginap di Amanjiwo Resort Magelang.	0,3061	0,750	Valid
7.	Saya akan merekomendasikan Amanjiwo Resort Magelang kepada kerabat dan keluarga.	0,3061	0,757	Valid
8.	Saya merasa tidak ada komplain yang ingin saya utarakan mengenai pelayanan staf resepsionis.	0,3061	0,769	Valid
9.	Saya merasa tidak ada komentar negatif yang berkaitan dengan pelayanan staf resepsionis.	0,3061	0,682	Valid

Sumber: Diolah penulis, 2020

Berdasarkan tabel uji validitas dari 9 indikator dari variabel kepuasan tamu (Y) diatas dapat diketahui bahwa seluruh item indikator variabel Kepuasan tamu (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, sehingga 9 indikator dari variabel tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas instrumen, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan agar alat pengumpulan data yang digunakan dapat sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Apabila instrumen yang dibuat sudah valid dan reliabel maka data yang akan didapat pun dapat dipercaya karena sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Sehingga apabila terdapat lebih dari satu peneliti yang meneliti objek yang sama dengan waktu yang sama maupun dengan waktu yang berbeda tetap akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014, hal. 268).

Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian penulis menggunakan metode *alpha cronbach*. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai hasilnya positif dan lebih besar dari pada 0,60 (Sugiyono, 2013:184).

Butir instrumen yang dapat dilakukan uji reliabilitas adalah butir instrumen yang sudah termasuk kedalam kategori valid. Rumus *alpha cronbach* sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas

k = Rata-rata korelasi semua faktor pembentuk sub variabel

r = jumlah faktor pembentuk variabel

Tabel 3. 5 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas			
	Total Item	co min	co hitung	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	15	0,60	0,906	Reliabel
Kepuasan Tamu	9	0,60	0,881	Reliabel

Sumber: Diolah penulis, 2020

Berdasarkan tabel 3.5 diatas dapat diketahui bahwa nilai alpha dari variabel kualitas pelayanan resepsionis yaitu sebesar 0,906 dan dari variabel kepuasan tamu mendapatkan nilai sebesar 0,881. Dari nilai yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa indikator dari variabel kualitas pelayanan resepsionis dan kepuasan tamu tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian

karena nilai alpha yang didapat oleh kedua variabel tersebut lebih besar dari nilai minimum yaitu 0,60.

Setelah validitas dan reliabilitas item – item indikator dari masing – masing variabel diuji, diketahui bahwa hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan resepsionis dan kepuasan tamu memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel serta hasil uji reliabilitas kedua variabel tersebut memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, instrumen penelitian yang akan digunakan sebagai alat ukur penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Maka dari itu, instrumen penelitian ini layak digunakan untuk menguji permasalahan yang ada tanpa perlu khawatir akan adanya kegagalan yang disebabkan karena instrumen yang belum teruji kevalidan dan kereliabelannya.

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Rancangan Analisis Deskriptif

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan yang kedua, yaitu menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner kepada tamu Amanjiwo Resort Magelang. Data tersebut diolah dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelasan mengenai fakta yang ditemukan.

Menurut Arikunto (2010, hal. 278), secara garis besar analisis data meliputi tiga langkah, yaitu persiapan, tabulasi dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian sebagai berikut:

a. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden seperti mengecek kelengkapan data. Artinya, memeriksa isi instrumen pengumpulan data (termasuk pula kelengkapan lembar instrumen barangkali ada yang terlepas atau sobek).
b. *Coding*, yaitu pemberian skor atau kode untuk setiap pilihan dari item berdasarkan ketentuan yang ada, dimana untuk menghitung bobot nilai dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam angket menggunakan skala likert kategori lima. Setiap item variabel kualitas pelayanan resepsionis (x) dengan variabel kepuasan tamu (y) akan diberikan nilai sebagai berikut:
   1) Sangat tidak setuju *(Needs Improvement)* diberi bobot nilai 1

