

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Pulau Umang Resort and Spa, yang berlokasi di Desa Sumur, Pandeglang-Banten, 183 Km dari tol Kebun Jeruk Jakarta-Indonesia.

B. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metodologi penelitian deskriptif, pendekatan yang digunakan adalah dengan cara mengkuantitatifkan data kualitatif tujuannya agar memiliki persepsi yang sama dalam bentuk angka. Menurut Sugiono (2006: 11) :

“penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain”.

Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi aatau gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*.

Menurut Ker Linger yang dikutip oleh Sugiyono (2006: 7), yang dimaksud dengan metode *survey* yaitu:

“Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi

tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, maka informasi dari sebagian populasi akan dikumpulkan langsung secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populsi terhadap objek yang sedang diteliti.

Hasil dari penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya serta dapat mengarah pada tujuan penelitian.

C. Variabel Penelitian

Variabel didefinisikan sebagai “*Something that may vary or differ*” (Brown, 1998:7) yang artinya bahwa variabel ialah sesuatu yang berbeda atau bervariasi. Variabel dalam penelitian ini ada 2 jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (tergantung).

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang variabelnya diukur, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi.

Sedangkan variabel terikat/tergantung (*dependent variable*) adalah variabel yang memberikan reaksi / respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Selain itu juga variabel terikat adalah variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas

Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan dan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan tamu.

Menurut Ali Sambas (2007 : 28) kolom Variabel, diisi dengan nama variabel yang hendak diteliti. Kolom konsep, diisi dengan turunan dari variabel, konsep merupakan ruang atau sudut pandang untuk memperjelas dari variabel. Kolom indikator, diisi dengan indikator yang merupakan turunan dari konsep. Indikator adalah sesuatu yang dapat memberikan (menjadi) petunjuk atau keterangan. Adanya indikator untuk memperjelas konsep oleh karena itu indikator harus disusun secara operasional, terlebih indikator merupakan rujukan untuk menyusun pernyataan/pertanyaan item-item kuesioner. Sedangkan kolom ukuran, diisi dengan ukuran dari indikator yang ada

Adapun variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran
VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN	Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik) 1. Kualitas Kursi tunggu di <i>lobby lounge</i> 2. Kerapihan GRO <i>desk</i> 3. Kerapihan seragam karyawan GRO 4. Kondisi kelengkapan alat komunikasi dengan tamu	Penilaian tamu terhadap fasilitas fisik yang ada

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran
VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN		<p>Empaty (empati)</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan kemudahan menghubungi GRO Memberikan perhatian individual kepada tamu GRO memperlakukan tamu secara penuh perhatian <p>Reliability (keandalan)</p> <ol style="list-style-type: none"> Tersedianya layanan GRO selama 24 jam. GRO menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan <p>Responsiveness (daya tanggap)</p> <ol style="list-style-type: none"> Kecepatan GRO/karyawan dalam merespon Kesigapan GRO dalam melayani/memenuhi permintaan tamu GRO cepat melayani 	<p>Tingkat pemahaman karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu</p> <p>Tingkat ketepatan dalam melayani tamu</p> <p>Tingkat kecepatan dalam merespon kebutuhan tamu</p>

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran
VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN		<p>Assurance (jaminan)</p> <ol style="list-style-type: none"> GRO memberikan informasi yang tepat/sesuai kepada anda pada saat anda berada di Pulau Umang GRO memberikan rasa aman kepada anda pada saat beraktifitas di pulau Umang GRO memberikan rasa aman kepada anda dalam melakukan transaksi 	Tingkat keamanan serta keterampilan karyawan dalam melayani tamu
VARIABEL Y KEPUASAN TAMU (WISATAWAN)	Merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi.	<p>Availability of Service (Keberadaan Pelayanan)</p> <ol style="list-style-type: none"> GRO dapat mengatur waktu dalam melakukan aktifitas di Pulau Umang Selama anda berlibur GRO mendampingi anda 	Tingkat kepuasan atas pelayanan prima

