

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Pulau Umang *Resort and Spa* terletak 183 km dari Jakarta dan ditempuh selama 4 jam dengan kendaraan mobil, dilanjutkan menyeberang dengan kapal hanya 5 menit, menghadirkan suasana panorama alam yang asri nan mempesona dengan pemandangan Anak Gunung Krakatau dan perbukitan di Pulau Jawa. Ada dua rute yang dapat ditempuh. Rute pertama via Pandeglang dengan jarak tempuh 183 kilometer dan rute kedua via Anyer dengan jarak sekitar 215 kilometer.

Pulau Umang *Resort and Spa* tergolong aman dari ancaman tsunami dan gelombang pasang. Letak Pulau Umang *Resort and Spa* terlindung karena berada di teluk. Ada Tanjung Lesung di sebelah utara dan Ujungkulon di sisi barat.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian dikenal beberapa metode yang sering digunakan untuk menganalisis data. Penelitian mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode Deskriptif, Menurut Tohardi (2008:108) menerangkan bahwa:

“Metode Deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai. Penelitian deskriptif sekedar melukiskan (menggambarkan) sejumlah variable yang berkaitan dengan permasalahan atau unit yang diteliti”.

Sugiyono (1998:2) menambahkan bahwa :

“Metode Penelitian Analisis Deskriptif yaitu penelitian yang mencari penyelesaian masalah dengan cara menggambarkan dan menganalisa kondisi yang sedang berlangsung”.

Sedangkan menurut Nazir (1985), dijelaskan bahwa :

“Metode Penelitian Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

C. Identifikasi Variabel

Variabel adalah atribut seseorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lainnya (Sugiyono 2006 : 42).

Sedangkan menurut Kidder (1981) yang dikutip oleh Sugiyono (2006 : 42) variabel adalah kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, jadi variabel adalah suatu atribut dari orang atau objek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan darinya.

1. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Sugiono 1997 dalam Umar 2002: 128) variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/ terpengaruhnya variabel dependen (Umar 2002: 129). Variabel X, yaitu Kualitas Pelayanan Pulau Umang *Resort and Spa*. Dalam penelitian ini yang dimaksud kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan yang diberikan Pulau Umang *Resort and Spa* terhadap konsumennya. Adapun subvariabel kualitas pelayanan X yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), merupakan salah satu aspek Resort yang mudah terlihat oleh konsumen. Indikator dari subvariabel bukti langsung (*tangible*):
 - a) Fasilitas Fisik (Penampilan resort, lokasi yang strategis, tempat parkir,)
 - b) Penampilan pekerja
 - c) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan resort.
- 2) Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para konsumen. Indikator dari subvariabel empati:
 - a) Kemampuan pekerja berkomunikasi dengan konsumen
 - b) Pemahaman kebutuhan konsumen.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu konsumen dan memberikan dengan tanggap. Indikator dari subvariabel daya tanggap (*responsiveness*):
 - a) Kecepatan karyawan melayani konsumen
 - b) Kesigapan karyawan mengatasi keluhan konsumen

- 4) Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera memuaskan. Indikator dari subvariabel keandalan (*reliability*)
 - a) Ketelitian dalam mencatat transaksi dan tagihan konsumen
 - b) Karyawan mampu memenuhi pesanan konsumen tanpa kesalahan
 - c) Konsumen mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan
 - 5) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan. Indikator dari subvariabel jaminan (*assurance*):
 - a) Aman dalam menggunakan fasilitas resort
 - b) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang ditawarkan
- b. Variabel Terikat (Y)
- Variabel terikat yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel *independent* (Umar 2002:45). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas pelanggan *Pulau Umang Resort and Spa*. Indikator dari loyalitas pelanggan (Y) pada penelitian ini yaitu:
- 1) *Repeat*: Apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut.
 - 2) *Retention*: Konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.

3) *Refferal*: jika produk/jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain dan jika buruk konsumen diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan.

D. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel kedalam konsep teori dari variabel yang diteliti, indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan dan mengukur variabel.

Untuk melihat skala pengukuran yang digunakan oleh kedua variabel tersebut indikator-indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Skala | No Item Soal |
|--------------------|----------------------------------|--|---------|--------------|
| Kualitas Pelayanan | Bukti fisik (<i>tangibles</i>) | 1. Kelengkapan fasilitas resort | Ordinal | 1 |
| | | 2. Kebersihan resort | Ordinal | 2 |
| | | 3. Kerapian dan penampilan karyawan saat melayani konsumen | Ordinal | 3 |
| | | 4. Letak lokasi mudah dijangkau | Ordinal | 4 |

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Skala | No Item Soal |
|----------|--|---|--|----------------------|
| | Empati (<i>Empathy</i>) | 5. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan 6. Konsumen mudah berkomunikasi dengan karyawan 7. Karyawan selalu menyapa dengan ramah 8. Konsumen mudah dalam mengakses fasilitas Pulau Umang | Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal | 5 6 7 8 |
| | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 9. Kesiediaan untuk membantu pelanggan 10. Kecepatan karyawan melayani konsumen 11. Kesigapan karyawan dalam merespon permintaan konsumen 12. keseriusan dalam menganggapi keluhan konsumen | Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal | 9 10 11 12 |
| | Keandalan (<i>reliability</i>) | 13. Teliti dalam mencatat tagihan konsumen 14. Karyawan mampu memenuhi pesanan konsumen tanpa kesalahan 15. menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali 16. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan | Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal | 13 14 15 16 |

| Variabel | Sub Variabel | Indikator | Skala | No Item Soal |
|---------------------|---|---|--|----------------------|
| | Jaminan (assurance) | 17. karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan 18. Keamanan dalam meninggalkan barang konsumen di kamar 19. Konsistensi antara promosi dengan keadaan sebenarnya 20. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang ditawarkan | Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal | 17 18 19 20 |
| Loyalitas Pelanggan | 1. <i>Repeat</i> : Apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut | 1. Frekuensi tamu yang menginap di Pulau Umang | Ordinal | 1 |
| | 2. <i>Retention</i> : Konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain. | 2. Tidak tertarik untuk berlibur di tempat lain yang sejenis(resort pulau) | Ordinal | 2 |
| | 3. <i>Refferal</i> : Jika produk atau jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen diam dan memberitahunya pada pihak perusahaan | 3. Mengajak pihak lain untuk menginap di Pulau Umang 4. Memberikan informasi yang baik tentang Pulau Umang | Ordinal Ordinal | 3 4 |

Sumber : hasil olahan peneliti (2010)

E. Jenis dan Sumber Data

Sebagai bahan baku penelitian, data mutlak diperlakukan dan kebenarannya harus dapat dipercaya. Data dari sudut ilmu sistem informasi adalah suatu fakta dan angka yang relatif belum dapat dimanfaatkan oleh pemakai. Oleh karena itu, data harus diproses terlebih dahulu agar menghasilkan *output* (informasi) yang berguna bagi pihak yang memerlukan.

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap telah memiliki populasi. (Husain Umar, 2002:64)

2. Data Sekunder

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

F. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, terlebih dahulu peneliti menentukan populasi, ukuran sampel dan teknik pemilihan sampel. Menurut Manasse Malo (2000) yang dimaksud dengan populasi adalah sekumpulan unsur-unsur atau elemen yang menjadi obyek penelitian. Dalam elemen populasi itu biasanya merupakan satuan analisis. Populasi merupakan kumpulan dari semua elemen yang memiliki

sejumlah karakteristik umum, terdiri atas himpunan untuk tujuan problem penelitian (Maholtra, 1996:359).

Sedangkan menurut Sugiyono (2009 : 80), 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.

