

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Sebuah penelitian, agar mempermudah langkah-langkah penelitian sehingga masalah dapat diselesaikan maka seorang peneliti perlu menetapkan terlebih dahulu metode penelitian yang akan digunakan.

Menurut Sugiyono (2014:2) “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan variable-variabel yang diteliti maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif verifikatif.

Menurut Sugiyono (2014:86), menjelaskan bahwa, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain. Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk mengetahui:

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada Sari Ater *Hot Spring Hotel & Resort*
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga pada Sari Ater *Hot Spring Hotel & Resort*
3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen terhadap fasilitas Sari Ater *Hot Spring Hotel & Resort*

Menurut Sugiyono (2014:4) metode verifikatif adalah sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini metode verifikatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Sari Ater *Hot Spring Resort*.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki variabel-variabel yang akan diteliti yang bersifat saling mempengaruhi. Variabel dapat diartikan sebagai sesuatu yang dijadikan objek penelitian sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel yang digunakan.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Variabel bebas (*Independence variable*)

Menurut Sugiyono (2014:61), “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2014:61), “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat (y) yang digunakan adalah keputusan pembelian. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner, berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Rancangan operasionalisasi dimaksudkan untuk mengetahui pengukuran variabel-variabel penelitian yang meliputi penjelasan mengenai nama variabel, sub variabel, indikator variabel, dan skala pengukuran dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2014:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,	Bukti fisik	Lokasi	Tingkat lokasi strategis mudah dijangkau	Ordinal
		Desain Exterior & Interior	Tingkat menariknya desain Exterior & Interior	
		Makanan & Minuman	Tingkat kualitas rasa makanan & minuman	
		Fasilitas Kenyamanan & kebersihan	Tingkat fasilitas kenyamanan & kebersihan	
	Kehandalan	Kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan	Tingkat kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal
		Kemudahan pemesanan	Tingkat kemudahan pemesanan	
	Daya tanggap	Respon karyawan dalam melayani	Tingkat respon karyawan setiap pelanggan yang ingin mendapatkan	Ordinal

jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategic	Karyawan		pelayanan	
		Kecepatan karyawan dalam melayani keluhan	Tingkat ketepatan karyawan melayani keluhan	
		Kecepatan dalam memberikan informasi	Tingkat kecepatan dalam memberikan informasi	
	Jaminan	Tanggung jawab untuk keamanan	Tingkat tanggung jawab untuk keamanan	Ordinal
		Kejujuran dari karyawan	Tingkat kejujuran dari karyawan	
	Empati	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	Tingkat keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	Ordinal
Kesediaan untuk mendengarkan kritik		Tingkat kesediaan mendengarkan kritik		
Harga Buchari Alma (2013:169) mendefinisikan harga adalah sebagai nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang	Harga relatif lebih murah	Harga yang diterapkan relatif murah	Tingkat harga yang diterapkan relatif murah	Ordinal
	Kewajaran harga	Kewajaran harga yang diterapkan	Tingkat kewajaran harga yang diterapkan	
Kepuasan Konsumen Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	<i>Repurchase</i>	Keinginan untuk berkunjung kembali	Tingkat Keinginan untuk berkunjung kembali	Ordinal
	Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i>	Memberikan informasi kepada orang lain	Tingkat memberikan informasi kepada orang lain	
	Menciptakan Citra Merek	Kesetiaan pada Sari Ater <i>Hot Spring Resort</i>	Tingkat Kesetiaan pada Sari Ater <i>Hot Spring Resort</i>	
	Keputusan berkunjung	Keputusan berkunjung ke Sari Ater <i>Hot Spring Resort</i>	Tingkat keputusan untuk berkunjung ke Sari Ater <i>Hot Spring Resort</i>	

Penelitian ini menggunakan uji coba angket atau kuesioner yang diharapkan sebagai alat ukur penelitian yang digunakan untuk mencapai

kebenaran atau mendekati kebenaran, sehingga dari kuesioner ini diharapkan data utama yang berhubungan dengan masalah penelitian dapat terpecahkan. Penelitian ini menggunakan skala ordinal.

