

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Peneliti memilih InterContinental Bandung Dago Pakar sebagai penelitian karena InterContinental Bandung Dago Pakar berdiri di bukit Dago yang berlokasi di Dago Pakar Resor. InterContinental Bandung Dago Pakar dapat dicapai dengan waktu kurang lebih 45 menit dari kota Bandung dan juga dekat dengan beberapa objek wisata seperti Taman Hutan Raya Dago Pakar, Tebing Keraton, Gedung Sate, Lembang dan banyak lagi. Peneliti ingin melihat konsistensi penilaian dari tamu selama 5 tahunnya berdiri InterContinental Bandung Dago Pakar. Lokasi penelitian ini adalah InterContinental Bandung Dago Pakar Bandung yang beralamatkan di Jl. Resor Dago Pakar Raya 2B Resor Dago Pakar, Mekarsaluyu, Kec. Cimenyan, Kota Bandung, Jawa Barat 40198.

3.2 Jenis dan Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) yang dimaksud dengan metode pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.3 Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) 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 kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah tamu yang

berkunjung ke *InterContinental Bandung Dago Pakar Bandung* pada tahun 2020, yaitu sebanyak 9.120 orang.

Tabel 3. 1

Data Jumlah Tamu InterContinental Bandung Dago Pakar

Tahun	Jumlah Tamu
2016	11.752 orang
2017	12.848 orang
2018	13.570 orang
2019	11.026 orang
2020	9.120 orang

Sumber: Human Resources Department InterContinental Bandung Dago Pakar

3.4 Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan ialah purposive sampling dimana penelitian ini tidak mengambil sampel pada seluruh populasi, tetapi terfokus pada target yang akan diteliti oleh penulis. Purposive sampling ini dapat diartikan bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat pada obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Kriteria yang dimaksud adalah:

1. Tamu yang menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar
2. Frekuensi dalam menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar

Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

- N = Ukuran Sampel
 N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10%

$$n = \frac{9.120}{1 + 9.120(0.10)^2}$$

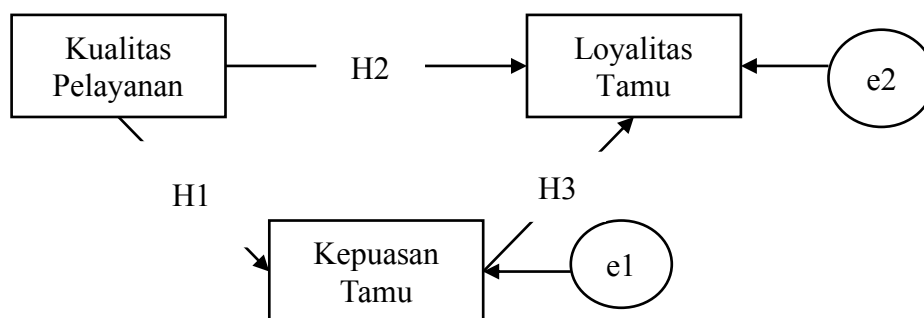
n = 98,91 dibulatkan menjadi 99

Jadi jumlah responden yang diperlukan pada penelitian ini, yaitu 99 responden, responden tersebut merupakan tamu yang menginap atau pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar.

3.5 Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdapat variabel-variabel yang nantinya variabel tersebut akan menjadi suatu atribut atau sifat dari orang, atau kegiatan. Menurut (Sugiyono, 2016) menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti yang selanjutnya akan diimplementasikan lebih lanjut hasilnya. Model yang akan diuji dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3. 1
Variabel Penelitian



Sumber: Hasil Olah Penulis 2021

Dalam penelitian terdapat variabel-variabel yang nantinya variable tersebut akan menjadi suatu atribut atau sifat dari orang, atau kegiatan, hal ini sesuai dengan pernyataan (Sugiyono, 2016) yang menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai orang, objek atau kegiatan yang

mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti yang selanjutnya akan diimplementasikan lebih lanjut hasilnya. Pada penelitian ini variabel dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Variabel Eksogen

Variabel Eksogen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan. Menurut (Kotler & Keller, 2017)) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

b. Variabel Endogen

Variabel Endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Kepuasan dan Loyalitas Tamu. Menurut (Tjiptono, 2013) kepuasan konsumen (dalam hal ini tamu) adalah hasil atau persepsi yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi dan merasa amat bahagia jika harapan mereka terlampaui, konsumen yang merasa puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

