

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia. Sebelum dimekarkan menjadi Provinsi tersendiri, Pulau Bali merupakan wilayah dari Provinsi Sunda Kecil, yang terdiri dari Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur. Provinsi Bali terletak antara $8^{\circ}03'40''\text{LS}$ - $8^{\circ}50'48''\text{LS}$ dan $114^{\circ}25'53''\text{BT}$ - $115^{\circ}42'40''\text{BT}$ membuatnya beriklim tropis seperti bagian Indonesia yang lain. Wilayahnya di utara berbatasan dengan Laut Jawa, di selatan dengan Samudera Hindia, di timur dengan Selat Lombok, dan di barat dengan Selat Bali. Luas keseluruhan kawasan daratan Bali adalah 5.632,86 km². Pulau Bali merupakan bagian dari Kepulauan Sunda Kecil sepanjang 153 km dan selebar 112 km sekitar 3,2 km dari Pulau Jawa. Gunung Agung adalah titik tertinggi di Bali setinggi 3.148 m. Tempat-tempat penting di Bali yaitu Ubud sebagai pusat seni terletak di Kabupaten Gianyar; sedangkan Kuta, Sanur, Seminyak, Jimbaran dan Nusa Dua adalah beberapa tempat yang menjadi tujuan pariwisata, baik wisata pantai maupun tempat peristirahatan.

3.2 Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Wan Satibi (2017:74) menjelaskan bahwa objek penelitian adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memetakan atau menggambarkan penelitian atau sasaran riset atau penelitian secara komprehensif. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010: 29) objek penelitian adalah suatu hal yang merupakan bagian dari inti problematika pada suatu penelitian.

Penelitian ini mengkaji tentang dua variabel yang akan diteliti, diantaranya variabel X (variabel *independent*) yaitu Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan variabel Y (variabel *dependent*) yaitu Keputusan Tamu.

1. Variabel X, yaitu Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*).Keandalan (*reliability*). Daya tanggap (*responsiveness*). Jaminan (*assurance*). Empati (*empathy*)
2. Variabel Y, yaitu Variabel terikat atau dependent variable (Y), yaitu kepuasan tamu yang memiliki sub variabel sebagai berikut:

1. Kepuasan tamu secara keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
2. Minat membeli ulang.
3. Kesiediaan untuk merekomendasi.
4. Ketidakpuasan tamu

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di The Edge Bali. Penelitian ini dilakukan pada kurun waktu kurang dari satu tahun yaitu dua bulan dimulai dari bulan Setember 2022 hingga November 2022 dengan menggunakan metode *cross sectional method*.

Menurut Husein (2008: hlm 45), *Cross sectional method* adalah metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang).

3.3 Desain Penelitian

Penulis menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan diolah secara statistik. Menurut Menurut Sugiyono (2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yanglain.

Selain dari pada itu peneliti menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017: 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penulis menggunakan metode Survei, yaitu dengan melakukan penyebaran kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari beberapa individu dalam jangka waktu bersamaan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Istilah jenis data mengacu pada semua hal yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti baik itu informasi ataupun data. Informasi data dapat diperoleh dari berbagai sumber guna memperoleh data penelitian. Pada penelitian ini data dikumpulkan berasal dari data primer dan sekunder, antara lain:

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang berasal dari suatu sumber asli secara langsung dan digunakan oleh para peneliti (Sugiyono, 2013:225). Peneliti mengumpulkan data primer untuk mengatasi masalah yang ditangani. Peneliti memperoleh data dari sumber asli atau lokasi dilakukannya penelitian. Untuk mengumpulkan data tersebut, peneliti menggunakan kuesioner online dan membagikannya kepada tamu yang pernah melakukan menginap di The Edge Bali.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang berasal dari sumber yang secara tidak langsung memberikan informasi pada peneliti sebagai pengumpul data (Sugiyono 2013:137). Buku, studi literatur dan berbagai bentuk bacaan adalah data sekunder yang bersifat mendukung keperluan, melengkapi atau mendukung data primer yang relevan dengan penelitian ini. Peneliti melakukan studi pustaka guna membuat perbandingan dengan penelitian sebelumnya dan menggunakannya sebagai sumber referensi pada penelitian ini. Data sekunder pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa sumber seperti laman blog dan juga website Pemerintahan Provinsi Bali dan juga dari Management The Edge Bali.