2) Tidak setuju *(Not Agree)* diberi bobot nilai 2
3) Cukup puas *(Satisfied)* diberi bobot nilai 3
4) Setuju *(Agree)* diberi bobot nilai 4
5) Sangat setuju (*extremly agree)* diberi bobot nilai 5

c. *Tabulating*, yaitu menghitung hasil skoring dan dituangkan dalam tabel rekapitulasi secara lengkap. Contoh tabel rekapitulasi pengolahan data pada tabel 3.6

Tabel 3. 6 Contoh Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data

Responden	Skor Item			
	1	2	3	N
1				
2				
3				
N				

Dalam perhitungan skala likert akan diketahui variabel yang diteliti melalui garis kontinum berada pada kategori apa. Untuk membuat garis kontinum, memiliki langkah sebagai berikut:

1) Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:

   SK = ST x JB x JR

   Keterangan:

   ST = Skor tertinggi

   JB = Jumlah butir

   JR = Jumlah responden

2) Membuat daerah kategori kontinum

   Membagi daerah kategori kontinum menjadi lima tingkatan, contohnya sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

   Tinggi = ST x JB x JR

   Rendah = SR x JB x JR

   Keterangan :

   ST = Skor tertinggi

   SR = Skor terendah

JB = Jumlah butir

JR = Jumlah responden

Menentukan selisih skor kontimum dari setiap tingkatan rumus :

$$R=\frac{skor\ kontimum\ tinggi-skor\ kontimum\ rendah}{5}$$

Selanjutnya menentukan daerah kontimum tinggi, sedang, dan rendah dengan cara menambahkan selisih (R) dari mulai kontimum tinggi sampai rendah.

3) Menentukan garis kontimum dan menentukan daerah letak skor untuk variabel kualitas pelayanan resepsionis (X) dan kepuasan tamu (Y).

Sumber : Sugiyono (2013)

3.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Analisis data verifikatif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap tingkat kepuasan tamu di Amajiwo Resort. Karena penelitian ini hanya meneliti dua variabel, maka teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana (*simple linear regression*).

Analisis regresi dilakukan dengan bantuan program statistik *IBM SPSS Statistics 20 for Windows*. Analisis regresi linier sederhana dipilih karena variabel bebas yaitu kualitas pelayanan resepsionis diekspektasikan dapat memengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan tamu.

Langkah analisis data verifikatif pertama – tama dengan cara mengubah data ordinal menjadi interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Mengingat data variabel yang digunakan dalam penelitian seluruhnya adalah skala ordinal, sementara pengolahan data dengan menggunakan regresi linier sederhana (statistik parametik) mensyaratkan data sekurang – kurangnya harus diukur dalam sakala interval (Sugiyono, 2013, hal 209). Dengan demikian semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi

skala interval dengan menggunakan MSI. Menurut Sugiyono (2013:120), langkah-langkah proses transformasi skala pengukuran dengan MSI adalah sebagai berikut:

1) Menghitung distribusi frekuensi setiap pilihan jawaban responden;
2) Menghitung proporsi setiap jawaban berdasarkan distribusi frekuensi;
3) Menghitung proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor;
4) Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal;
5) Menentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi densitas;
6) Menghitung *scale value* untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$Scale\ value = \frac{Desity\ at\ lower\ limit - Density\ at\ upper\ limit}{Area\ below\ upper\ limit - Area\ below\ lower\ limit}$$

Keterangan :

Density at lower limit = Kepadatan batas bawah

Density at upper limit = Kepadatan batas atas

Area below upper limit = Daerah dibawah batas atas

Area below lower limit = Daerah dibawah batas bawah

7) Menghitung skor (nilai hasil tranformasi) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Score = Scale\ value + |scale\ value\ minimum| + 1$$

3.7.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diuji itu berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan bagian dari uji persyaratan analisis uji asumsi dasar. Uji asumsi dasar adalah syarat yang harus. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah data berdistribusi normal apabila nilai signifikan besar dari 0,05. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *kolmogorovsmirnov*.