3.6 Operasional Variabel

Variabel yang digunakan yaitu variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X) dimensi kualitas pelayanan (*sub variabel*) yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, dan variabel dependent yaitu kepuasan tamu (Y1) dimensi kepuasan tamu (*sub variable*)

yang terdiri dari Kesesuaian Harapan, dan loyalitas tamu (Y2) dimensi loyalitas tamu yang terdiri dari *Trust, Emotion Commitment, Switching Cost, Word of Mouth, Cooperation*. Dibawah ini merupakan tabel operasional variabel yang meliputi variabel–variabel pada penelitian:

Tabel 3. 2
Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)

<i>Variable (X)</i>	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan SERVQUAL (<i>Service Quality</i>) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988)	<i>Tangibles /</i> Bukti Fisik	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	Tingkat ketersediaan tempat parkir yang memadai	<i>Ordinal</i>	1
		Kesesuaian penampilan karyawan	Tingkat kesesuaian penampilan karyawan (<i>grooming</i>)	<i>Ordinal</i>	2
		Fasilitas InterContinental yang mendukung	Tingkat fasilitas InterContinental yang mendukung	<i>Ordinal</i>	3
		Tata letak InterContinental	Tingkat tata letak InterContinental yang mudah dituju	<i>Ordinal</i>	4
	<i>Reliability /</i> Keandalan	Kemampuan dalam mengatasi permasalahan	Tingkat kemampuan staf dalam mengatasi permasalahan	<i>Ordinal</i>	6
		Ketepatan dalam memberikan informasi	Tingkat ketepatan staf dalam memberikan informasi	<i>Ordinal</i>	7
	<i>Responsiveness /</i> Ketanggapan	Kesiapan dalam membantu	Tingkat kesiapan staf dalam membantu tamu	<i>Ordinal</i>	5
		Ketanggapan dalam menjawab pertanyaan	Tingkat ketanggapan staf dalam menjawab pertanyaan	<i>Ordinal</i>	6
		Kemampuan penanganan situasi ramai	Tingkat kemampuan penanganan staf dalam situasi ramai tamu	<i>Ordinal</i>	7

<i>Variable (X)</i>	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	<i>Assurance / Jaminan</i>	Pengetahuan yang memadai	Tingkat pengetahuan staf yang memadai	<i>Ordinal</i>	7
		Kebersihan di setiap fasilitas dan lingkungan	Tingkat kebersihan di setiap fasilitas dan lingkungan hotel	<i>Ordinal</i>	8
		Rasa aman dan percaya untuk menginap di hotel	Tingkat kemampuan menjaga privasi tamu	<i>Ordinal</i>	9
		Keamanan tamu di InterContintenal	Tingkat penanganan staf dalam mengevakuasi saat gawat darurat	<i>Ordinal</i>	10
	<i>Empathy / Perhatian</i>	Kemampuan dalam mengutamakan kepentingan tamu	Tingkat kemampuan staf dalam mengutamakan kepentingan tamu	<i>Ordinal</i>	11
		Kemampuan komunikasi yang baik	Tingkat kemampuan komunikasi staf yang baik terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	12
		Kemampuan dalam mengutamakan rasa kenyamanan	Tingkat kemampuan staf dalam mengutamakan rasa kenyamanan tamu	<i>Ordinal</i>	13

Tabel 3. 3

Operasional Variabel Kepuasan Tamu (Y1)

<i>Variable (X)</i>	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kepuasan Tamu, (Hawkins dan Lonney, dalam Tjiptono, 2008)	Kesesuaian Harapan	Produk yang diberikan sesuai harapan	Tingkat produk yang diberikan sesuai harapan	<i>Ordinal</i>	1
		Pelayanan yang diberikan	Tingkat pelayanan staf sesuai harapan	<i>Ordinal</i>	2
	Minat Berkunjung Kembali	Keinginan tamu berkunjung kembali	Tingkat minat tamu berkunjung kembali ke InterContinental	<i>Ordinal</i>	3

<i>Variable (X)</i>	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	Ketersediaan untuk Merekomendasikan	Kesediaan tamu untuk merekomendasikan InterContinental	Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan InterContinental pada orang lain	<i>Ordinal</i>	4

Tabel 3. 4
Operasional Variabel Loyalitas Tamu (Y2)

<i>Variable (X)</i>	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Loyalitas Tamu, Tjiptono (2000) dan Baloglu (2002)	<i>Trust / Kepercayaan</i>	Kepercayaan tamu memilih InterContinental sebagai pilihan utama	Tingkat kepercayaan tamu untuk memilih InterContinental sebagai pilihan utama	<i>Ordinal</i>	1
	<i>Emotion Commitment / Komitmen Psikologi</i>	Keterikatan tamu terhadap InterContinental	Tingkat keinginan tamu untuk menjadi member hotel	<i>Ordinal</i>	2
	<i>Switching Cost / Perubahan Harga</i>	Memilih InterContinental sebagai pilihan utama walaupun ada perubahan harga	Tingkat tamu memilih InterContinental sebagai pilihan utama walaupun ada perubahan harga	<i>Ordinal</i>	3
	<i>Word of Mouth</i>	Membagikan informasi	Tingkat kesediaan tamu untuk berbagi informasi kepada keluarga, teman, dan kerabat	<i>Ordinal</i>	4
	<i>Cooperation / Kerjasama</i>	Kesediaan untuk memberikan testimoni	Tingkat kesediaan tamu untuk memberikan testimoni terhadap produk dan jasa InterContinental	<i>Ordinal</i>	5

Sumber: Hasil Olah Penulis 2021

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Pengumpulan data dalam penelitian ini didapatkan dari studi literatur, website, serta data dari Kementrian Pariwisata. Alat yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana pertanyaan tersebut sudah dipersiapkan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur yaitu responden diberi kuesioner setelah responden mengisi kuesioner jawaban tersebut diketahui, diolah, dianalisa, dan dikumpulkan.

Untuk mempermudah menjawab kuesioner penelitian ini, dimana jawabannya merupakan bentuk pendapat atas pernyataan diberi nilai dengan skala likert untuk jawabannya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sarwono, 2018). Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Kurang Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

Selain itu instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Dalam penelitian ini menggunakan bentuk *checklist*. Setelah mendapatkan hasil data kuesioner dari

responden berdasarkan sampel penelitian maka dilakukanlah tahap selanjutnya yaitu memeriksa kembali kelengkapan jawaban angket responden yang sudah terkumpul, menerjemahkan hasil pernyataan responden ke dalam skor yang telah ditentukan, kemudian selanjutnya data tersebut digunakan sebagai bahan untuk melakukan uji validitas dan realibilitas. Selain itu karena skala likert adalah data ordinal sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda membutuhkan data interval. Maka perlu mengkonversikan data ordinal menjadi interval adalah *Method Successive Interval (MSI)*. Instrumen penelitian melupakan alat bantu untuk melancarkan kegiatan penelitian ini dan dapat secara sistematis dalam data yang dihasilkan. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman kuisisioner atau angket yaitu merupakan daftar pertanyaan yang dapat mewakili pendapat responden.

Menurut (Kusuma & Dwitagama, 2012) kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner ada dua macam yaitu kuesioner berstruktur atau bentuk tertutup dan kuesioner tidak terstruktur atau terbuka. Kuesioner tertutup berisikan pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban. Kuesioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai dengan jawaban.

3.8 Uji Validitas dan Uji Realibilitias

3.8.1 Uji Validitas

Menurut (Arikunto, 2010) yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Rumus untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien validitas item yang dicari

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

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

Tabel 3. 5
Tabel Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Setuju
0,600 – 0,799	Setuju
0,400 – 0,599	Kurang Setuju
0,200 – 0,399	Tidak Setuju
0,000 – 0,199	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sugiyono (2012)

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut:

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

Tabel 3. 6**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	r-table	Keterangan
1	InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki ketersediaan tempat parkir yang memadai	0,606	0,361	Valid
2	InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki karyawan yang berpenampilan rapih, bersih, dan menarik	0,709	0,361	Valid
3	InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki fasilitas yang mendukung	0,697	0,361	Valid
4	InterContinental Bandung Dago Pakar terletak pada tempat yang strategis	0,486	0,361	Valid
5	Staf hotel mampu mengatasi permasalahan atau keluhan tamu dengan baik	0,612	0,361	Valid
6	Staf hotel mampu memberikan informasi sesuai yang tamu butuhkan	0,498	0,361	Valid
7	Staf hotel tanggap dalam membantu keperluan tamu	0,585	0,361	Valid
8	Staf hotel tanggap menjawab pernyataan tamu	0,663	0,361	Valid
9	Staf hotel menangani tamu dengan baik pada saat situasi hotel ramai pengunjung	0,649	0,361	Valid
10	Staf hotel mampu meyakinkan tamu terhadap keamanan dan kenyamanan hotel	0,767	0,361	Valid
11	InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki fasilitas dan lingkungan	0,610	0,361	Valid

No	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	r-table	Keterangan
	yang lengkap, nyaman, bersih dan tertata dengan baik			
12	Staf hotel mampu menjaga privasi yang dimiliki oleh setiap tamu	0,734	0,361	Valid
13	InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki standar khusus mengenai cara evakuasi jika terjadi situasi gawat darurat	0,711	0,361	Valid
14	Staf hotel mampu mengutamakan kepentingan tamu dengan baik	0,875	0,361	Valid
15	Staf hotel mampu berkomunikasi dengan baik terhadap tamu	0,783	0,361	Valid
16	Staf hotel mampu mengutamakan rasa kenyamanan tamu	0,794	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 3.5 mengenai hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X), terdapat 16 item pernyataan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai r_{hitung} yang hasilnya lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$, sehingga 16 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3. 7

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu

No	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	r-table	Keterangan
1	Saya merasa puas akan produk yang diberikan dan sesuai dengan harapan	0,802	0,361	Valid

No	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	r-table	Keterangan
2	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan seusai dengan harapan	0,804	0,361	Valid
3	Saya akan berkunjung kembali ke InterContinental Bandung Dago Pakar	0,633	0,361	Valid
4	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat menggunakan jasa InterContinental Bandung Dago Pakar	0,735	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 3.7 mengenai hasil uji validitas variabel Kepuasan Tamu (Y1), terdapat 10 item pernyataan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai r_{hitung} yang hasilnya lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$, sehingga 4 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3. 8
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Tamu

No	Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	r-table	Keterangan
1	Saya akan memilih InterContinental Bandung Dago Pakar sebagai pilihan utama	0,735	0,361	Valid
2	Saya berkeinginan untuk menjadi member di InterContinental Bandung Dago Pakar	0,916	0,361	Valid
3	Saya akan memilih InterContinental Bandung Dago Pakar sebagai pilihan	0,778	0,361	Valid

No	Pernyataan	Pearson Correlation	r-table	Keterangan
	utama walaupun ada perubahan harga			
4	Saya akan membagikan informasi kepada keluarga, teman, dan kerabat	0,748	0,361	Valid
5	Saya akan memberikan testimoni terhadap produk dan jasa InterContinental Bandung Dago Pakar	0,768	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 3.8 mengenai hasil uji validitas variabel Loyalitas Tamu (Y1), terdapat 5 item pernyataan yang bernilai positif dan dinyatakan valid. Hal ini berdasarkan dari nilai r_{hitung} yang hasilnya lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$, sehingga 5 item pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Arikunto, 2010) reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Sedangkan Menurut (Sugiyono, 2016) reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliable apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecahkan menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan apabila instrument sudah dapat dipercaya maka akan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pada penelitian kali ini untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus alpha atau cronbach's alpha (α), karena pada penelitian kali ini pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert

1 sampai dengan 5 dan rumus alpha atau cronbach's alpha (α) dapat dilihat sebagai berikut:

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

Husein Umar (2010: 65)

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyak butir pertanyaan
 σ_t^2 = Varian total
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir pertanyaan

Untuk mengetahui jumlah varian butir pertanyaan menggunakan rumus:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Husein Umar (2010: 66)

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
 σ = Jumlah varian
 x = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari butir-butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

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

(Kaplan & Saccuzzo, 2017) mengemukakan bahwa kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,70.

Tabel 3. 9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,915	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y1)	0,714	Reliabel
Loyalitas Tamu (Y2)	0,847	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Penulis (2022)

Berdasarkan pengujian di atas, menunjukkan hasil bahwa uji reliabilitas terhadap pernyataan yang memuat kedua variabel yaitu reliabel. Hasil pada variabel X menunjukkan angka alpha 0,915, pada variabel Y1 menunjukkan angka alpha 0,714, dan pada variabel Y2 menunjukkan angka alpha 0,847. dimana ketiga angka alpha tersebut $> 0,70$. Jadi, disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa reliabilitas kuisioner tinggi.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2016) yang menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pada penelitian kali ini dilakukan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu. Analisis data deskriptif yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu diantaranya adalah:

- a. Analisis deskriptif mengenai tanggapan tamu mengenai Kualitas Pelayanan.
- b. Analisis deskriptif mengenai tanggapan tamu mengenai Kepuasan Tamu.
- c. Analisis deskriptif mengenai tanggapan tamu mengenai Loyalitas Tamu.

Untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel, penulis menghitung korelasi antar variabel menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Nilai korelasi yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan berpedoman pada Tabel 3.9.

Tabel 3. 10

Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Lemah
0.20 – 0.399	Lemah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2016)

3.9.2 Teknik Analisis Data Verifikatif

Metode analisis verifikatif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan alat bantu berupa *software IBM SPSS 25*. Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat Variabel eksogen terhadap Variabel endogen. Selain itu analisis jalur merupakan suatu tipe analisis multivariate untuk mempelajari pengaruh–pengaruh langsung dan tidak langsung dari sejumlah variabel yang dihipotesiskan sebagai variabel sebab terhadap variabel lainnya yang disebut variabel akibat. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teori.

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya

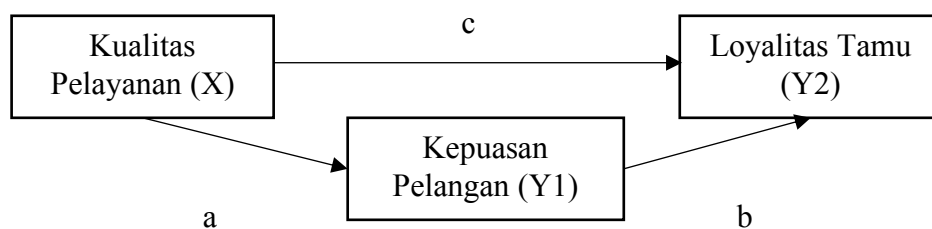
berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Apa yang dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner.

Analisis jalur sendiri tidak menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Apa yang dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner. Sehingga tujuan dari analisis ini adalah untuk memperoleh nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel Independen.

Menurut (Sani & Maharani, 2013) tahapan dalam melakukan analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) adalah sebagai berikut:

1. Merancang model berdasarkan konsep dan teori Pada diagram jalur digunakan dua macam anak panah yaitu:
2. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh (koefisiensi jalur) langsung dari variable eksogen (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel endogen (Kepuasan Tamu) dan (Loyalitas Tamu)
3. Anak panah yang menyatakan pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel endogen (Kepuasan Tamu) dan (Loyalitas Tamu).

Gambar 3. 2
Model Analisis Jalur



Sumber: Hasil Olah Penulis (2021)

Berdasarkan Gambar 3.2 setiap nilai “a”, “b” dan “c” menggambarkan jalur dan koefisien jalur antar variabel.

1. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan ke Loyalitas Tamu (c)
2. Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan ke Kepuasan Tamu (a x b)
3. Pengaruh total (c + (a x b))

Pengaruh secara langsung terjadi apabila satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel. Pengaruh tidak langsung terjadi jika ada variabel ketiga yang memediasi variabel ini.

3.10 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen kepada variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis ini, peneliti menetapkan dengan menggunakan uji signifikan, dengan penetapan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

Hipotesis nol (H_0) adalah suatu hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen sedangkan hipotesis alternatif (H_a) adalah hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan secara parsial (uji t).

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rumus untuk uji t sebagai berikut:

$$t_h = \frac{\rho_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R_y^2(X_1X_2)) \times CR_{ii}}{(n - k - 1)}}}$$

Keterangan:

- ρ_{YX_1} : Koefisien jalur
- $R_y^2(X_1X_2)$: Koefisien determinasi
- CR_{ii} : Nilai diagonal invers matrik korelasi pada baris i dan kolom i
- k : Banyaknya variabel independen dalam sub-struktur yang sedang diuji

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, pada α 5%
- b. Ho diterima: jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, pada α 5%

Pengujian ini dapat pula menggunakan nilai probability dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Apabila Ho diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai tidak signifikan dan sebaliknya apabila Ho ditolak, maka hal ini diartikan bahwa berpengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai berpengaruh secara signifikan.

3. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama atau simultan terhadap variabel dependen. Dengan

membandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh antara variabel independent dan dependent dan demikian sebaliknya. Sedangkan untuk signifikansi, jika $F < 0,05$ maka adanya pengaruh antara variabel independent dan dependent dan demikian sebaliknya.

3.11 Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

R^2 : Koefisien korelasi yang dikuadratkan