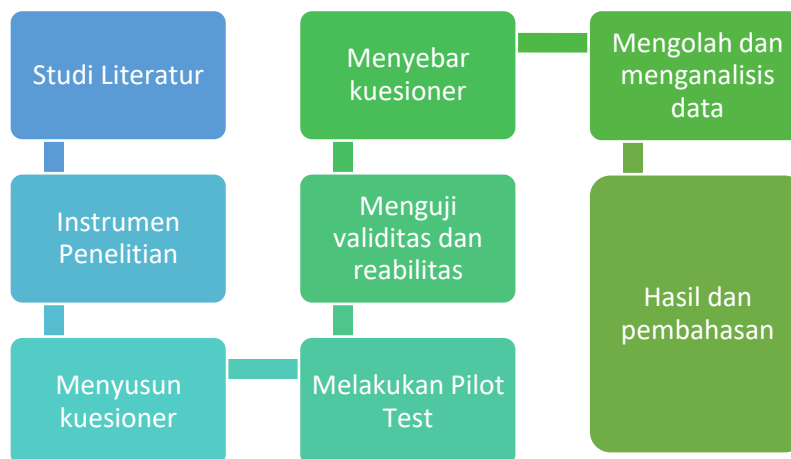


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif verikatif yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian dengan melakukan metode survey yang menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Pertama, peneliti melakukan *literature review*, dalam bagian ini peneliti akan melakukan kajian beberapa jurnal terkait dengan topik penelitian. Salah satu pendekatan dalam kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1985) mengategorikan karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa menjadi lima kelompok (Parasuraman et al., 1985), yaitu *Tangibles* (bukti secara nyata kemampuan pada perusahaan dalam memberikan yang paling baik kepada pelanggan. Baik dari segi penampilan karyawan, perlengkapan teknologi pendukung, fasilitas, hingga fisik tampilan bangunan), *Reliability* (kemampuan sebuah perusahaan dalam menyuguhkan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu terkait sikap simpatik, kecepatan, tidak ada kesalahan, ketepatan waktu, dan lain sebagainya), *Responsiveness* (dan didukung dengan attitude penyampaian yang mudah dimengerti dan jelas), *Assurance* (jaminan serta kepastian yang diperoleh dari keramah tamahan dan sikap sopan santun staff, berkomunikasi dengan baik, serta memiliki pengetahuan yang cukup, sehingga dapat memberikan rasa percaya pelanggan), *Empathy* (memberikan perhatian dengan tulus dan bersikap setia lebih kepada pelanggan, hal ini dilakukan guna mengetahui keinginan konsumen secara spesifik dan akurat) yang akan dianalisis pengaruhnya terhadap loyalitas pengunjung.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Sumber : Data diolah penulis (2021)

Setelah dikaji, kemudian menentukan topik penelitian . Peneliti menyesuaikan dengan topik tersebut dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Setelah melihat fenomena yang terjadi, peneliti menetapkan untuk mencoba meneliti Ammatoa Resort dikawasan tanjung bira. Kemudian peneliti menyusun instrumen pertanyaan yang akan dijadikan kuesioner. Lalu untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen peneliti melakukan pilot test kepada 30 responden. Setelah menguji validitas dan reabilitas selanjutnya pertanyaan akan disusun ulang sesuai hasil. jika instrumen penelitian yang telah disebar reliabel dan valid maka akan dilanjutkan kembali dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden. Kuesioner ditujukan kepada pengunjung yang telah menginap di Ammatoa Resort pada tahun 2017-2019, dengan menggunakan google form yang akan disebar melalui Message dan email member dan instagram yang ada direkapan data member ammatoa Resort serta kepada keluarga dan kerabat yang telah mengunjungi Ammatoa Resort lebih dari 2x. Setelah memperoleh data maka selanjutnya dilakukan proses analisis.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Ammatoa Resort yang terletak di Jl. pasir Putih Bira No (6) Tanetang, desa Bira, Bonto Bahari, kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Ammatoa Resort mulai dibangun pada tahun 2000 kemudian ammatoa resort mulai beroperasi pada tahun 2008. Ammatoa Resort dibangun di atas tebing dan menawarkan suasana laut lepas nan biru sehingga