Tabel 3. 1
Jenis Dan Sumber Data

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Provinsi Bali Dalam Angka 2017	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Bali
2.	Provinsi Bali Dalam Angka 2018	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Bali
3	Provinsi Bali Dalam Angka 2019	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Bali
4	Provinsi Bali Dalam Angka 2020	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Bali
5	Provinsi Bali Dalam Angka 2021	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Bali
6	Provinsi Bali Dalam Angka 2022	Sekunder	Badan Pusat Statistik Provinsi Bali
7	Online Reservtion	Sekunder	The Edge Bali

8	Kuisisioner Penelitian	Primer	Peneliti
---	------------------------	--------	----------

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 3.1 diatas Data sekunder pada penelitian ini adalah bersumber dari beberapa sumber seperti dari laman blog badan pusat statistik provinsi Bali pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2022. Selain data dari badan pusat statistik provinsi Bali, peneliti juga mendapatkan sumber data dari manajemen The Edge Bali dan juga kuisisioner yang sudah disebarakan kepada tamu yang pernah menginap di The Edge Bali.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh kelompok (manusia) yang dapat menjadi hal yang menarik bagi peneliti dimana peneliti ingin melakukan investigasi terhadapnya dan menarik kesimpulanterhadapnya (Sekaran & Bougie, 2016). Populasi dalam penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap di The Edge Bali dari tahun 2019 sampai dengan 2022 yang melakukan reservasi secara *online*. Berikut merupakan data tamu yang melakukan reservasi *online* di Villa The Edge Bali:

Tabel 3. 2
Jumlah tamu yang telah melakukan Reservasi Online di The Edge Bali

No	Rerservation Web	2022	2021	2020	2019
		<i>Januari-Desember</i>	<i>Januari-Desember</i>	<i>Januari-Desember</i>	<i>Januari-Desember</i>
1	SiteReminer	6	15	105	228
2	Agoda	70	86	21	65
3	Booking.com	30	24	64	283
4	Expedia Asia Pasific	0	2	30	148
5	Hana, T&T	0	0	28	151
6	Luxury Escape	1	3	120	293
7	Mandira Abadi	150	204	38	0
8	Mr Dream Bridal	1	0	5	88
9	Others	78	104	44	253

Regita Valentina, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI VILLA THE EDGE BALI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Total	336	438	455	1509
Grand Total	2738			

Sumber: The Edge Bali (2019-2022)

Berdasarkan data pada tabel 3.2 diatas menggambarkan sebuah data dari jumlah populasi tamu yang pernah menginap di Villa The Edge Bali pada periode tahun 2019-2022 yang secara keseluruhan berjumlah 2.738 orang, dari data diatas penulis tidak akan mengambil seluruh tamu untuk diteliti melainkan akan mengambil sebagian dari populasi yang akan dijadikan untuk sample penelitian.

3.5.2 Sampel

Menurut Siyono & Sodik (2015) mengungkapkan bahwa sample merupakan Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili jumlah populasinya. Sample pada penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di The Edge Bali.

Penetapan responden dilakukan dengan cara memilih orang yang pernah menginap di The Ede Bali pada periode tahun 2019-2022 yang melakukan reservasi secara *online*. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan di teliti, penulis akan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2738}{1 + 2738 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{2738}{1 + 2738 (0,01)}$$

$n = 150,00365$, dibulatkan menjadi 150 responden

Keterangan :

n = Jumlah responden

N = Jumlah Tamu.

e = Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir ($e = 0,1n$) (tingkat signifikansi 90%).

3.5.3 Teknik Pengambilan Sample

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini, penulis menggunakan mengambil sampel dengan melalui populasi yang sifatnya *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016: 85). Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016: 85).

Dengan memilih objek yang akan dijadikan sampel sesuai dengan kriteria tertentu. Kemudian kriteria yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu tamu yang telah atau yang sedang menginap di The Edge Bali. Target responden yang diambil oleh peneliti sebanyak 150 responden yang akan disebarkan kepada tamu. Oleh karena itu peneliti memutuskan responden sebagai jumlah yang tepat untuk memperoleh data yang akurat..

