

## **BAB III**

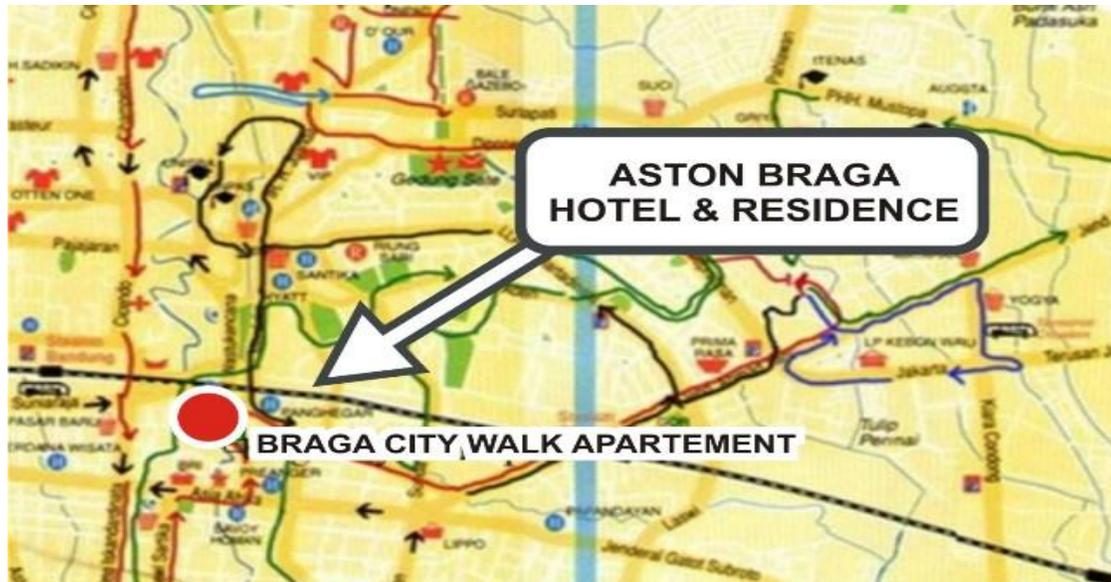
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Aston Braga Hotel & Residences terletak di Braga Citi Walk, jalan Braga No. 99 –101. Bandung. Aston Braga Hotel & Residences ini merupakan hotel yang sangat strategis, karena letaknya di pusat kota Bandung, serta 15 menit dari stasiun kereta api. Hal ini yang menjadikan Aston Braga Hotel & Residences menjadi akses menuju sentra bisnis dan belanja. Aston Braga hotel and Residence bergerak di bidang jasa perhotelan. Bidang jasa ini meliputi penyewaan kamar, penyewaan ruangan, penyelenggaraan acara dan lain-lainnya. Selain jasa perhotelan disana terdapat pula 2 outlet lainnya yang menunjang kegiatan perhotelan tersebut., yakni Tos Raos Coffe Shop dan Carios Lounge. Aston Braga Bandung Hotel & residence terdiri dari 19 lantai dengan total kamar mencapai 161 kamar. 161 kamar tesebut terdiri dari 121 kamar hotel dan 40 apartment. Berikut peta Aston Braga Hotel & Residence pada gambar 3.1

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung



**Gambar 3.1 Denah Lokasi Aston Braga Hotel & Residence**

Sumber : [www.google.com/astonbragamaps](http://www.google.com/astonbragamaps)

## **B. Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode untuk memahami masalah berdasarkan peristiwa atau gejala yang berlangsung saat ini. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2011:8).

### C. Variabel Penelitian

*Kidder* (1981), menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (qualities) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya . Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau variabel X adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel dependen atau variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat atau variabel Y yaitu loyalitas pelanggan.
3. Sub variabel kualitas pelayanan :
  - a) Bukti Fisik (Tangibles)
  - b) Empati (Empathy)
  - c) Daya Tanggap (Responsiveness)
  - d) Keandalan (Reability)
  - e) Jaminan (Assurance)
4. Sub variabel loyalitas pelanggan :

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

- a) *Repeat* : Apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut.
- b) *Retention* : Konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.
- c) *Refferal* : Jika produk atau jasa baik, kosnumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan.

**TABEL 3.1**  
**TABEL OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item Soal
Kualitas Pelayanan (X) “Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	1. Kelengkapan fasilitas restoran di Hotel	1.
		2. Akses menuju restoran mudah dijangkau	2.
		3. Kebersihan area restoran	3.
		4. Kerapihan Penampilan karyawan restoran	4.
	Empati ( <i>Empathy</i> )	5. Karyawan restoran memberikan perhatian individual terhadap kebutuhan pelanggan	5.
		6. Tamu mudah berkomunikasi dengan karyawan restoran	6.