Tabel 3.2
Wisatawan Pulau Umang Sepanjang tahun 2009

| Bulan | Dewasa | Anak-anak |
|--------------|---------------|------------------|
| January | 37 | 2 |
| February | 53 | 4 |
| Maret | 278 | 32 |
| April | 412 | 51 |
| Mei | 532 | 47 |
| Juni | 720 | 96 |
| Juli | 415 | 66 |
| Agustus | 237 | 26 |
| September | 464 | 33 |
| Oktober | 255 | 17 |
| November | 257 | 10 |
| Desember | 680 | 65 |
| Total | 4350 | 449 |

Sumber : Pulau Umang Resort and Spa

Berdasarkan tabel di atas, jumlah total wisatawan yang menginap di Pulau Umang Resort and Spa berjumlah 4799 wisatawan. Jika jumlah tersebut dibagi 12 maka dapat diketahui jumlah rata-rata pengunjung sepanjang tahun 2009 yaitu berjumlah 400 wisatawan. Maka populasi yang digunakan sebanyak 400 wisatawan. Mengingat jumlah populasi cukup banyak dan lama waktu menginap wisatawan atau pelanggan dapat berubah, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian,

dilakukan *sampling* (pengambilan sampel) sebagai representasi populasi. Sampel adalah himpunan atau suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dapat menggambarkan populasinya. Batas ketelitian dalam penelitian ini adalah 10 % dari jumlah atau banyaknya wisatawan yang datang ke Pulau Umang *Resort and Spa*. Untuk menentukan berapa besar jumlah sampel sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan pedoman Rumus Slovin (dalam Cunsuelo G. Savella, 1993). Rumus Slovin dapat digunakan apabila populasi itu diketahui jumlahnya. Jika populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan (<http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/19/ukuran-sampel-rumus-slovin/04-01-2011>).

Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel adalah:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan

Dari jumlah populasi tersebut dengan batas ketelitian sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus diatas diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{400}{1 + 400 (0,1)^2} = 80 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus (1) di atas dengan populasi sebanyak 400 orang, dengan nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan 10%, maka jumlah sampel yang layak adalah 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*.

Menurut Sanapiah Faisal dikutip oleh Tohardi (2008:125) *nonprobability sampling* adalah rancangan pengambilan sampel yang tidak menggunakan teknik random, sehingga tidak didasarkan kepada hukum probabilitas. Teknik pemilihan sampel yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah sampel aksidental (*accidental sampling*). Disini penulis hanya memberikan kuesioner kepada tamu yang sedang melakukan liburan di Pulau Umang *Resort & Spa* yang secara kebetulan penulis temui.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Observasi

“Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala atau fenomena yang diteliti, secara sistematis.”

(Tohardi,2008: 115).

2. Studi Literatur

Studi Literatur yaitu pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku, majalah ilmiah atau jurnal, *home page/web site* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah dan variabel yang diteliti.

3. Wawancara

“Wawancara adalah tanya jawab atau komunikasi secara langsung, dengan responden maupun informan kunci yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti, baik secara tatap muka maupun tidak” (Tohardi, 2008: 111).

4. Kuesioner

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuesioner. “Angket (*self-administrated questionnaire*) adalah tehnik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirim daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden.” (Soeharto, 1998: 65). Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan member tanda cross (X) (Arikunto, 1998: 151).

Adapun sebagai alasan bahwa digunakan kuesioner tertutup karena (1) Kedua jenis kuesioner tersebut memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban, (2) Kedua jenis kuesioner tersebut lebih praktis dan sistematis, (3) Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

H. Validitas dan Reliabilitas

Menurut Arikunto (1998), instrument yang baik untuk memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliable, pembuatan instrument harus dilandasi dengan kajian pustaka. Karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas dengan cara melakukan uji coba kepada tamu yang sedang berlibur di Pulau Umang *Resort and Spa*.