Dijelaskan kriteria yang akan ditentukan penulis yaitu :

- 1) Responden pernah menginap di The Edge Bali tahun 2019-2022 karena kunjungan pada tahun 2019-2022 masih kategori kunjungan dekat dengan waktu penelitian.
- 2) Responden mengetahui tentang pelayanan yang baik disebuah Villa/Resort.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent variabel) yang mana variabel bebas (x) dari penelitian ini adalah faktor kualitas pelayanan. Peneliti mengambil faktor Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yang akan di jadikan acuan terdapat lima sub variable diantaranya *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Sedangkan untuk variabel terikat (y) dari penelitian ini adalah kepuasan tamu, peneliti mengambil indikator kepuasan tamu Menurut Nasution, (2015:41) yang menyatakan bahwa kepuasan tamu adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

3.6.1. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel-variabel kualitas Pelayanan yang membentuk Kepuasan Tamu yang pernah menginap di The Edge Bali, terdiri dari:

Tabel 3. 3
Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Variable	Sub-Variable	Ukuran	Skala	Total Item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Tingkat kebersihan dan kenyamanan Kamar	Ordinal	1
		Design bangunan memiliki daya tarik	Ordinal	2
		Karyawan The Edge Bali berpakaian dan berpenampilan rapi	Ordinal	3
		Kelengkapan Fasilitas yang diberikan	Ordinal	4
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Ordinal	5
		Karyawan membuat setiap catatan (request tamu) dengan akurat	Ordinal	6
		Memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan	Ordinal	7
		Kemampuan Pelayanan dapat dipercaya oleh Tamu	Ordinal	8
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Karyawan The Edge Bali menanggapi setiap permintaan tamu dengan cepat	Ordinal	9
		Pihak Villa The Edge Bali selalu siap dalam memberikan pelayanan	Ordinal	10

Variable	Sub-Variable	Ukuran	Skala	Total Item
		Ketanggapan menangani keluhan Tamu	Ordinal	11
		Kecepatan tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen	Ordinal	12
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan keamanan Tamu ketika menginap	Ordinal	13
		Keamanan ketika melakukan transaksi dengan karyawan	Ordinal	14
		Karyawan dapat dipercaya dan menjaga kepercayaan	Ordinal	15
		Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya	Ordinal	16
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Karyawan memberikan perhatian individual kepada Tamu	Ordinal	17
		Karyawan mudah dihubungi	Ordinal	18
		Karyawan memahami kebutuhan Tamu	Ordinal	19
		Pihak Hotel menjaga hubungan baik dengan Tamu	Ordinal	20

Sumber : diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 3.3 menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108). Sub variabel dari penelitian ini merupakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala ordinal dimana, Skala ordinal adalah skala yang mengandung pengertian tingkatan. Menurut Sugiyono (2017:7) menjelaskan bahwa skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya

menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat construct yang diukur dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai jawaban.

Tabel 3.4
Operasional Variabel Kepuasan Tamu

Variabel	Ukuran	Skala	Total Item
Kepuasan Tamu	Saya merasa puas dengan kelengkapan Fasilitas yang disediakan Villa The Edge Bali	Ordinal	21
	Saya merasa puas akan kecepatan Karyawan memberikan pelayanan	Ordinal	22
	Saya merasa puas dengan kemampuan pelayanan karyawan yang dapat di percaya	Ordinal	23
	Saya merasa puas dengan pelayanan sudah diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	Ordinal	24
	Saya merasa puas karyawan peduli akan keinginan tamu	Ordinal	25

Sumber : diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 3.4 menunjukkan bahwa pengambilan operasional variabel y diambil dari pengertian kepuasan tamu Menurut Nasution, 2015:41) yang menyatakan bahwa kepuasan tamu adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Dan juga skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala ordinal dimana, Skala ordinal adalah skala yang mengandung pengertian tingkatan

3.7 Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2019:156) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisioner tertutup. Kuisioner tertutup merupakan kuisioner yang berisikan pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban, sehingga

responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pilihan atau pendapatnya masing-masing.

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan alur penyebaran kuisisioner kepada responden yang pernah menginap di The Edge Bali tahun 2019-2022 yang melakukan reservasi secara online, kemudian responden akan diberi kuisisioner dan setelah responden selesai mengisi semua pertanyaan dan pernyataan lalu kuisisioner tersebut diolah, dianalisa, dan dikumpulkan. Penyebaran kuisisioner yaitu dengan melalui *email*, dan aplikasi telekomunikasi *whatsapp* yang akan disebar kepada 150 responden yang telah menjadi sampel penelitian ini. Ferdinand (2002) dalam bukunya menyatakan bahwa sampel minimal berjumlah 100 dan maksimal 200. Maka dari itu dengan cara tujuan penelitian ini diharapkan sampel dapat mempresentasikan dan mewakili karakteristik dari populasi penelitian. Dalam menentukan jumlah responden penulis menggunakan rumus Solvin, rumus Solvin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 2.738 tamu.