menjadi salah satu resor yang ingin dikunjungi oleh wisatawan. Luas keseluruhan yang dimiliki bangunan ammatoa resort adalah 8000 meter persegi dan 30 meter diatas permukaan laut. Harga yang ditawarkan di Ammatoa Resort sangat bervariasi sesuai dengan type yang diinginkan. Type kamar yang disediakan mulai dari standart room hingga family deluxe dan honeymoon suite kemudian harga yang ditawarkan mulai dari Rp.2.150.000 – Rp.6.150.000. Aksesibilitas untuk menempuh Ammatoa Resort terbilang mudah dijangkau. Tamu yang ingin mengunjungi Ammatoa Resort bisa melalui jl poros Pelabuhan Bira hingga menemukan Pos pemesanan tiket untuk memasuki atraksi wisata pantai Tanjung Bira, kemudian dari pos pantai Tanjung Bira mengikuti arah jalan kepantai hingga terdapat papan nama/banner Ammatoa Resort yang menunjukkan arah menuju Ammatoa Resort. Ammatoa resort berada di sebelah kiri jalan dan dapat ditempuh sekitar 5-10 menit mulai dari pos pantai Tanjung Bira.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan area generalisasi yang memiliki subjek atau objek berkualitas serta ciri spesifik tertentu yang peneliti terapkan sebagai bahan ajaran dan bahan pembuat kesimpulan (Sugiyono, 2016). Berdasarkan hal ini, maka peneliti memutuskan Tamu yang telah melakukan kunjungan lebih dari 2x ke Ammatoa Resort sebagai populasi. Kemudian penulis akan focus kepada tamu periode 2019 – desember 2020 yang telah melakukan kunjungan 2x atau menjadi member ammtao resort.. Berdasarkan data tersebut maka tamu yang menginap di periode tersebut sebanyak 423 tamu.

Sampling merupakan metode yang digunakan sebagai alat penentuan sampel dari populasi yang memenuhi kriteria serta mampu untuk mencapai target. Menurut (sugiyono, 2012) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa *purposive sampling* merupakan suatu strategi untuk menentukan sampel berdasarkan atas standar juga pertimbangan penulis. Dijelaskan kriteria yang akan ditentukan penulis yaitu :

- a) Responden pernah menginap di Ammatoa Resort minimal 2x di tahun 2017-2019 karena kunjungan pada tahun 2017-2019 masih kategori kunjungan dekat dengan waktu penelitian.
- b) Responden mengerti dan mengetahui tentang pelayanan yang baik di resort.

Penulis akan mengambil sampel dengan melalui populasi yang sifatnya *purposive sampling*. Dengan memilih objek yang akan dijadikan sampel sesuai dengan kriteria tertentu. Kemudian kriteria yang akan menjadi focus dalam penelitian ini yaitu tamu yang telah atau yang sedang menginap di Ammatoa Resort minimal 2 kali. Target responden yang diambil oleh peneliti sebanyak 120 responden. Ferdinand dalam bukunya menyatakan bahwa sampel minimal berjumlah 100 dan maksimal 200 (ferdinand, 2002). Oleh karena itu peneliti memutuskan 120 responden sebagai jumlah yang tepat untuk memperoleh data yang akurat.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Sub-variabel	Butir Pertanyaan	Skala	No. Item
Kualitas pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (X)	Lokasi Ammatoa Resort mudah dijangkau	Ordinal	No. 1
		Ammatoa Resort mudah ditemukan melalui google maps		No. 2
		View di Ammatoa Resort indah dan menarik		No. 3
		Ammatoa Resort memiliki suasana lingkungan yang aman, nyaman, dan asri		No. 4
		Penataan eksterior dan Interior di Ammatoa Resort sangat baik		No. 5
		Kebersihan kamar di Ammatoa Resort bersih dan terawat		No. 6
		Kebersihan public area di Ammatoa Resort terjaga		No. 7