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Fandy Tjiptono (1996:54)		7. Karyawan restoran selalu menyapa tamu dengan ramah	7.
		8. Karyawan restoran memberi informasi secara jelas dan mudah dimengerti	8.
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	9. Kesediaan karyawan restoran untuk membantu pelanggan	9.
		10. Kecepatan karyawan restoran dalam melayani konsumen	10.
11. Kesigapan karyawan restoran dalam merespon permintaan tamu		11.	
12. Keseriusan karyawan restoran dalam menanggapi & mengatasi keluhan tamu		12.	
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	13. Karyawan restoran mampu & terampil dalam melayani tamu	13.	
	14. Karyawan restoran akurat dalam memberikan tagihan dan data yang diinformasikan	14.	
	15. Karyawan restoran menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	15.	
	16. Karyawan restoran mampu memenuhi pesanan konsumen tanpa kesalahan	16.	
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	17. Karyawan restoran mampu menumbuhkan rasa percaya para tamu	17.	
	18. Karyawan restoran dapat bertanggung jawab bagi keamanan barang tamu	18.	

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

		19. Konsistensi antara promosi dengan keadaan sebenarnya	19.
		20. Karyawan restoran memberikan pelayanan benar sejak pertama kali hingga terakhir tamu menginap	20.

**TABEL 3.1**  
**TABEL OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**  
**(LANJUTAN)**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item Soal
Loyalitas Pelanggan (Y) <i>“Loyalty is define as non random purchase expressed over time by some decision making unit”</i> dari pengertian tersebut terlihat bahwa loyalitas mengacu pada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan	1. Repeat	1. Frekuensi tamu yang menginap di Hotel Aston Braga	1.
	2. Retention	2. Tidak tertarik untuk menginap di Hotel lain yang sejenis	2.
	3. Refferal	3. Mengajak pihak lain untuk menginap di Hotel Aston 4. Memberikan informasi baik tentang Hotel Aston 5. Memberitahukan kepada Hotel apabila terdapat kesalahan	3. 4. 5.

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

<p>pada unit pengambilan keputusan. Griffin(1997:4)</p>		<p>dalam produk atau jasa</p>	
---	--	-------------------------------	--

Sumber : Hasil Olahan Penulis,2012

#### D. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut. (Umar, H, 2003: 69)

- a. Studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan membaca dan mempelajari buku-buku untuk mengumpulkan bahan-bahan teoritis agar dapat memperoleh suatu pengertian yang mendalam dan menunjang proses pembahasan data yang sebenarnya.
- b. Studi lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti mengunjungi langsung perusahaan sebagai objek penelitian guna memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.
- c. Kuisisioner (Angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono :2011:142). Responden untuk

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

penelitian ini adalah tamu Hotel. Bentuk daripada kuesioner adalah angket tertutup dengan penggunaan skala *likert*.

## 2. Jenis dan Sumber Data.

Sumber data di dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Sumber data digunakan untuk memperoleh informasi mengenai data. Menurut Umar, H (2008:42) yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian lain atau data yang sudah tersedia sebelumnya yang diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, literatur, artikel dan jurnal ilmiah

## E. Populasi dan Sampel

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono:2011:80). Karena populasi besar maka peneliti tidak mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti mengambil sampel dari populasi itu, teknik sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *Random Sampling*. Populasi terdiri dari tamu restoran hotel sedangkan sampel terdiri dari sebagian tamu restoran hotel. Populasi diambil dari kunjungan tamu ke restoran 3 bulan terakhir pada tahun 2012 sebagai berikut :

**TABEL 3.2**  
**DATA KUNJUNGAN TAMU KE RESTORAN TOS RAOS ASTON**  
**BRAGA HOTEL & RESIDENCE BANDUNG**

BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN TAMU
Februari	7.981
Maret	9.985
April	8.722
Total	= 26.668

Sumber : *Front Office, Aston 2012*

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Berdasarkan tabel 3.3, selama 3 bulan terakhir jumlah tamu yang berkunjung ke restoran Tos Raos sebanyak 26.668 tamu. Namun ada kalanya objek yang diteliti itu terlampaui luas, baik itu dilihat dari jangkauannya maupun jumlah elemen yang diteliti, maka peneliti mengambil sampel dari karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Adapun jumlah populasi setelah dibagi 3 maka dapat diketahui jumlah rata-rata tamu selama 3 bulan terakhir yaitu 8.896 tamu. Karena populasi besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Di mana :

N : Populasi

n : Sampel

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dari jumlah populasi tersebut dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus Slovin jumlah sampel yang dihitung:

$$n = \frac{8896}{1 + 8896(0,1)^2}$$

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

n = 98,888395 dibulatkan menjadi 99

## F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:92) bahwa instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data, serta instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.