Skala yang digunakan dalam pembuatan kuisisioner ini adalah skala ordinal, dengan menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Berikut merupakan tolak ukur skala Likert yang dapat menjadi alternatif jawaban Kuisisioner :

Tabel 3. 4
Tolak Ukur Skala Likert

No	Pertanyaan	Tolak Ukur
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2016)

Menurut Tabel 3.4 menunjukkan alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam

riset berupa Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

3.8 Uji Validitas dan Realibilitas

3.8.1. Uji Validitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui kevalidan item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini. Menurut Sujarweni & Utami, (2019) Yang dimaksud valid berarti menunjukkan bahwa instrumen penelitian tersebut dapat dilanjutkan dan digunakan untuk mengukur apa yang sedang diteliti oleh seorang peneliti. Validitas di ukur dengan nilai r dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ = butir pertanyaan valid
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ = butir pertanyaan tidak valid

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistic20 for Windows dengan cara membandingkan nilai *pearson correlation* atau r hitung pada setiap butir pertanyaan dengan nilai r tabel sesuai jumlah responden. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan terhadap pertanyaan yang ada di kuisioner variabel faktor pemilihan moda. Pengujian dalam penelitian ini akan dilakukan terhadap 10 responden dimana r hitung dibandingkan L dengan r tabel dengan keterangan df (degree of freedom)= n-2 dan nilai alpha 5% atau 0,05 dan rumus yang akan digunakan adalah rumus korelasi product moment, sebagaiberikut:

$$r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien validitasitem yang dicari

X = Skor yang diperolehsubjek seluruh item Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi

$\sum XY$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam distribusi Y_n = Banyaknya responden

Tabel 3. 5
Hasil Uji Validitas (Kualitas Pelayanan)

No	Ukuran	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Tingkat kebersihan dan kenyamanan Kamar	0.6128	0.361	Valid
2	Design bangunan memiliki daya tarik	0.5231	0.361	Valid
3	Karyawan The Edge Bali berpakaian dan berpenampilan rapi	0.4431	0.361	Valid
4	Kelengkapan Fasilitas yang diberikan	0.5365	0.361	Valid
5	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0.4645	0.361	Valid
6	Pihak The Edge Bali membuat setiap catatan (request tamu) dengan akurat	0.4794	0.361	Valid
7	Memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan	0.3856	0.361	Valid
8	Kemampuan Pelayanan dapat dipercaya oleh Tamu	0.5824	0.361	Valid
9	Karyawan The Edge Bali menanggapi setiap permintaan tamu dengan cepat	0.5723	0.361	Valid
10	Pihak Villa The Edge Bali selalu siap dalam memberikan pelayanan	0.4337	0.361	Valid
11	Ketanggapan menangani keluhan Tamu	0.4733	0.361	Valid
12	Kecepatan tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen	0.4645	0.361	Valid

No	Ukuran	r hitung	r tabel	Keterangan
13	Jaminan keamanan Tamu ketika menginap	0.4702	0.361	Valid
14	Keamanan ketika melakukan transaksi dengan karyawan	0.3666	0.361	Valid
15	Karyawan dapat dipercaya dan menjaga kepercayaan	0.4213	0.361	Valid
16	Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya	0.3796	0.361	Valid
17	Karyawan memberikan perhatian individual kepada Tamu	0.5332	0.361	Valid
18	Karyawan mudah dihubungi	0.4161	0.361	Valid
19	Karyawan memahami kebutuhan Tamu	0.5496	0.361	Valid
20	Pihak Hotel menjaga hubungan baik dengan Tamu	0.4280	0.361	Valid

Tabel 3. 6
Tabel Hasil Uji Validitas (Kepuasan Pelanggan)

No	Ukuran	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan kelengkapan Fasilitas yang disediakan Villa The Edge Bali	0.4124	0.361	Valid
2	Saya merasa puas akan kecepatan Karyawan memberikan pelayanan	0.3809	0.361	Valid
3	Saya merasa puas dengan kemampuan pelayanan karyawan yang dapat di percaya	0.6201	0.361	Valid