		Akses parkir kendaraan di Ammatoa Resort memadai		No. 8
		Harga kamar yang ditawarkan sebanding dengan fasilitas yang ada		No. 9
		Karyawan di Ammatoa Resort mengenakan pakaian yang rapi dan sopan		No. 10
	<i>Realibility</i> (keandalan) (X)	Karyawan Ammatoa Resort ramah dan sopan saat melayani para tamu	Ordinal	No. 11
		Karyawan Ammatoa Resort melakukan proses check-in check-out dengan cepat dan teliti		No. 12
		Karyawan Ammatoa Resort menyampaikan informasi kepada tamu dengan detail		No. 13
	<i>Responssives</i> (responsif) (X)	Karyawan Ammatoa Resort cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada para tamu	Ordinal	No. 14
		Karyawan Ammatoa Resort cepat tanggap dalam mengatasi complain tamu		No. 15
		Keluhan dari para tamu selalu direspon dengan baik oleh karyawan Ammatoa Resort		No. 16
		Karyawan Ammatoa Resort cepat tanggap menerima telpon dari tamu		No. 17

		Karyawan Ammatoa Resort tepat waktu saat tamu meminta morning call		No. 18
	<i>Assurance</i> (X)	Keamanan di area parkir Ammatoa Resort aman dan terjaga	Ordinal	No. 19
		Security Ammatoa Resort melakukan penjagaan 24 jam		No. 20
		Karyawan Ammatoa Resort jujur dan dapat dipercaya		No. 21
	<i>Empathy</i> (empati) (X)	Karyawan Ammatoa Resort Peduli saat tamu mengalami kesulitan	Ordinal	No. 22
		Karyawan Ammatoa Resort peka terhadap keinginan dan kebutuhan tamu		No. 23
		Karyawan Ammatoa Resort memberikan pelayanan yang baik terhadap semua tamu tanpa pilih – pilih		No. 24
		Karyawan Ammatoa Resort selalu menjaga privacy tamu dengan baik		No. 25
Loyalitas Tamu	Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i> (y)	Saya memiliki keinginan untuk menginap kembali di Ammatoa Resort	Ordinal	No. 26
	Keputusan berkunjung kembali (y)	saya akan memberikan rekomendasi untuk menginap di Ammatoa Resort kepada keluarga dan teman sebagai	Ordinal	No. 27

	tempat staycation pilihan, baik secara langsung dari mulut ke mulut maupun melalui media sosial.	
--	--	--

Sumber : Hasil olahan Penulis (2021)

dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan (x) dan loyalitas tamu (y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Loyalitas tamu adalah variabel terikat penelitian ini. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness Assurance*, *Empathy*. Kelima elemen ini memiliki keterkaitan dengan variabel kualitas pelayanan (kognitif). Sedangkan loyalitas tamu sebagai variabel terikat memiliki faktor-faktor yang terdiri dari maksud untuk berkunjung kembali dan maksud untuk merekomendasikan. Selain mempertimbangkan review tentang kualitas pelayanan di sebuah resort biasanya tamu juga akan mencari pengetahuan tentang kualitas produk (fasilitas) sebuah resort biasanya pengunjung mencari suasana atau desain exterior dan interior yang sesuai dengan motivasi untuk berkunjung, misalnya jika tamu mencari suasana ketenangan maka ia cenderung mencari resort yang berbasis alam dengan interior yang sesuai seperti memiliki banyak pohon lindung didalamnya. Indikator dalam sub variabel ini adalah Tingkat pengetahuan pengunjung mengenai atmosfer kualitas pelayanan di resort setelah mengunjungi Ammatoa Resort dan indikator dari variabel loyalitas adalah keinginan berkunjung kembali ke Ammatoa Resort, memberitahukan tentang Ammatoa Resort kepada pihak lain dari mulut ke mulut dan Mengajak pihak lain untuk menginap di Ammatoa Resort. Seluruh indikator diukur menggunakan skala ordinal yang mengukur sikap tamu terhadap indikator-indikator tersebut. Singkatnya, berikut adalah tabel operasional dari penelitian ini.

3.4 Instrumen Penelitian

Kuisisioner adalah alat yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini. kemudian dalam penelitian ini, kuisisioner yang akan digunakan yaitu kuisisioner tertutup, dimana setiap pertanyaan yang ada sudah dipersiapkan jawabannya, yang kemudian reponden dapat memilih dari alternatif jawaban yang menurutnya sesuai dengan pilihan dan pendapatnya, mulai dari sangat tidak setuju - sangat setuju.