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen (kuesioner). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Ghozali, 2006:45).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Produk Momen Correlation*, yaitu uji validitas terhadap pertanyaan dengan pengertian secara umum bahwa sebuah pertanyaan dikatan valid apabila mempunyai dukungan kuat terhadap skor total. Menurut Kerlinger (2002 : 736), “kelebihan validasi ini adalah perhatian yang terutama dicurahkan pada teori, konstruk teoritis, dan telaah empiris ilmiah yang mengikuti pengujian relasi yang dihipotesiskan”.

Adapun langkah-langkah peneliti dalam melakukan uji validitas instrumen kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan nomor pada kuesioner yang masuk.

- b. Memberikan skor pada setiap bulir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan.
- c. Menjumlahkan skor setiap responden.
- d. Mengurutkan jumlah skor responden.
- e. Mencari koefisien korelasi skor tiap bulir item dengan skor total.

Valid tidaknya suatu instrumen dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya pada taraf signifikan 5%, item-item yang tidak berkorelasi secara signifikan dinyatakan gugur. Dalam kaitannya dengan besarnya angka korelasi ini, Saifuddin Azwar (2000:153) menyebutkan bahwa “koefisien validitas yang tidak begitu tinggi, katakanlah berada di sekitar 0,50 sudah dapat diterima dan dianggap memuaskan”. Namun apabila koefisien validitas ini kurang dari 0,30 maka dianggap tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa item dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai koefisien 0,30. Selain itu menurut Kaplan (1993 : 141), “suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,30”.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2004:41)

Menurut Sekaran (1992 : 287), “sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6”. Kaplan (1993 : 126) menyatakan “*It has been suggested that reliability estimates in the range of 0.7 to 0.8 are good enough for most purposes in basic research*”.

Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,7.

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

Tabel 3.3
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)

Pengujian reliabilitas instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan koefisien alfa, yakni suatu metode yang mengkorelasikan antara total skor pada item pertanyaan ganjil dengan total skor pertanyaan genap. Adapun langkah-langkah peneliti dalam melakukan uji reliabilitas instrumen kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya.

- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen
- c. Memeriksa kelengkapan data.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang telah diperoleh.
- e. Memberikan skor terhadap item-item yang telah diisi oleh responden pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- g. Menghitung nilai koefisien alfa dengan menggunakan rumus.
- h. Membuat kesimpulan.

Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 17 *for window* dan *Microsoft Office Excel*. Setelah instrument dikatakan *valid* dan *reliabel* maka instrument tersebut dapat dipakai untuk mengumpulkan data.

I. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan teknik perbandingan langsung dimana dalam teknik ini kondisi ideal dibandingkan dengan kondisi aktual yang didapatkan dari hasil observasi lapangan. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

1. Analisis deskriptif : merupakan analisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul.

Untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Pulau Umang *Resort and Spa* dilihat dari kecenderungan jawaban responden yang dimasukan dalam skala jawaban sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pemberian skor dilakukan atas jawaban pernyataan, baik mengenai kualitas pelayanan (variabel X), maupun loyalitas pelanggan (variabel Y). Karena data ini berskala ordinal, maka selanjutnya nilai-nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap responden.

Sugiyono (2004:89), mengatakan bahwa jawaban responden kemudian diberi skor dengan menggunakan skala likert, seperti terdapat pada tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4
Skala Likert

| Jawaban | Skala Nilai |
|---------------------|--------------------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Cukup | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono (2004)

Selanjutnya analisis deskriptif dengan menggunakan pengkategorian data dengan pedoman pentabulasian data menurut Redy Panudju dalam buku “komunikasi bisnis” (2000:45) yaitu dengan cara :

- a. Menghitung indeks minimum yaitu skor minimum dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden
 - b. Nilai indeks maksimum yaitu skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden
 - c. Interval yaitu selisih antara indeks maksimum dengan indeks minimum
 - d. Jarak interval yaitu interval dibagi dengan jumlah jenjang yang diinginkan dengan penskoran yang demikian responden akan memiliki skor yang dapat dikategorikan sangat tinggi (ST), tinggi (T), sedang (S), rendah (R), dan sangat rendah (SR).
2. Analisis inferensial : merupakan analisis untuk menguji hipotesis yaitu mengetahui ada tidaknya hubungan dan pengaruh antar dua variable.
- 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 80 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

ΣT_y = 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 3.5
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi 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 diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2008:221). 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 Test*). Menurut Sugiyono (2008:225), 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 dan Alternatif.