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran
VARIABEL Y KEPUASAN TAMU (WISATAWAN)		<p><i>Responsiveness of Service</i> (Ketanggapan Pelayanan)</p> <p>1. GRO merespon dengan cepat terhadap keluhan yang tamu berikan</p> <p><i>Timeliness of Service</i> (Ketepatan pelayanan)</p> <p>1. Ketepatan GRO pada saat transaksi <i>check-in</i> dan <i>check-out</i></p> <p>2. GRO menyelesaikan permintaan anda dalam batas waktu yang telah ditentukan</p> <p><i>Professionalism of Service</i> (Profesionalisme pelayanan)</p> <p>1. GRO berbicara dengan cara menyenangkan</p> <p>2. GRO menyampaikan</p>	

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran
VARIABEL Y KEPUASAN TAMU (WISATAWAN)		<p>informasi secara jelas</p> <p>3. GRO mendengarkan baik-baik ketika tamu memberikan keluhan</p> <p><i>Over All satisfaction with Service</i> (Kepuasan menyeluruh dengan Pelayanan)</p> <p>1. Cara GRO memperlakukan anda sesuai dengan harapan</p> <p>2. GRO memahami kebutuhan anda</p> <p><i>Over All satisfaction with Product</i> (Kepuasan menyeluruh dengan barang)</p> <p>1. GRO melayani seluruh <i>Activities</i> di Pulau Umang (<i>watersport, pool table, karaoke room, dll</i>)</p>	

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti, 2010

D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek yang dapat dijadikan sumber penelitian berbentuk benda-benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek/sasaran penelitian.

Sugiono (2002: 57) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan uraian di atas, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Pulau Umang Resort & Spa.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berkaitan ini, Arikunto (2006: 131) mengungkapkan bahwa “dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud dengan menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi”. dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin (Consuelo dkk, 1993: 161):

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat presisi (batas ketelitian) dalam hal ini 15%

Berikut adalah data pengunjung Pulau Umang Resort & Spa yang dapat dilihat dari tahun 2009 sampai dengan Mei 2010.

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung Pulau Umang Resort and Spa

NO	BULAN	TAHUN 2009	TAHUN 2010
1	Januari	39	294
2	Februari	57	451
3	Maret	310	671
4	April	463	528
5	Mei	579	877
6	Juni	816	-
7	Juli	481	-
8	Agustus	263	-
9	September	497	-
10	Oktober	272	-
11	November	277	-
12	Desember	745	-
	TOTAL	4799	2821

Sumber : Pulau Umang Resort and Spa, 2009

Dapat dilihat pengunjung tamu pada tahun 2009, untuk itu penulis mengambil jumlah rata-rata populasi pada tahun 2009 untuk dijadikan populasi pada penelitian ini yaitu $4799 : 12 = 400$ orang

$$n = \frac{400}{1 + 400(0,15)^2} = 44,33$$

$n = 45$ orang

3. Teknik Sampling

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* (sampling acak), dimana semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel tanpa memperhatikan keadaan dalam populasi tersebut (Suryabrata, Sumadi. 2003 : 35). Cara ini cukup objektif, umum dipakai dan cocok untuk sampel dalam jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektivitas dalam pengambilan sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Observasi Lapangan

Teknik ini di maksudkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi dilapangan dan masalah yang akan diteliti, dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di pulau Umang Resort & Spa.

2. Kuesioner

Menurut Kusmayadi (2000) kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan/ Pernyataan untuk diisi sendiri oleh responden. Kuesioner sendiri mengacu pada kumpulan dari daftar pertanyaan/ pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada responden dan jawaban yang diperoleh juga dalam bentuk tertulis.

3. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melihat berbagai dokumen yang ada yang berhubungan dengan penelitian menggunakan alat bantu seperti kamera digital untuk mendokumentasikan gambar yang berkaitan dengan objek yang diteliti Selain itu cara pengumpulan data ini dilakukan dengan mempelajari arsip, laporan-laporan, yang berhubungan dengan penelitian ini. Studi dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder

4. Studi Literatur

Studi literatur yaitu teknik pengambilan data, informasi, teori dan hukum dari buku, hasil penelitian, laporan, artikel, dan media massa yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Wawancara

Teknik wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dari responden atau orang yang terlibat langsung dengan masalah penelitian tentang kualitas pelayanan di daerah penelitian. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden dan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan, hal ini digunakan untuk mendapatkan data primer. Sasaran wawancara ini meliputi jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pulau Umang Resort & Spa.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner sebagai alat pengumpulan data merupakan daftar sejumlah pertanyaan tertulis yang berguna untuk memperoleh informasi dari responden berdasarkan hal-hal yang diketahui pasti dengan menggunakan:

1. Pendekatan Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2010: 93).

Menyusun item-item instrumen dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item-item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif, yang dapat berupa kata-kata serta setiap jawaban diberi bobot sesuai dengan urutannya yaitu:

Tabel 3.3
Pola Skoring Kuesioner Skala Likert

Jawaban	Nilai/skor
Sangat setuju/puas	5
Setuju/puas	4
Cukup setuju/kurang puas	3
Tidak setuju/tidak puas	2
Sangat tidak setuju/sangat tidak puas	1

Sumber : Sugiyono, 2004

2. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ke validan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah

mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah. (Suharsimi Arikunto, 2002 : 145).

Langkah-langkah dalam uji validitas instrumen angket adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan nomer pada angket
- b. Memberikan skor pada setiap bulir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan
- c. Menjumlahkan skor setiap responden
- d. Mengurutkan jumlah skor responden
- e. Validitas yang digunakan merupakan validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya dengan rumus *Product Moment Correlation* yang dikemukakan oleh Pearson (dalam Suharsimi Arikunto, 2006:274) yaitu:

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

Keterangan :

r_{XY} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y $\sum Y$ = Jumlah skor Y

N = Jumlah Responden $(\sum X)^2$ = Kuadrat jumlah skor X

$$\sum XY = \text{Jumlah hasil kali skor X dan Y} \quad (\sum Y)^2 = \text{Kuadrat jumlah skor Y}$$

$$\sum X = \text{Jumlah skor X}$$

$$\text{Kriteria Uji} = r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}, \text{ Valid}$$

$$r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}, \text{ Tidak Valid}$$

- f. Langkah selanjutnya memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, seperti yang dikemukakan Masrun dalam Sugiyono (2007:188), menyatakan bahwa:

Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0.30$. jadi jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0.30 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikutnya melakukan proses perhitungan dan pengolahan uji instrumen dengan menggunakan bantuan program SPSS 13.0 *for windows*. Hasil pengujian validitas item pertanyaan pada kuesioner untuk setiap variabel ditunjukkan pada lampiran.

3. Uji Reliabilitas

Malhotra (2005:309) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana skala mampu menciptakan hasil yang konsisten jika pengukuran berulang dilakukan terhadap karakteristik tertentu.

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik, instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Jika instrumen penelitian telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas instrumen tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Masri Singarimbun, 1995:140).

Suatu instrumen penelitian yang reliabel apabila diujikan pada kelompok yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda hasilnya akan tetap sama.

Untuk uji reliabilitas instrumen digunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu :

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

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir soal

$\sum \sigma^2 t$ = jumlah variansi butir

$\sigma^2 t$ = varians total

Rumus varians (Suharsimi Arikunto, 2006 : 184), yaitu:

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

Keterangan :

σ^2 = varians total

$\sum x$ = jumlah skor

N = jumlah responden

Kriteria pengujian : $r_{hitung} > r_{tabel}$, reliabel

$r_{hitung} < r_{tabel}$, tidak reliabel

Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program *SPSS 13.0 for windows*.

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu:

Tabel 3.4

Kriteria reliabilitas

Range	Keterangan
kurang dari 0,20	Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
0,20 - < 0,40	Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40 - < 0,70	Hubungan yang cukup erat
0,70 - < 0,90	Hubungan yang erat (reliabel)
0,90 - < 1,00	Hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
1,00	Hubungan yang sempurna

Sumber : Sugiyono (2002 : 183)

G. Deskripsi Data (Gambaran Variabel)

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala Likert dan digunakan dalam penelitian. Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kriteria Analisis Deskripsi

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 - 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 - 3,39	Cukup/Sedang
3,40 - 4,19	Baik/Tinggi
4,20 - 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : di adaptasi dari skor kategori Likert skala 5