Dalam penelitian ini akan menggunakan *skala likert*. Dimana *skala likert* ini digunakan dalam mengukur suatu sikap atau persepsi seseorang tentang fenomena yang terjadi terhadap tamu yang telah menginap. Kemudian Jenis data yang akan digunakan yaitu skala ordinal dengan rentang nilai 1-5 mulai dari sangat tidak setuju - sangat setuju.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Pernyataan	Tolok Ukur
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan (2007)

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat 2 jenis kategori data yakni data sekunder & data primer. Data primer merupakan data yang dapat diperoleh secara oleh pengumpul data. Kemudian pada penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data primer melalui kuesioner yang telah disebar secara online dan dengan wawancara kepada pihak ammatoa resort. Sedangkan, data sekunder merupakan data yang telah ada / ditulis oleh peneliti sebelumnya secara langsung. Kemudian pada penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder yang dikutip dari beberapa studi literatur dan kajian pustaka dengan mempelajari berbagai buku, mencari dan membaca jurnal dan artikel ilmiah yang memiliki kaitan dengan variable terkait kualitas pelayanan dan loyalitas tamu.

Adapun beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. teknik pengumpulan datanya dijelaskan sebagai berikut.

1. Studi Pustaka

Dalam mendukung penyelesaian penelitian ini, maka penelitian ini perlu untuk mengkaji penelitian sebelumnya yang serupa sebagai tolak ukur dan bahan penguatan penelitian. Kajian Pustaka akan dilakukan dengan membaca dan mengkaji beberapa jurnal penelitian dan buku.

2. Observasi

Peneliti akan mengobservasi fenomena yang terjadi di lapangan yang selaras dengan topik penelitian. Hal ini dilaksanakan pada pra-penelitian dengan mengamati objek atau fenomena di lapangan melalui pihak resort dan aplikasi traveloka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilaksanakan untuk menyempurnakan berbagai data dan bukti yang ada dalam penelitian.

4. Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini yaitu berupa beberapa daftar pertanyaan yang akan diberikan terhadap responden. Kuesioner akan disebar melalui dua cara yaitu dibagikan secara *online* menggunakan *google form* dan dibagikan langsung kepada pengunjung sesuai dengan ciri spesifik yang telah ditentukan.

Tabel 3. 3 Jenis dan Sumber Data

No.	Dat a	Jenis Data	Sumber Data
1.	Rating resort di pantai Tanjung Bira	Sekunder	Traveloka
2.	Ulasan tamu	Sekunder	Traveloka
3.	Data tamu Ammatoa Resort	Primer	Pihak Ammatoa Resort
4.	Tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan & loyalitas tamu di Ammatoa resort	Primer	Tamu Ammatoa Resort

Sumber : Hasil olahan Penulis (2021)

3.6 Uji Validitas

Menurut (Yusup, 2018) uji validitas merupakan untuk menguji seberapa baik instrumen kemudian dikembangkan menggunakan konsep & langkah-langkah tertentu yang ditujukan guna dalam mengukur variabel tertentu.

Instrument akan dinyatakan valid apabila bisa membuktikan data dari suatu variable secara tepat dan tidak menyimpang dari keadaan di lapangan. maka dari itu instrument yang valid mampu mengukur apa yang seharusnya peneliti ingin ukur (sugiyono, 2016). Instrument penelitian akan dikatakan baik apabila nilai koefisien validitas suatu instrument itu tinggi. Penelitian ini menggunakan rumus korelasi dari Pearson untuk menguji suatu validitas instrumen penelitian, dengan demikian rumusnya :

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

Sumber : (Sugiyono, 2016)

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi suatu item
- XY = Jumlah perkalian item dengan total item
- N = jumlah responden (sampel)
- X = Jumlah skor untuk indikator x
- Y = Jumlah skor untuk indikator y