Hipotesis nol (H_0)= Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Pulau Umang *Resort and Spa*.

Hipotesis alternatif (H_a)= Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Pulau Umang *Resort and Spa*.

H_0 : $\rho = 0$ (berarti tidak ada hubungan)

H_a : $\rho \neq 0$ (berarti ada hubungan)

Uji t digunakan untuk membandingkan nilai rata-rata satu populasi atau lebih dengan menggunakan sampel kecil.

Husein Umar (2004:134), untuk pengajuan hipotesis digunakan statistik t dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

t = Statistik uji korelasi

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

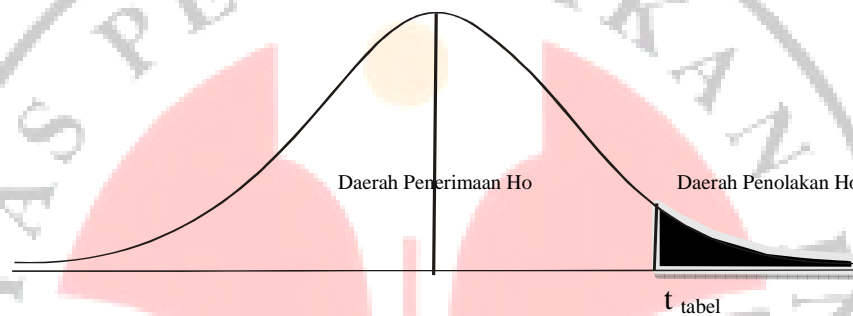
N = Banyaknya sampel penelitian

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

Gambar 3.1
Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



c. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui tinggi rendahnya pengaruh variabel X terhadap Y yang dinyatakan dalam persentase dapat dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi, yaitu:

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

Keterangan:

kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

apabila ditentukan korelasi positif antara X dengan Y sebesar r , maka nilai koefisien determinasinya r^2 . Oleh karena itu, varians yang terjadi pada variabel Y dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel X. atau dapat dikatakan bahwa pengaruh X terhadap Y sama dengan r^2 (%) sedangkan dipengaruhi oleh faktor lain.

Kemudian untuk menafsirkan sejauh mana kualitas pelayanan (X) terhadap peningkatan loyalitas pelanggan (Y), maka digunakan pedoman interpretasi koefisien penentu. Jika nilai koefisien penentu semakin mendekati 100%, berarti semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan apabila semakin mendekati 0, berarti semakin lemah pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas.

Tabel 3.6 berikut ini merupakan pedoman interpretasi koefisien penentu:

Table 3.6
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: Sugiono, 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 (loyalitas pelanggan)

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 17.0 for Windows*. (Sambas Ali, 2007: 73), dengan rumus:

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

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

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 17.0 for Windows*.

Menguji hipotesis, yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (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 (α) = 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 17.0 for Windows*. Kriteria yang peneliti gunakan adalah nilai hitung $X^2 >$ nilai tabel, maka H_0 menyatakan skornya homogen ditolak. Rumus nilai hitung: $X^2 = (\ln 10)[\sum db \cdot \text{Log} S_i^2]$ (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 = $(\text{Log } S_{gab}^2) (\sum db_i)$

S_{gab}^2 = varians gabungan = $S_{gab}^2 = \frac{\sum db \cdot S_i^2}{\sum db}$

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.