Oleh karena itu, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Sugiyono (2011:93) menjelaskan bahwa : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial”.

**TABEL 3.3**  
**JENJANG JAWABAN SKALA LIKERT**

No	Pilihan Jawaban	Skor	
		(+)	(-)
1	Sangat Setuju/Sangat Sering/Ya	5	1
2	Setuju/Sering/Mungkin	4	2
3	Cukup/Cukup Sering/Ragu-Ragu	3	3
4	Tidak Setuju/Kurang Sering/Biasa Saja	2	4
5	Sangat Tidak Setuju/Tidak Setuju/Tidak	1	5

Sumber : Sugiyono (2011)

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

## G. Teknik Pengolahan Data

### 1. Uji Validitas Data.

Validitas menurut Arikunto (2010:211) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau shahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Uji Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Product Moment Correlation* yang dikemukakan oleh Pearson ( dalam Suharsimi Arikunto, 2006:274), yaitu uji validitas terhadap pertanyaan dengan pengertian secara umum bahwa sebuah pertanyaan dikatakan valid apabila mempunyai dukungan kuat terhadap skor total. Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 13.0 for windows. Berikut ini rumus *Product Moment Correlation* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

$r$	= Koefisien validitas item yang dicari
$X$	= Skor yang diperoleh subjek seluruh item
$Y$	= Skor total
$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum x^2$	= Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
$n$	= Banyaknya responden

Harga  $r_{xy}$  menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan. Setiap nilai korelasi mengandung tiga makna, yaitu (a) ada tidaknya korelasi, (b) arah korelasi, (c) besarnya korelasi.

- Ada tidaknya korelasi, ditunjukkan oleh besarnya angka yang terdapat di belakang koma. Jika angka tersebut terlalu kecil sampai empat angka di belakang koma, misal 0,0002, maka tidak dapat dianggap bahwa antara variabel X dengan variabel Y ada korelasi, karena kalau toh ada, angkanya terlalu kecil lalu diabaikan.
- Arah korelasi, yaitu arah yang menunjukkan kesejajaran antara nilai variabel X dengan nilai variabel Y. Arah dari korelasi ini ditunjukkan oleh tanda hitung yang ada di depan indeks. Jika tandanya plus (+), maka arah korelasinya positif, sedang kalau minus (-) maka arah korelasinya negatif.

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

- c. Besarnya korelasi, yaitu besarnya angka yang menunjukkan kuat dan tidaknya, atau mantap tidaknya kesejajaran antara dua variabel yang diukur korelasinya.

## 2. Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 221). Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada keterandalan sesuatu . Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas instrument setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach alpha coeficient*, rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

Rumus Alpha :

$$r_{11} = \left( \frac{K}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

$r_{11}$  = realibilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

$\sigma^2_t$  = varian total.

a) Uji Validitas Reliabilitas

**TABEL 3.4**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan</b>	p1	0.437	0.361	Valid	0.928	0.7	Sangat Reliabel
	p2	0.469	0.361	Valid			
	p3	0.815	0.361	Valid			
	p4	0.864	0.361	Valid			
	p5	0.489	0.361	Valid			
	p6	0.425	0.361	Valid			
	p7	0.535	0.361	Valid			
	p8	0.591	0.361	Valid			
	p9	0.655	0.361	Valid			
	p10	0.629	0.361	Valid			
	p11	0.677	0.361	Valid			
	p12	0.894	0.361	Valid			
	p13	0.707	0.361	Valid			
	p14	0.573	0.361	Valid			

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

	p15	0.714	0.361	Valid		
	p16	0.894	0.361	Valid		
	p17	0.453	0.361	Valid		
	p18	0.375	0.361	Valid		
	p19	0.854	0.361	Valid		
	p20	0.922	0.361	Valid		
<b>Loyalitas Pelanggan</b>	p21	0.702	0.361	Valid	0.924	0.7
	p22	0.934	0.361	Valid		
	p23	0.902	0.361	Valid		
	p24	0.927	0.361	Valid		
	p25	0.921	0.361	Valid		
						Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan *Software SPSS 13.0*

Apabila koefisien validitas  $> 0.361$  maka dapat dikatakan Valid. Dan Apabila koefisien Reliabilitas  $> 0.7$ , maka dapat dikatakan Reliabel. Data pada tabel 4.18 valid karena koefisien validitas  $> 0.361$  dan reliabel karena koefisien Reliabilitasnya  $> 0.7$ .