H. Prosedur, Teknik Pengolahan serta Analisis Data

1. Prosedur Pegolahan Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap telah memiliki populasi. (Husain Umar, 2002: 64). Responden disini adalah tamu Pulau Umang Resort & Spa

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari pihak lain berasal dari buku-buku, literature, artikel, data pengunjung dan tulisan-tulisan ilmiah. (Husain Umar, 2002: 84)

2. Teknik Pengolahan Data

- a. Pengelompokkan data
- b. Pengkodean
- c. Tabulasi data

Tabulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- Memberi skor pada setiap item
- Menjumlahkan skor pada setiap item
- Menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian

3. Teknik Analisis Data

- a. Teknik Analisis Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mencari hubungan antar variabel dan mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang berskala ordinal. Metode yang digunakan adalah metode *Rank Spearman*. Metode ini tidak terikat oleh asumsi bahwa populasi yang diteliti harus berdistribusi normal, populasi yang diambil sebagai sampel adalah 45 responden.

Adapun teknik analisa data yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel X dan variabel Y, adalah analisa kuantitatif dengan

menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman (Riduwan, 2008 : 132),
yaitu:

$$r_s = \frac{\Sigma X^2 + \Sigma Y^2 - \Sigma di^2}{\sqrt{(\Sigma X^2)(\Sigma Y^2)}}$$

Dengan ketentuan:

$$\Sigma X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma T_x$$

$$\Sigma Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma T_y$$

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi Rank Spearman

ΣX^2 = jumlah ranking yang sama pada variabel X

ΣY^2 = jumlah ranking yang sama pada variabel Y

Σdi^2 = jumlah hasil pengurangan antara ranking yang terdapat pada variabel X dan variabel Y melalui pengkuadratan

T = faktor korelasi

t = jumlah rank kembar

ΣT_x = faktor korelasi variabel X

ΣTy = faktor korelasi variabel Y

N = banyaknya data

Untuk mengetahui tinggi rendahnya derajat hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka bandingkanlah harga koefisien *Rank Spearman* yang telah diperoleh (r_s) dengan batas-batas nilai r (korelasi).

Tabel 3.6
Pedoman untuk Memberikan Intepretasi
Koefisien Korelasi

<i>Interval Koefisien</i>	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Metode Penelitian administrasi (Sugiono, 2001 ;149)

b. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan perumusan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, karena jawaban tersebut didasarkan atas teori yang relevan, belum didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Sugiyono, 2005: 51).” (Uma Sekaran 2006: 135), berpendapat bahwa hipotesis bisa didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua variabel atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji, hubungan

tersebut diperkirakan berdasarkan jaringan asosiasi yang diterapkan dalam kerangka teoritis yang dirumuskan untuk studi penelitian. Dengan menguji hipotesis dan menegaskan hubungan, diharapkan bahwa solusi dapat ditemukan untuk menatasi masalah yang dihadapi.

Sebagaimana telah dipaparkan diatas, maka penulis membuat pernyataan dengan hipotesis sebagai berikut:

“Jika pemberian kualitas pelayanan dilaksanakan dengan sangat baik, maka akan berperan terhadap kepuasan tamu di Pulau Umang Rseort & spa”.

Untuk menguji signifikasi dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} terhadap t_{tabel} dengan melihat nilai persentasi untuk distribusi t.

Dari hasil perhitungan uji t tersebut, kemudian hasil t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} .

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji berada pada tahap kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2). Untuk pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. $H_0 : \rho = 0$: artinya tidak berperan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu
- b. $H_1 : \rho \neq 0$: artinya terdapat peranan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui basarnya prosentase kontribusi variabel X terhadap variabel Y dengan rumus koefisien determinasi (KD), yaitu:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat diketahui penafiran koefisien korelasi. Setelah melalui pengujian dan hasilnya signifikan, maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan Criteria Guilford, yaitu :

Tabel 3.7
Pedoman Untuk Memberikan
Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0% - 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2001

d. Teknik Analisis Regresi Linieritas Sederhana

Regresi merupakan suatu alat ukur yang juga dapat digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya korelasi antar variabel. Jika kita memiliki dua buah variabel atau lebih maka sudah selayaknya apabila kita ingin mempelajari bagaimana variabel-variabel itu berhubungan atau dapat diramalkan.