No	Ukuran	r hitung	r tabel	Keterangan
4	Saya merasa puas dengan pelayanan sudah diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	0.6806	0.361	Valid
5	Saya merasa puas karyawan peduli akan keinginan tamu	0.8168	0.361	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 3.5 dan 3.6 diatas berdasarkan hasil dari uji validitas yang telah di sebarakan kepada 30 responden sebagai sample terlebih dahulu, dengan 25 item pertanyaan maka hasil dari uji validitas adalah bahwa data yang diujikan sudah valid dimana $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. sebuah item dianggap valid jika koefisien hubungan item tersebut dengan total keseluruhan item yang kemudian dinotasikan sebagai R haruslah lebih besar atau sama dengan R dalam Tabel r ($R \geq r$). Pada taraf nyata 5% batas validitas butir adalah 0.361.

3.8.2. Uji Reabilitas

Reliabilitas atau keandalan adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi respondendalam menjawab hal yang berkaitan dengan butir-butir pertanyaan, butir pertanyaan tersebut merupakan dimensi dari sebuah variabel yang disusun dalam bentuk kuisisioner. Uji reliabilitasdiperlukan untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda.Reliabilitas dapat diukur dengan koefisien alpha cronbach's dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika alpha cronbach $> 0,70$ maka reliabel
2. Jika alpha cronbach $< 0,70$ maka tidak reliable

Dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* dikarenakan instrumen pertanyaan pada kuisisioner ini menggunakan rentangan beberapa nilai, pada hal ini menggunakan skala likert 1 sampai 5 dan rumus alpha atau *cronbach's alpha* (α) dapat dilihat sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument k = Banyak butir pertanyaan σ^2 = Varian total

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

Pada pengujian realibilitas ini dilakukan terhadap 25 butir pernyataan yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan menunjukkan hasil valid.

Tabel 3. 7
Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Reliabilitas Instrumen (r_{11})	alpha cronbach	Keterangan
1	<i>Kualitas Pelayanan</i>	1.0494	0.7	Sangat Tinggi
2	<i>Kepuasan Tamu</i>	1.2405	0.7	Sangat Tinggi

Sumber: diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ada pada tabel 3.7 diatas, nilai reliabilitas instrument r_{11} pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 1.0494 sedangkan instrument r_{11} pada variabel kepuasan tamu sebesar 1.2405 dimana suatu instrument dikatakan reliabel jika atau handal adalah >0.70 maka hasil dari uji reliabilitas diatas reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

3.9 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mencari tahu gambaran dari variabel yang diteliti secara mandiri berdasarkan data hasil kuesioner setelah di analisis. Analisis data dengan menggunakan analisis statistik deskriptif kemudian disajikan dalam tabel dan diinterpretasikan. Menurut Sugiyono (2014: hlm 147), “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul tanpa bermaksud untuk menggeneralisasikan”.

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya, dengan prosedur sebagai berikut:

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

$$\mathbf{SK = ST \times JB \times JR}$$

Keterangan:

SK = skor kriterium
ST = skor tertinggi

JB = jumlah butir

JR = jumlah responden

2. Membandingkan jumlah skor hasil kuesioner dengan jumlah skor kriterium, untuk mencari jumlah skor hasil kuesioner dengan rumus :

$$\sum x_i = x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n$$

Keterangan:

$\sum x_i$ = jumlah skor hasil kuesioner variabel X

$x_1 - x_n$ = jumlah skor kuesioner masing-masing responden

3. Membuat daerah kategori kontinum menjadi lima tingkatan, contohnya sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:
 - a. Menentukan kontinum tertinggi dan terendah. Tinggi : SK = ST x JB x JR
Rendah :

$$\mathbf{SK = SR \times JB \times JR}$$

Keterangan:

ST = skor tertinggi

SR = skor terendah

JB = jumlah butir

JR = jumlah responden

4. Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan rumus

$$\mathbf{R = \frac{Skor\ Kontinum\ Tinggi - Skor\ Kontinum\ Rendah}{3}}$$

5. Membuat garis kontinum dan menentukan daerah letak skor hasil penelitian. Menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum ($S / \text{Skor maksimal} \times 100\%$).

SANGAT RENDAH	RENDAH	SEDANG	TINGGI	SANGAT TINGGI
------------------	--------	--------	--------	------------------

6. Membandingkan skor total tiap variabel dengan *parameter* di atas untuk memperoleh gambaran Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Tamu (Y).