#### H. Transformasi Data Melalui *Method of Successive Interval* (MSI)

Skala pengukuran dari data yang diperoleh adalah bervariasi yaitu nominal, skala ordinal dan rasio. Untuk data yang mempunyai skala ordinal dengan menggunakan *skala Likert*, dengan bobot nilai 5,4,3,2,1 atau pengukuran sikap

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

dengan kisaran positif sampai dengan negatif. (Sugiyono,1999:86). Maka data tersebut perlu ditingkatkan menjadi skala interval dengan metode “*method of successive interval*”. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a) Pengambilan data ordinal hasil kuesioner
- b) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
- c) Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
- d) Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai Z pada rumus distribusi normal
- e) Menghitung nilai skala dengan rumus *Method of Successive Interval* :

$$( \text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit} )$$

$$\text{Means of Interval} = \frac{\quad}{\quad}$$

$$( \text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below}$$

*Lower Limit* )

- f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Transformasi} = \text{Nilai Skala} - \frac{1}{2} \text{Nilai Skala Minimal} \frac{1}{2} + 1$$

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Korelasi

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Uji korelasi yang digunakan adalah *Korelasi Pearson Product Moment* kegunaanya untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Teknik analisis korelasi PPM termasuk teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu. Misalnya : data dipilih secara acak (random); datanya berdistribusi normal; data yang dihubungkan berpola linier; dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan subjek yang sama.

Korelasi PPM dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga  $(-1 \leq r \leq +1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan Tabel interpretasi Nilai  $r$  sebagai berikut:

**TABEL 3.5**

**PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI  
KOEFSISIEN KORELASI**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono, 2011

## 2. Teknik Analisis Regresi Linieritas Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Gagasan perhitungan yang ditetapkan oleh Sir Francis Galton (1822-1911) ini dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel penjelas atau variabel bebas terhadap variabel tak bebas. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan (dikonotasikan dengan x) terhadap loyalitas pelanggan di restoran Tos Raos (dikonotasikan dengan y).

Bentuk umum regresi linier sederhana adalah :

$$\hat{Y} = a + bX$$

( Sugiyono, 2011 : 188 )

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Variabel terikat ( loyalitas pelanggan )

X = Variabel bebas ( kualitas pelayanan )

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = angka arah atau koefisien regresi

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Ada 3 syarat analisis data yang harus dipenuhi sebelum melangkah pada analisis regresi, yaitu :

**a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah untuk menentukan apakah sampel data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas distribusi data dalam penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov–Smirnov*. Untuk itu penulis melakukan uji normalitas kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *software SPSS 13,0 for Window*.

Uji *Kolmogorov–Smirnov* berdasar pada criteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai probabilitas  $<0,05$  maka distribusi normal
- 2) Jika nilai probabilitas  $>0,05$  maka distribusi tidak normal

**b. Uji Linieritas**

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 *Software 13,0 for Window*.

Selanjutnya membandingkan nilai *Probably value* terhadap  $a$

dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - 2$  untuk tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

- a. Jika nilai *Probably Value*  $> a$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b. Jika nilai *Probably Value*  $< a$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap variable bebas dengan nilai mutlak residualnya menggunakan korelasi Rank Spearman.

### 3. Uji Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono,2011:221). Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul sehingga perlu adanya pengujian hipotesis. Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah Uji Dua Pihak (*Two Tail*

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

*Test*). Menurut Sugiyono (2011:225), uji dua pihak digunakan bila hipotesis nol ( $H_0$ ) berbunyi “sama dengan” dan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) berbunyi “tidak sama dengan” ( $H_0 =, H_a \neq$ ).

Format hipotesis yang penulis gunakan adalah hipotesis Nol Alternatif.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) = Tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung.

Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) = Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung.

Uji t digunakan untuk membandingkan nilai rata-rata satu populasi atau lebih dengan menggunakan sampel kecil. Dengan kriteria sebagai berikut :

Bila nilai  $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Bila nilai  $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel X terhadap variabel Y dengan rumus koefisien determinasi ( $kd$ ) yaitu :

$$kd = (r)^2 \times 100\%$$

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

(Sugiyono, 2011 )

Keterangan :

$Kd$  = koefisien determinasi

$r$  = koefisien korelasi

**TABEL 3.6**

**PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFISIEN DETERMINASI**

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

Sumber : Sugiyono, 2011

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung