

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dilakukan di bagian *cottage* Kawasan wisata Kampung Toga *Leisure and Therapy Resort*, jalan Cut Nyak Dien, Desa Sukajaya, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang.

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kemudian yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan wisatawan.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah kerja yang harus dilakukan dalam suatu penelitian agar diperoleh gambaran permasalahan serta langkah penelitian yang akan dilakukan sehingga permasalahan dapat terpecahkan. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Winarno Surachmad (1982:140) sebagai berikut :

“Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan mempergunakan teknis serta alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidikan memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan dan dari situasi penyelidikan, karena pengertian penyelidikan adalah pengertian luas, maka biasanya perlu dijelaskan lebih eksplisit dalam setiap penyelidikan.”

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini maka penulis menggunakan metode deskriptif dan analitis. Yaitu suatu metode dalam meneliti status

sekelompok manusia, suatu objek, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (M. Nazir, 2003:54). Sedangkan Winarno Surachmad (1982:140) mengemukakan bahwa metode deskriptif mempunyai ciri :

1. Merumuskan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang atau pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisa (karena itulah metode ini sering disebut sebagai metode analitis).

Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, akan dikumpulkan data-data yang relevan dengan permasalahan yang ada, untuk selanjutnya diukur berdasarkan ilmu statistik. Hasil dari penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya serta tepat mengarah pada tujuan penelitian.

3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.3.1 Definisi Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, maka penulis merasa perlu untuk menguraikan satu persatu istilah-istilah yang berkenaan dengan judul penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Komaruddin (1988:57) “Setiap pengarang skripsi atau tesis sebaiknya menetapkan

terlebih dahulu istilah-istilah yang akan digunakan dalam karangannya itu dan yang lebih penting lagi adalah definisi dari istilah-istilah tersebut”.

Berpijak pada pernyataan diatas, perlu kiranya penulis mendefinisikan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, dengan maksud untuk memperjelas arti yang terkandung dalam judul yang dikemukakan, sehingga diharapkan akan terdapat keragaman landasan berfikir kearah pembahasan lebih lanjut.

Adapun istilah-istilah yang perlu penulis definisikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dapat dirincikan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2005:133), yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali datang tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan mampu menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- e. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2. Kepuasan Pelanggan (Wisatawan)

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya, Kotler 2003 (dalam Mts. Arief, 2007:174).

3.3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel merupakan karakteristik yang mempunyai variasi yang berubah-ubah. Variabel dibedakan menjadi:

- a. Variabel tergantung (*dependent variable*), yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent.
- b. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain.

Dalam penelitian ini, variabel tidak terikat (X) adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan (wisatawan).

Untuk memahami dan menentukan data yang akan digunakan sebagai alat ukur selama penelitian, maka variabel-variabel tersebut dapat dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dan Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN	Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.			
Tangibles (Bukti Fisik)	Meliputi fasilitas fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi cottage 2. Kecukupan ruang 3. Kebersihan sekitar kawasan wisata 4. Fasilitas cottage 	Tanggapan wisatawan terhadap fasilitas fisik yang disediakan	Ordinal
Reliability (Kepercayaan)	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan	<ol style="list-style-type: none"> 1. kemudahan prosedur reservasi 2. Kecepatan penyelesaian keluhan 3. Kemudahan melakukan transaksi 4. Waktu pelayanan 	Tingkat ketepatan dan kesesuaian dalam melayani pelanggan	Ordinal
Responsiveness (Ketanggapan)	Kesiapan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan pegawai menangani keluhan 2. Ketepatan penyelesaian keluhan 3. Informasi yang diberikan jelas dan dimengerti 4. Tanggapan pegawai cepat 	Tingkat kecepatan dalam merespon dan memenuhi kebutuhan wisatawan	Ordinal

Assurance (Keterjaminan)	Keterampilan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap/prilaku karyawan yang ramah serta selalu siap menolong. 2. Kemampuan melakukan sesuatu secara cepat dan tepat 3. Pelayanan yang sopan dan ramah 4. Jaminan keamanan dan keselamatan 	Tingkat keterampilan dan keramahan karyawan dalam melayani wisatawan	Ordinal
Empathy (Kepemerhatian)	Kemudahan menghubungi kantor, karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dan berusaha mengerti kebutuhan wisatawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan menghubungi kantor pelayanan 2. Pemberian perhatian setiap keluhan dan kebutuhan wisatawan 3. Memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan 4. Memberikan pelayanan yang prima 	Tingkat pemahaman karyawan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan	Ordinal
VARIABEL Y KEPUASAN PELANGGAN (WISATAWAN) (Mts. Arief, 2007)	Perbandingan antara keyakinan tentang kinerja diantisipasi dari suatu jasa sebelum menggunakan (expectation), dengan persepsi yang dirasakan dari suatu jasa setelah menggunakannya (perceived performance)	Kepuasan pelanggan terhadap apa yang diharapkan dan dirasakan		Ordinal

4.4 Sumber Data Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2003 : 114), Sumber data penelitian adalah sumber-sumber di mana data yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan objek penelitian. Oleh karena itu untuk menjaga validitas data yang diperoleh, maka sumber data yang penulis gunakan meliputi :

A. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah responden yang merupakan sampel dari populasi objek penelitian, dalam penelitian ini rata-rata pengunjung yang menginap di Cottage Kampung Toga selama satu tahun, tepatnya pada tahun 2008.

B. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan secara langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen dan laporan-laporan atau data-data administrasi yang didapat dari pihak Manajemen Kampung Toga Resort.

3.5 Populasi dan Sampel

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting. Sebelum mengumpulkan data, terlebih dahulu peneliti harus

menentukan populasi dari objek penelitian dan sampel yang merupakan wakil dari populasi yang akan diteliti.

3.5.1 Populasi

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

Sugiyono (2002:57), berpendapat bahwa populasi adalah:

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.

Sejalan dengan pendapat diatas, Arikunto (2006: 130) berpendapat bahwa: “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus”.

Berlandaskan uraian di atas, populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata wisatawan yang menginap di Cottage Kampung Toga Resort selama tahun 2008. Kemungkinan jumlah populasi cukup banyak dan lama waktu menginap tamu atau pelanggan dapat berubah, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan *sampling* (pengambilan sampel) sebagai representasi populasi. Pada tabel berikut merupakan rincian jumlah pengunjung pada tahun 2006 sampai bulan Februari 2009.

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung Cottage Kampung Toga Resort Periode 2006-2009

Bulan	Tahun 2006	Tahun 2007	Tahun 2008	Tahun 2009
Januari	293	305	294	315
Pebruari	216	197	250	153**
Maret	195	189	215	-
April	204	194	209	-
Mei	193	218	193	-
Juni	197	236	206	-
Juli	0*	254	212	-
Agustus	224	0*	234	-
September	253	237	0*	-
Oktober	256	242	246	-
Nopember	271	261	267	-
Desember	279	278	290	-
Jumlah	2581	2603	2616	468

Keterangan: *, cottage di tutup dalam waktu 1 bulan, **, hingga 14 Februari 2009
Sumber : Manajemen Kampung Toga Resort bagian Cottage, Pebruari 2009

3.5.2 Sampel Penelitian

Ada kalanya dalam suatu objek penelitian atau populasi terlampaui luas. Oleh karena itu dalam mengadakan penelitian seorang peneliti harus mempertimbangkan khususnya yang berkaitan dengan kemampuan tenaga, biaya, dan waktu yang jelas tentang metode yang digunakan sebagai bahan pertimbangan yang berkaitan dengan hal tersebut.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berkaitan dengan 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.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* (sampling acak). Cara ini cukup objektif, umum dipakai, dan cocok untuk sampel dalam jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektivitas dalam pengambilan sampel.

Ukuran sampel diambil dari populasi menggunakan rumus yang dibuat oleh Slovin dikutip Husein Umar (2003:141) yaitu :

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

$$n = 238 / \{1 + 238(0,01)\} \quad n = 238 / (1 + 2,38) \quad n = 70.441 = 70$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi, dalam hal ini 238 orang (jumlah rata-rata pengunjung pada tahun 2008)

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang diinginkan, dalam hal ini 10%.

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 orang.

Hal tersebut menurut Winarno Surakhmad (1998:100) bahwa untuk jaminan ada baiknya selalu ditambah sedikit lagi jumlah matematik. Berdasarkan perhitungan ukuran sampel minimal yang digunakan sebanyak 70 responden. Kemudian agar sampel yang digunakan lebih representatif, maka sampel yang digunakan ditambah 10 orang sehingga berjumlah 80 responden dalam penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini sebagai alat pendukung pembuktian hipotesis penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari teknik penelitian langsung ke lapangan, melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada subjek penelitian, yaitu wisatawan yang berkunjung dan menginap di Cottage Kampung Toga Resort. Sumber data sekunder dalam penelitian diperoleh dari sumber-sumber lain yang mendukung, namun tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, yaitu melalui studi dokumentasi, dokumen-dokumen kantor yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, buku-buku, laporan ilmiah.

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan terhadap objek penelitian dengan memakai alat indera, terutama mata dan membuat catatan hasil pengamatan itu. Pada penelitian deskriptif, observasi langsung bermanfaat untuk mengumpulkan data dan informasi, baik mengenai aspek-aspek material maupun tingkah laku manusia. Dengan observasi diharapkan memperoleh data yang benar-benar alami dari berbagai aktivitas subyek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu percakapan, tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah.

Wawancara dilakukan kepada beberapa pihak dari Kampung Toga Resort serta para pengunjung yang bertemu ketika melakukan penyebaran angket/kuesioner.

3. Kuesioner (Angket)

Teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar isian tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian.

4. Studi Dokumentasi

Dilakukan untuk melengkapi data dalam menganalisis masalah yang sedang diteliti dengan jalan mencari informasi dari dokumen yang diperlukan dalam mendukung penelitian ini baik dari instansi pemerintah maupun pihak Kampung Toga Resort. Data tersebut bisa berupa foto atau dokumen lainnya.

5. Studi Literatur

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

3.7 Instrumen Penelitian

Berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini, maka instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi teoritik dalam bentuk daftar cek dengan bantuan skala Likert atau skala sikap. 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

pendekatan skala Likert masing-masing item meliputi lima *option* atau lima kemungkinan jawaban diberi bobot sesuai dengan urutannya yaitu:

Jawaban	Nilai/Skor
sangat setuju/puas	5
setuju/puas	4
kurang setuju/kurang puas	3
tidak setuju/tidak puas	2
sangat tidak setuju/sangat tidak puas	1

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur, sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Suharsimi Arikunto (2006:168) memberikan definisi validitas adalah sebagai berikut “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah.”

Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila alat tersebut cocok untuk mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya nilai validitas suatu instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

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

1. Memberikan nomor pada angket yang masuk
2. Memberikan skor pada setiap bulir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan.
3. Menjumlahkan skor setiap responden

4. Mengurutkan jumlah skor responden
5. Mencari koefisien korelasi skor tiap bulir item dengan skor total dengan rumus *Product Moment Correlation* yang dikemukakan oleh Pearson (Suharsimi Arikunto, 2006:274), yaitu :

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

Keterangan :

r^{xy} = Koefisien korelasi

n = jumlah responden

X = skor item

Y = skor total

Kriteria Uji = $r_{hitung} > r_{tabel}$, valid

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

Langkah berikutnya adalah penulis melakukan proses perhitungan dan pengolahan uji instrumen dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2007 for windows*. Hasil pengujian validitas item pertanyaan pada kuesioner untuk setiap variabel ditunjukkan pada lampiran.