Pilot test penelitian ini diadakan dengan menyebar kuisisioner kepada 30 responden dengan membandingkan r hitung dan r tabel dimana df (degree of freedom) = n-2 dengan alpha 5 % atau 0,05. Untuk mendapatkan hasil pengujian validitas akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Di uji menggunakan rumus korelasi dari Pearson atau r hitung pada setiap item pertanyaan dengan nilai r tabel sesuai banyaknya responden melalui software SPSS. Pertanyaan dianggap valid jika $[r]_{hitung} \geq r_{tabel}$, dan dikatakan tidak valid jika $[r]_{hitung} \leq r_{tabel}$. Uji validitas dilakukan pada setiap item pertanyaan dengan memanfaatkan aplikasi SPSS. 22.0. Kemudian hasil dari uji validitasnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Uji Validitas

No	Variabel	R Hitung	R Tabel (2 tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan				
<i>Tangible</i>				

1	Lokasi Ammatoa Resort mudah dijangkau	0,819	0,361	Valid
2	Ammatoa Resort mudah ditemukan melalui google maps	0,948	0,361	Valid
3	View di Ammatoa Resort indah dan menarik	0,820	0,361	Valid
4	Ammatoa Resort memiliki suasana lingkungan yang aman, nyaman, dan asri	0,881	0,361	Valid
5	Penataan eksterior dan interior di Ammatoa Resort sangat baik	0,864	0,361	Valid
6	Kebersihan kamar di Ammatoa Resort bersih dan terawat	0,917	0,361	Valid
7	Kebersihan public area di Ammatoa Resort terjaga	0,970	0,361	Valid
8	Akses parkir kendaraan di Ammatoa Resort memadai	0,907	0,361	Valid
9	Harga kamar yang ditawarkan sebanding dengan fasilitas yang ada	0,925	0,361	Valid
10	Karyawan di Ammatoa Resort mengenakan pakaian yang rapi dan sopan	0,936	0,361	Valid
<i>Reliability</i>				
11	Karyawan Ammatoa Resort ramah dan sopan saat melayani para tamu	0.917	0,361	Valid
12	Karyawan Ammatoa Resort melakukan proses check-in check-out dengan cepat dan teliti	0,957	0,361	Valid
13	Karyawan Ammatoa Resort menyampaikan informasi kepada tamu dengan detail	0.955	0,361	Valid
<i>Responsive</i>				
14	Karyawan Ammatoa Resort cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada para tamu	0,894	0,361	Valid
15	Karyawan Ammatoa Resort cepat tanggap dalam mengatasi complain tamu	0,937	0,361	Valid
16	Keluhan dari para tamu selalu direspon dengan baik oleh karyawan Ammatoa Resort	0,925	0,361	Valid

17	Karyawan Ammatoa Resort cepat tanggap menerima telpon dari tamu	0,934	0,361	Valid
18	Karyawan Ammatoa Resort tepat waktu saat tamu meminta morning call	0,937	0,361	Valid
<i>Assurance</i>				
19	Keamanan di area parkir Ammatoa Resort aman dan terjaga	0,927	0,361	Valid
20	Security Ammatoa Resort melakukan penjagaan 24 jam	0,876	0,361	Valid
21	Karyawan Ammatoa Resort jujur dan dapat dipercaya	0,915	0,361	Valid
<i>Emphaty</i>				
22	Karyawan Ammatoa Resort Peduli saat tamu mengalami kesulitan	0,917	0,361	Valid
23	Karyawan Ammatoa Resort peka terhadap keinginan dan Kebutuhan Tamu	0,938	0,361	Valid
24	Karyawan Ammatoa Resort memberikan pelayanan yang baik terhadap semua tamu tanpa pilih – pilih	0,882	0,361	Valid
25	Karyawan Ammatoa Resort selalu menjaga privacy tamu dengan baik	0,857	0,361	Valid
Loyalitas Pengunjung				
1	Saya memiliki keinginan untuk menginap kembali di Ammatoa Resort	0,730	0,361	Valid
2	saya akan memberikan rekomendasi untuk menginap di Ammatoa Resort kepada keluarga dan teman sebagai tempat staycation pilihan, baik secara langsung dari mulut ke mulut maupun melalui media sosial.	0,921	0,361	Valid

Sumber: Olahan Peneliti dengan SPSS (2021)

Dijelaskan oleh tabel diatas , dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi kriteria dimana dapat dilihat r hitung \geq r tabel. Dengan

pernyataan tersebut , seluruh item pertanyaan diatas bisa digunakan dalam proses penelitian selanjutnya karena seluruh item dinyatakan valid.