Menurut Juliansyah Noor (2014:126) adalah sebagai berikut: “Skala ordinal memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu”. Berdasarkan pengertian diatas, skala ordinal digunakan dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan skala likert.

Skala likert menurut Sugiyono (2014:134) yaitu: “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif).

3.3 Populasi Dan Sampel

Penelitian ini penulis membutuhkan sebuah objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:29) populasi adalah wilayah generalisasi objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Populasi penelitian ini adalah konsumen Sari Ater *Hot Spring Hotel & Resort* selama periode penelitian Tahun 2016:

Tabel 3.2
Populasi konsumen Sari Ater *Hot Spring Resort* periode Tahun 2016

Bulan	Konsumen
Januari	1292
Febuari	1003
Maret	1109
April	1802
Mei	1906
Juni	2853
Juli	4487
Agustus	1304
September	1134
Oktober	1263
November	1690
Desember	2407
TOTAL	22.250

Sumber : Sari Ater *Hot Spring Resort*

3.3.2 Sampel

Pemilihan sampel ini dilakukan karena peneliti memahami informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti.

Dalam menentukan data yang akan diteliti, teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan non probability sampling yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Dalam metode ini, setiap orang mempunyai tidak kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel melalui pertimbangan tertentu. Pemilihan sampel ini dilakukan karena peneliti memahami informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2014:81) berpendapat sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representative (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan slovin:

$$N = \frac{N}{1 + N.d}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

d = Batas kesalahan yang digunakan 10%

N = Ukuran sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Sari Ater *Hot Spring Resort*. Data Jumlah pembelian konsumen pada april dan mei sebanyak 11.260 orang. Berdasarkan rumus tersebut dapat dicari sampelnya sebagai berikut:

$$\frac{11.260}{1 + 11.260 * 0,1^2}$$

= 99,99 dibulatkan menjadi 100

Dalam penelitian ini penulis menetapkan sampel sebesar 100 orang. Karena dengan sampel sebesar 100 orang dapat mewakili populasi yang ada.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Menurut Sugiyono (2014:116) pengertian teknik sampling adalah sebagai berikut: “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan

nonprobability sampling. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik nonprobability sampling.

Menurut Sugiyono (2014:120) definisi *nonprobability sampling* adalah sebagai berikut: “Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Teknik sampel nonprobability sampling meliputi sampling sistematis, *sampling* kuota, *sampling insidental*, *purposive sampling*, *sampling* jenuh dan *snowball sampling*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling accidental*.

Menurut Sugiyono (2014:81) teknik *accidental* atau insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Dalam penelitian lapangan tersebut penulis menggunakan beberapa prosedur yaitu:

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel

akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner dimana nantinya data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup dan terbuka tersebut. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:137) Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Metode wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data tentang tanggapan pihak adalah Sari Ater *Hot Spring Resort* dan konsumen terkait dengan pelayanan dan harga.

c. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2014: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam metode observasi ini, observasi dilakukan untuk mengetahui pihak Sari Ater *Hot Spring Resort* dan konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan dan harga yang diterapkan.

2. Studi Kepustakaan (Library Research)

Penelitian ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari literatur, dokumen perusahaan, jurnal, internet sumber yang dapat dijadikan acuan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 Metode Analisis

Analisis pengelolaan data yang diperoleh dengan menggunakan rumusan atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan analisis yang dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan regresi linear berganda.

Alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert yaitu memberikan masing-masing skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternative

tersebut di proses dan diolah untuk dipergunakan sebagai alat pengukuran variabel diteliti, untuk lebih jelasnya kriteria bobot penilaian dari setiap pertanyaan dalam kuesioner yang dijawab oleh responden pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup menggunakan skala Likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Jawaban untuk setiap instrumen skala likert mempunyai gradasi dari negatif sampai positif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 3.3

Skala Likert pada Pertanyaan Positif

Pilihan Jawaban	Skor positif	Skor negatif
Sangat Tidak Setuiu	1	5
Tidak Setuju	2	4
Cukup Setuju	3	3
Setuju	4	2
Sangat Setuju	5	1

Pada tabel 3.3 dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrument pada pertanyaan dalam kuesioner. Sugiyono (2014:93) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur dan juga mencakup aspek penting, yaitu: alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*).