Hasil yang diperoleh dengan jumlah responden =80 ($dk = 80-2=78$) nilai $r_{tabel} = 0,723$ dan $t_{tabel} = 1.99$, adalah bahwa berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai r_{hitung} dan t_{hitung} dari masing-masing instrumen yang nilainya lebih besar dari nilai r_{tabel} dan t_{tabel} , sehingga kaidah keputusannya “semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid” dengan hasil dan nilai yang tercantum pada tabel.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian disamping harus valid, juga harus dapat dipercaya (reliabel). Malhotra (2005:309) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana skala mampu menciptakan hasil yang konsisten jika pengukuran berulang dilakukan terhadap karakteristik tertentu.

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 *alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right] \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006: 196})$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir soal

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

$\sigma^2 t$ = varians total

Rumus variansnya adalah:

$$\sigma t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}}{N} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2006: 184})$$

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 *Microsoft Office Excel* 2007. Hasil pengujian reliabilitas tercantum dalam lampiran analisis data.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Uji 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 korelasi *rank spearman*. Metode ini tidak terikat oleh asumsi bahwa populasi yang diteliti harus berdistribusi normal, populasi yang diambil sebagai sampel adalah 80 responden.

Adapun teknik analisa data yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel X dan variabel Y, adalah analisa kuantitatif yang menggunakan koefisien korelasi rumus *Rank Spearman* (Riduwan, 2008 : 132), yaitu :

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

Dengan ketentuan :

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

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

Keterangan :

r_s = Koefisien korelasi *rank spearman*

$\sum X^2$ = Jumlah ranking yang sama pada variabel X

$\sum Y^2$ = Jumlah ranking yang sama pada variabel Y

$\sum di^2$ = Jumlah hasil pengurangan antara ranking yang terdapat pada variabel X dan variabel Y melalui pengkuadratan

T = Faktor Korelasi

t = Jumlah rank kembar

$\sum T_x$ = Faktor Korelasi Variabel X

$\sum T_y$ = Faktor Korelasi Variabel Y

N = Banyaknya data

Jika terdapat rank kembar atau jumlah rank kembar relatif kecil, maka dapat dipergunakan rumus :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N} \quad (\text{Sidney Siegel, 1997:253})$$

Keterangan :

r_s = Koefisien korelasi *rank spearman*

N = Jumlah pasangan observasi antara satu variabel dengan variabel lain

d = Perbedaan ranking yang diperoleh pada setiap pasangan observasi

1 = Konstanta

6 = Konstanta

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 3.3
Klasifikasi Koefisien Korelasi

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Tinggi
0,80 - 1,000	Sangat tinggi

Sumber : Sugiyono (*Statistika Untuk Penelitian*, 2003 : 183)

3.9.2 Uji Normalitas

Untuk menentukan apakah sampel data tersebut berdistribusi normal atau tidak, dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu metode uji normalitas dalam *Software SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* versi 14.0. dengan menu *uji Kolmogorov-Smirnov*.

Uji Kolmogorov-Smirnov berdasar pada kriteria pengambilan keputusan berikut:

- Jika nilai probabilitas $>0,05$ maka distribusi normal
- Jika nilai probabilitas $<0,05$ maka distribusi adalah tidak normal

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya 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

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

3.10 Uji Hipotesis

Sebelum membuat kesimpulan, terlebih dahulu dilakukan pengujian atas tingkat keberartian korelasi hasil perhitungan tersebut. Tingkat keberartian ini di uji dengan uji hipotesis. Adapun yang menjadi hipotesis utama dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan di bagian *cottage* kampung toga resort.

Untuk menguji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} terhadap t_{tabel} dengan melihat nilai persentil 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). Dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

- a. $H_0 : r_s = 0$, korelasi tidak berarti, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan
- b. $H_1 : r_s \neq 0$, korelasi berarti, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan

Karena diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka kaidah keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan.