3.7 Uji Reabilitas

Setelah menguji validitas selanjutnya dengan menguji reliabilitas. Uji reliabilitas akan dilakukan apabila kuesioner penelitian telah dinyatakan valid melalui uji validitas Uji reliabilitas dilakukan guna menilai suatu kusioner apakah kusioner tersebut memiliki konsistensi responden dalam jawaban yang diberikan sesuai dengan pertanyaan yang merupakan indikator dari suatu variabel yang tercantum. Instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila bisa mengungkapkan data yang benar dan dapat dipercaya (Arikunto, 2010). Pada penelitian ini , Reliabilitas instrumen diuji dengan uji Alfa Cronbach dikarenakan instrumen pertanyaan pada kuesioner yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu skala likert nilai 1 – 5 karena perlu diketahui rentangan antara beberapa nilai yang diberikan. Dalam penelitian (sugiyono, 2012) untuk mengukur suatu presepsi, pendapat , sikap orang lain terhadap fenomena social dapat menggunakan skala likert. Uji reliabilitas akan diuji dengan menggunakan software SPSS 22 for windows terhadap semua item pertanyaan yang valid secara bersamaan. Jumlah item pertanyaan terkait kualitas pelayanan sebanyak 25 item dan sebanyak 2 item pertanyaan terkait loyalitas tamu. Suatu instrument penelitian dinyatakan mempunyai tingkat realibilitas yang cukup apabila koefisien Alpha Cronbach $\geq 0,70$. Dari paparan diatas , maka telah diuji realibilatas dari penelitian ini, dapat kita lihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. 5 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber: Olahan Peneliti dengan SPSS (2021)

Dilihat dari tabel diatas *Case Processing Summary* dapat dinyatakan tingkat validitas dari semua item pertanyaan adalah 100%.

Tabel 3. 6 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	27

Sumber: Olahan Peneliti dengan SPSS (2021)

Dilihat dari tabel diatas *Reliability Statistic* pada 27 item pertanyaan, menyatakan bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan $> 0,70$ yaitu 0,766.

3.8 Teknik Analisis Data Deskriptif

Sugiyono (2016) yang mengemukakan Lanalisis deskriptif yakni analisis dengan tujuan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah didapat sebagaimana adanya tanpa ada maksud membuat Lkesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.8.1 Uji Prasyarat analisis data

Teknik Analisis jalur regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini terdapat tujuan guna untuk mengetahui pengaruh pada setiap variable . Maka dari itu perlu diketahui agar dapat mengetahui pengaruh dari setiap variabel. Oleh karena itu, perlu diketahui besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu Kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, terhadap variabel independen (Y) yaitu loyalitas pengunjung. Analisis jalur dilakukan menggunakan software SPSS. Berikut merupakan Prosedur kerja sebelum dilakukannya analisis jalur:

3.9 Teknik Analisis Data Verikatif

Kemudian dilanjutkan dengan analisis verikatif. Menurut (Sugiyono, 2016) suatu Analisis verifikatif memiliki tujuan guna mengetahui pengaruh diantara 2 variabel ataupun lebih variable. Metode analisis verikatif telah banyak digunakan peneliti guna untuk menguji keabsahan pada suatu hipotesis. Dijelaskan sebagai berikut metode yang akan diangkat guna untuk melakukan beberapa pengujian dalam analisis verifikatif :

3.9.1 Uji asumsi normalitas

Uji formalitas merupakan tahap yang pertama dilakukan, uji normalitas bertujuan agar melihat apakah kedua variable mempunyai distribusi normal/tidak

melalui sebaran data pada sebuah kelompok data/variable. Memiliki nilai residual yang terdistribusi normal dapat dikatakan suatu model regresi yang baik. Untuk melakukan suatu analisis regresi, syarat yang harus terpenuhi yaitu normalitas, yaitu data sampel yang telah memenuhi persyaratan distribusi normal. Dengan menggunakan normal probability plot kita dapat mengetahui data yang digunakan apakah berdistribusi normal/tidak.