Dalam penelitian ini penulis Menurut Sugiyono (2013:29), Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, untuk menghitung kualitas pelayanan dan harga (variabel X) dan kepuasan konsumen (variabel Y), yaitu dengan cara mendeskripsikan setiap indikator-indikator variabel tersebut dari hasil pengumpulan data yang didapat. Adapun cara untuk menghitung indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk setiap pernyataan, nilai skor terendah adalah 100 (seratus) dan yang tertinggi adalah sebesar 500 (lima ratus). Skor terendah didapat dari perkalian jumlah pernyataan (1 (satu) butir pernyataan) dengan skor jawaban terendah (yaitu = 1 (satu)), kemudian dikalikan dengan total responden (90 orang). Maka akan menghasilkan skor terendah sebesar: $1 \times 1 \times 90 = 90$ (seratus). Untuk skor tertinggi per pernyataan didapat dari perkalian jumlah pernyataan (1 butir pernyataan) dengan skor jawaban tertinggi (yaitu = 5), kemudian dikalikan dengan total responden (100 (seratus orang)). Maka akan menghasilkan skor tertinggi sebesar: $1 \times 5 \times 90 = 450$ (empat ratus lima puluh).

Untuk membuat rentang klasifikasi skor dari setiap item pernyataan maka bisa digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang} = \frac{\text{Maksimal} - \text{Minimal}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dengan diperolehnya persentase minimal dan maksimal tersebut, maka rentang dari setiap pernyataan tersebut bisa dicari dengan menggunakan rumus di atas. Hasil penghitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Rentang} = \frac{450-90}{5} = 72$$

3.5.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Dalam penelitian ini ada beberapa metode statistik yang digunakan seperti analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi. Berikut penjelasannya masing-masing:

3.5.2.1 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (harga) dan Y (kepuasaan konsumen). Dalam analisis regresi berganda tiga variable model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

b_1 = Pengaruh X_1 terhadap Y jika X_2 Konstan

b_2 = Pengaruh X_2 terhadap Y jika X_1 konstan

Untuk regresi dengan dua variable bebas X_1 (kualitas pelayanan), dan X_2 (harga) metode kuadrat kecil memberikan hasil bahwa koefisien-koefisien a , b_1 , b_2 dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Y = n a +$$

$$X_1 Y = a \sum X_1 + b_1 \sum X_1 X_2$$

$$X_2 Y = a \sum X_2 + b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2$$

Setelah a , b_1 , b_2 didapat maka diperoleh Y untuk persamaan,

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

3.5.2.2 Koefisien Korelasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variable independen dengan variable dependen. Dalam penelitian ini korelasi ganda dua variable, yaitu antara Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Analisis korelasi ganda dirumuskan sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{n(\sum AB) - (\sum A \sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

Dimana:

r^2 = Korelasi pearson product moment

- $\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil
 $\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap
 $\sum A^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil
 $\sum B^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan genap

Setelah itu masukan rumus korelasi spearman brown sebagai berikut:

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

rb = korelasi produk moment antara belahan pertama dan kedua

Intpretasi terhadap kuatnya hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 3.4

Interpretasi 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	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

3.5.2.3 Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Koefisien determinasi parsial yaitu dengan melihat nilai correlation partial pada hasil pengujian SPSS, apabila r² berada antara 0 dan 1 ($0 \leq r^2 \leq 1$), berarti:

- (a) Pengaruh kuat apabila r² = 1 atau mendekati 1 (semakin besar nilai r²);
- (b) Pengaruh lemah apabila r² mendekati 0 (semakin kecil nilai r²).

Rumus dari koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

1. Kd = Koefisien determinasi
2. R^2 = besarnya koefisien korelasi ganda

Analisis koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) secara parsial:

$$KD = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

β = Beta

Zero Order = matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat dimana apabila:

KD = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, lemah

KD = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, kuat

3.5.3 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:363), “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti”. Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji Validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel kualitas pelayanan dan harga (X), dan kepuasan konsumen (Y). Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir instrumen dengan skor total. Menurut Sugiyono (2014:188), “Teknik Korelasi untuk menentukan validitas item sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan, dan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula”.

Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah apabila koefisien korelasi $r = 0,3$, jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan “Tidak Valid”. Rumus korelasi pearson product moment dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- $\sum xy$ = Jumlah perkalian variabel x dan y
- $\sum x$ = Jumlah nilai variabel x
- $\sum y$ = Jumlah nilai variabel y
- $\sum x^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel x
- $\sum y^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel y
- n = Banyaknya sampel

Nilai r hitung yang telah diperoleh dari perhitungan diatas selanjutnya dibandingkan dengan r kritis (0,3) dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika r hitung $>$ r kritis maka item tersebut valid

Jika r hitung $<$ r kritis maka item tersebut tidak valid

3.5.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.

Menurut Sugiyono (2014:121) reliabilitas adalah sebagai berikut: “Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Menurut Sugiyono (2014:268) Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik belah dua (*split half*), untuk keperluan itu maka butir-butir kuesioner dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok kuesioner ganjil dan kelompok

kuesioner genap, lalu skor data tiap kelompok itu disusun sendiri dan selanjutnya skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya. Untuk keperluan itu maka dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok ganjil dan genap. Berikut adalah cara kerja rumus spearman brown:

1. item dibagi 2 secara acak kemudian dikelompokkan I dan kelompok II
2. skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II
3. korelasi total skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

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

4. hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi spearman brown sebagai berikut :

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana:

1. r = koefisien korelasi
2. rb = korelasi produk moment antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2013) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima

3.5.5 *Method of Successive Interval* (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) adalah merubah data ordinal menjadi skala interval berurutan. Menurut Sambas Ali Muhidin (2013:28) langkah kerja yang dapat dilakukan untuk merubah jenis data ordinal ke data interval melalui *Method of Successive Interval* (MSI) adalah:

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab (memberikan) respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang tersedia.
2. Bagi setiap bilangan pada frekuensi oleh banyaknya responden (n), kemudian tentukan proporsi untuk setiap alternatif jawaban responden tersebut.
3. Jumlahkan proporsi secara berurutan sehingga keluar proporsi kumulatif untuk setiap alternatif jawaban responden.
4. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai z untuk setiap kategori berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternatif jawaban responden.
5. Menghitung nilai skala untuk setiap nilai z dengan menggunakan rumus

$$SV = \frac{(\text{densitas pada batas bawah} - \text{densitas pada batas atas})}{(\text{area di bawah atas} - \text{are di bawah batas bawah})}$$

6. Melakukan transformasi nilai skala dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus

$$Y = S_{vi} + [SV \text{ Min}]$$

Dengan catatan, SV yang nilainya kecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu.

3.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan diterima atau ditolak. Pengujian hipotesis untuk kolerasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1), rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis Simultan

Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen

$H_1 : \beta_1 \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda

digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana:

R^2 = Kuadrat koefisien kolerasi ganda

k = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut ($n-k -1$) dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel} - H_1$ diterima (signifikan)

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} - H_1$ ditolak (tidak signifikan)

2. Uji Hipotesis Parsial

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
2. $H_0 : \beta_1 \neq 0$, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
3. $H_0 : \beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
4. $H_1 : \beta_2 \neq 0$, terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan taraf signifikansi 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{rp\sqrt{n-3}}{1-rp}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

rp = Nilai kolerasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak H_0 Jika $t_{hitung} < t_{tabel} - H_1$ diterima (Signifikan)

Terima H_0 Jika $t_{hitung} > t_{tabel} - H_1$ ditolak (Tidak Signifikan)

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi objek dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa yang Sari Ater Hotel terletak di Jalan Raya Ciater Subang, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Sari Ater *Hot Spring Resort* di Subang.

Adapun waktu untuk penulis menyelesaikan penelitian ini mulai tanggal 7 Januari 2017 s/d selesai.