Menurut Riduwan (2007: 145), regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Selain itu juga, dampak dari penggunaan analisis regresi ini adalah digunakan untuk memutuskan apakah naik dan turunnya variabel terikat yang dapat dilakukan dengan menaikkan dan menurunkan variabel bebas.

Analisis regresi mempelajari hubungan yang diperoleh dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antara variabel-variabel. Hubungan fungsional antara satu variabel prediktor dengan satu variabel kriterium disebut analisis regresi sederhana (tunggal) dengan persamaan regresi linier dari Y terhadap X dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Tamu)

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Koefisien regresi yang menunjukkan bilangan konstan

b = Koefisien regresi yang menunjukkan arah regresi linier

Pada persamaan tersebut di atas, nilai a dan b dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

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

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

Seperti yang telah dijelaskan, bahwa penulis menggunakan teknik analisis data regresi. Sehubungan dengan hal tersebut, ada 3 syarat analisis data yang harus dipenuhi sebelum melangkah pada analisis regresi, yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk menentukan apakah sampel data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan uji Liliefors. Untuk itu penulis melakukan uji normalitas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *software SPSS 13.0 for Windows*. (Sambas Ali, 2007: 73), dengan rumus:

$$Z = \frac{Xi - \bar{X}}{S}, \text{ dimana: } \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan}$$

$$S = \sqrt{\frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n-1}},$$

H_0 : X mengikuti distribusi normal

H_1 : X tidak mengikuti distribusi normal

α : 0.05

Uji *Kolmogorov-Smirnov* berdasar pada kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi normal
- b. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi tidak normal

2. Uji Linieritas

Penulis menggunakan uji linieritas ini melalui hipotesis nol (H_0), bahwa regresi linier melawan hipotesis tandingan bahwa regresi tidak linier. Untuk itu penulis melakukan uji linieritas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *software SPSS 13.0 for Windows*.

Menguji hipotesis, yaitu *service quality* (X) terhadap kepuasan tamu (Y). Secara statistik, hipotesis yang akan diuji untuk pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan dapat ditulis sebagai berikut:

H_0 : data berdistribusi linier

H_1 : data berdistribusi tidak linier

Selanjutnya membandingkan nilai *Probability value* terhadap α dengan derajat kebebasan $(dk) = n - 2$ untuk tingkat signifikansi $(\alpha) = 5\%$

- a. Jika nilai *Probability Value* $> \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

- b. Jika nilai *Probability Value* $< \alpha$ maka H_0 diterima dan H_i ditolak

3. Uji Homogenitas

Penulis menggunakan uji homogenitas adalah untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen. Uji statistika yang akan digunakan adalah uji Burlett dengan menggunakan bantuan *software SPSS 13.0 for Windows*. Kriteria yang peneliti gunakan adalah nilai hitung $X^2 >$ nilai tabel, maka H_0 menyatakan skornya homogen ditolak. Rumus nilai hitung: $X^2 = (\ln 10) [\sum db_i \cdot \text{Log} S_i^2]$ (Ating Somantri dan Sambas Ali M., 2006:294)

Keterangan:

S_i^2 = Varians tiap kelompok data

db_i n-1 = Derajat kebebasan tiap kelompok

B. = Nilai Burlett = $(\text{Log } S^2_{\text{gab}}) (\sum db_i)$

S^2_{gab} = varians gabungan = $S^2_{\text{gab}} = \frac{\sum db_i \cdot S_i^2}{\sum db_i}$

Adapun langkah-langkah yang peneliti tempuh dalam pengujian homogenitas varians ini menurut Ating S. dan Sambas Ali M., (2006:295) adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut.

- b. Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses penghitungan.
- c. Menghitung varians gabungan.
- d. Menghitung log dari varians gabungan.
- e. Menghitung nilai Barlett.
- f. Menghitung nilai.
- g. Menghitung nilai dan titik kritis.
- h. Membuat kesimpulan.