3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Analisis ini untuk mengetahui hubungan variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif, serta memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini menggunakan metode statistik regresi sederhana dengan bantuan SPSS 20.0 *for Windows*. Berikut adalah rumus analisis regresi linier sederhana secara umum (Malhotra, 2010).

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel *dependent* (kepuasan tamu)

X = Variabel *independent* (kualitas pelayanan resepsionis)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Konstanta a dan koefisien regresi b dihitung dengan menggunakan metode kuadrat terkecil (*ordinary least square method*) dengan rumus (Malhotra, 2010)

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2)-(\sum X)(\sum Y^2)}{n\sum X^2-(\sum X)^2}$$

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

Keterangan :

a : Banyaknya sampel

$\sum X$: Jumlah hasil pengamatan variabel kualitas pelayanan resepsionis

$\sum Y$: Jumlah hasil pengamatan variabel kepuasan tamu

$\sum XY$: Jumlah hasil kali pengamatan variabel kualitas pelayanan resepsionis dengan variabel kepuasan tamu

$\sum X^2$: Jumlah hasil pengamatan variabel kualitas pelayanan resepsionis yang dikuadratkan

$\sum Y^2$: Jumlah hasil pengamatan variabel kepuasan tamu yang dikuadratkan

Jika a negatif, maka potongan garis a berada di bawah titik asal pada sumbu tegak. Koefisien b merupakan koefisien arah regresi yang menyatakan

berubahnya nilai kepuasan tamu untuk setiap penambahan kualitas pelayanan resepsionis.

3.7.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

3.7.5.1 Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan resepsionis dengan variabel terikat yaitu kepuasan tamu. Analisis koefisien korelasi dalam penelitian menggunakan rumus *Pearson product Moment* (koefisien korelasi produk moment). Rumusnya adalah:

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

(Suharsimi Arikunto, 2010:213)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor butir pernyataan

Y = Skor total

∑X = Jumlah skor X

∑Y = Jumlah total Y

n = Banyaknya responden

Hasil yang telah diperoleh dengan menggunakan rumus diatas kemudian dimasukkan kedalam interval koefisien sehingga dapat diketahui bagaimanakah tingkat hubungannya. Nilai interval koefisien dan klasifikasinya dapat dilihat pada tabel 3.7

Tabel 3. 7 Interval Koefisien dan Tingkat Hubungannya

Interval Koefisien	Klasifikasi
0,000 – 0,199	Sangat rendah / Lemah dapat diabaikan
0,200 – 0,399	Rendah / Lemah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi / Kuat
0,800 – 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013:183)

3.7.5.2 Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, selanjutnya yang perlu ditentukan adalah besarnya koefisien determinasi sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh dalam presentase dari variabel X terhadap variabel Y. Rumus dari analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

KD : Koefisien determinasi

r : Koefisien korelasi

3.7.6 Rancangan Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, untuk menguji hipotesis yang diajukan yaitu dengan menggunakan uji-T. Sugiyono (2013:184) menyatakan bahwa uji-T adalah cara untuk menguji sebuah hipotesis dengan mengetes pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Dalam menggunakan uji-T dilakukan perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. H_0 = tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan resepsionis terhadap kepuasan tamu.

   H_1 = terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan resepsionis terhadap kepuasan tamu.

b. Daerah kritis dengan tingkat signifikansi 5% secara searah, kemudian dicari nilai t dalam tabel.

c. Tentukan uji statistik t dengan degree of freedom, dimana df = n-2

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

(Sugiyono, 2013:184)

Keterangan:

t = faktor korelasi

r = koefisien korelasi pearson

n = banyaknya sampel

dengan ketentuan sebagai berikut :

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya koefisien regresi signifikan. Maka terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan resepsionis dengan kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang.

b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya koefisien regresi tidak signifikan. Maka tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan resepsionis dengan kepuasan tamu di Amanjiwo Resort Magelang.