Dalam analisis deskriptif ini tidak dirumuskan hipotesis kerja, hanya menggambarkan keadaan variabel berdasarkan data kuesioner yang terkumpul. Adapun variabel yang dideskripsikan terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Tamu (Y). Dalam penafsiran data yang terkumpul, digunakan kaidah persentase dari 0 % - 100 % yang disajikan dalam tabel dan diagram. Kriteria penafsiran pengolahan data berdasarkan tabel berikut:

Tabel 3. 8
Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Kuesioner

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0 % - 20 %	Sangat Rendah
2	21 % - 40 %	Rendah
3	41 % - 60 %	Cukup Tinggi
4	61 % - 80 %	Tinggi
5	81 % - 100 %	Sangat Tinggi

Sumber : Modifikasi dari Sugiyono (2014, hlm. 184)

Pada penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, di antaranya : Analisis deskriptif Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada tamu selama mereka menginap The Edge Bali menyangkut aspek kualitas informasi, kualitas keamanan, kualitas keandalan, dan fasilitas- fasilitas yang di sediakan

Analisis deskriptif kepuasan tamu yang terdiri dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan.

3.10 Analisis Verifikatif

Selain analisis deskriptif, penelitian ini juga menggunakan teknik analisis verifikatif yaitu teknik analisis untuk mencari tahu seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu dalam selama mereka menginap di The Edge Bali. Teknik analisis verifikatif ini digunakan untuk mengetahui hubungan korelatif antar variabel yang dirumuskan dalam hipotesis dan di uji pengaruhnya serta signifikansinya. Penelitian ini hanya meneliti dua variabel maka teknik analisa yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi linier sederhana. Langkah analisis verifikatif 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 penerapan statistik parametrik mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dalam skala interval. Dengan demikian semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

3.11 Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen (Y) Kepuasan Tamu dapat diprediksikan melalui variabel independen (X) Kualitas Pelayanan. Maksud dari teknik analisis ini juga dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel independen, atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen ataupun sebaliknya. Menurut Sugiyono (2014: hlm 270) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Dalam analisis regresi linear, rumus:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

- Y = subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan
- a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)
- b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan (-) maka terjadi penurunan.

Regita Valentina, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI VILLA THE EDGE BALI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Rumus diatas dapat digunakan untuk menentukan persamaan regresi. Sedangkan untuk nilai 'a' dan 'b' dapat ditentukan dengan menggunakan rumus berikut:

Harga a dihitung dengan rumus :

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

Sedangkan harga b dihitung dengan rumus :

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

X = Subjek pada variable independent yang mempunyai nilai tertentu

Y = dikatakan mempengaruhi Y jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan di Y. Artinya naik turunnya X akan membuat nilai Y juga naik / turun dan dengan demikian nilai Y akan bervariasi tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh X, karena masih ada faktor lain yang menyebabkannya. Untuk menghitung besarnya pengaruh nilai X terhadap Y maka dapat di hitung dengan koefisien determinasi dengan rumus berikut:

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.12 Uji Asumsi Normalitas

Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal maka digunakan uji normalitas untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P-Plot, uji *Chi Square*, *Skewnes* dan *Kurtonis* atau uji *Kolmogorov Smirnov*.

Analisis regresi merupakan bagian dari analisis data statistik parametris. Menurut Sugiyono (2014: hlm 150), "Asumsi utama dalam melakukan analisis statistika parametris adalah data yang dianalisis harus berdistribusi normal". Untuk mengetahui apakah data yang dianalisis dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji normalitas.

3.13 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini yang menjadi independent variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X), sedangkan dependent variabel yaitu Kepuasan Tamu (Y). Rancangan ini digunakan untuk mengetahui apa saja yang akan di uji dalam suatu perumusan sementara. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini penulis haruslah membuat rancangan sementara atau penetapan hipotesis. Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini berkaitan ada atau tidaknya pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu. Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

Ho: Tidak terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu

Ha: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan tamu

Berdasarkan pada statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian diatas, maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (Ho) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternative (Ha) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut :

Ho : $p = 0$, Kualitas Pelayanan (X) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Ha : $p \neq 0$, Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y)

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dapat dinyatakan dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H0 ditolak; H1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H0 diterima; H1 ditolak

Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan dapat diterima, maka digunakan uji dengan rumus sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2014 hlm: 184)

Keterangan:

t = Statistik uji korelasi

r = koefisien korelasi antara variabel X dan

Y
 n = banyaknya sampel dalam penelitian