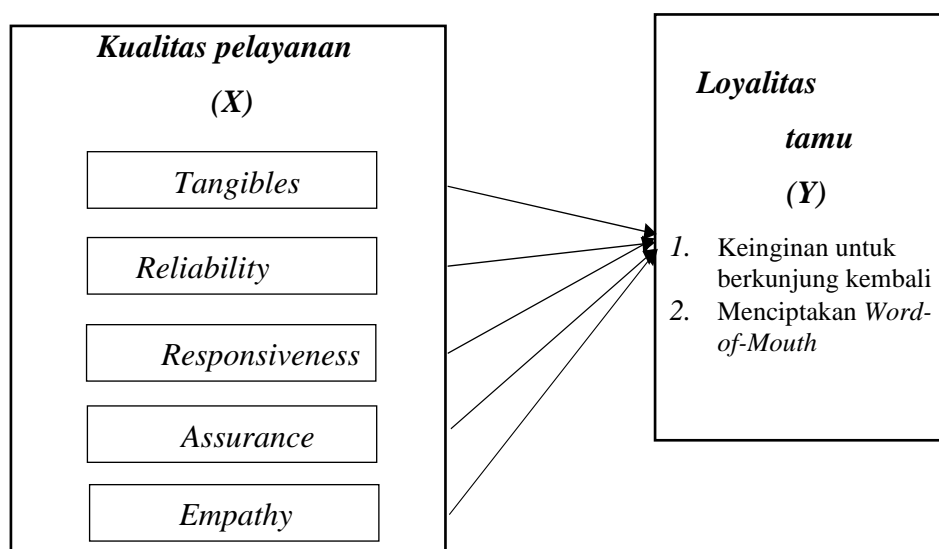
3.9.2 Uji linearitas

Uji linearitas merupakan uji analisis data guna mengetahui pengaruh antara dua variabel apakah terdapat hubungan yang linear/tidak secara signifikan. Uji linearitas ini banyak digunakan sebagai prasyarat dalam regresi linear/analisis korelasi. Di uji menggunakan software SPSS dengan menggunakan menggunakan Test for Linearity dan terhadap taraf signifikansi 0,05. disingkat VIF. Apabila nilai $VIF < 10$ maka disimpulkan suatu data lepas dari gejala multikolinieritas.

3.10 Uji hipotesis

3.9.1 Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana digunakan untuk membuktikan suatu rumusan masalah yaitu membuktikan Pengaruh antara variable bebas yang terdiri dari dimensi (X) yaitu *Tangibles*, *Reliability Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap Variable terikat (Y) yaitu Loyalitas Tamu.



Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis guna membuktikan apakah terdapat hubungan yang jelas dan bisa dipercaya antara 2

variable tersebut Oleh karena itu maka dari itu, penelitian ini harus melakukan pengolahan data sebagai berikut:

3.9.2 Uji t Parsial

Uji statistik t juga disebut dengan uji signifikan tunggal. Pada Uji statistic tersebut , ini membuktikan seberapa jauh pengaruh pada variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dan kemudian akan disimpulkan Ha diterima atau Ho ditolak dari hipotesis yang sudah dirumuskan.

Berikutnya hasil suatu perhitungan dianalogikan dengan t tabel terhadap tingkat kesalahan yang sama dengan 0,05. Kriteria yang dipakai yaitu:

- a) Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
- b) Ho diterima: jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

nilai *probability* yang digunakan untuk pengujian dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai $probability < \alpha$ 5% atau 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
- b) Apabila nilai $probability \geq \alpha$ 5% atau 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

Apabila Ho yang diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variable bebas secara parsial pada variable terikat dapat dinilai tidak signifikan ataupun sebaliknya yaitu apabila Ho ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel bebas secara parsial pada variabel terikat dapat dinilai signifikan.

3.10 Koefisiensi Determinasi

Nilai Koefisiensi determinasi (R^2) menjabarkan persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat . Koefisiensi determasi dirumuskan sebagai berikut:

Keterangan :

KD : Koefisiensi Determasi

R^2 : Koefisiensi yang dikuadratkan.