

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono 2013:2). Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain : prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan di analisis. Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif.

Metode deskriptif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa suatu hasil penelitian tetapi tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono 2013:29). Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana tanggapan tamu hotel tentang kualitas pelayanan di Hotel Nalendra.
2. Bagaimana tanggapan tamu hotel tentang harga yang ditawarkan Hotel Nalendra.
3. Bagaimana tanggapan tamu hotel tentang kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra.

Metode verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui suatu perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima (Moh. Nazir, 2013:91). Metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data dari lapangan. Metode verifikatif disini digunakan untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra baik secara simultan maupun parsial.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, masing-masing variabel didefinisikan dan dibuat operasionalisasi variabelnya.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:38). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. *Variabel Independen* (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat yang disimbolkan (X)

(Sugiono, 2013:61). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Parasuraman, dikutip oleh Fandy Tjptono 2014:283).

b. Harga (X_2)

Harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa (Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Bob Sabran, 2013:387).

2. *Variabel Dependen* (Variabel Terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, disimbolkan dengan simbol (Y). Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam buku Sunyoto 2013, p.35). Dalam hal ini penulis meneliti terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Nalendra Bandung.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi Variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substansial dari suatu konsep, tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukan proses atau operasionalisasi alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala variabel yang diteliti. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1.	Kualitas Pelayanan (X₁) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.” (Parasuraman, dikutip oleh	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kehandalan karyawan dalam pelayanan tamu hotel	Karyawan dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan menurut tamu hotel	Ordinal	1
			Kemudahan cara pembayaran hotel	Tingkat kemudahan cara pembayaran pemesanan kamar hotel	Ordinal	2
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kesigapan pelayanan	Tingkat respon pelayanan dalam menjawab pertanyaan/keluhan konsumen	Ordinal	3
			Jaminan (<i>Assurance</i>)	Rasa percaya tamu hotel kepada	Perilaku karyawan meyakinkan kepercayaan tamu hotel	Ordinal

	Fandy Tjiptono (2014:283)		karyawan hotel			
		Empati (Empathy)	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	Keseriusan karyawan dalam melayani tamu hotel	Ordinal	5
		Bukti Fisik (Tangibles)	Perlengkapan fasilitas yang disediakan	Fasilitas dan sarana yang menunjang kebutuhan tamu hotel	Ordinal	6
Penampilan karyawan	Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional		7			
2.	<p>Harga (X₂)</p> <p>“Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa”</p> <p>Kotler dan Amstrong (2013:35)</p>	Referensi Harga	Harga yang wajar	Tingkat keterjangkauan harga hunian kamar	Ordinal	8
Batas atas harga			Tingkat harga tertinggi yang bersedia dibayar oleh konsumen hotel	Ordinal	9	
Batas bawah harga			Tingkat harga bawah yang bersedia dibayar oleh konsumen hotel	Ordinal	10	
Harga Pesaing			Tingkat perbandingan harga dengan hotel pesaing	Ordinal	11	
Harga Diskon			Tingkat daya tarik harga diskon bagi tamu hotel	Ordinal	12	
Asumsi Harga dengan Kualitas		Kesesuaian harga dengan kualitas	Tingkat kesesuaian harga dengan fasilitas layanan hotel	Ordinal	13	
			Tingkat kesesuaian harga dengan nilai yang diterima tamu hotel	Ordinal	14	

3.	KepuasanKonsumen (Y) “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.” Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013, p.35)	Kinerja	Karyawan melayani konsumen dengan cepat	Tingkat kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan tamu hotel	Ordinal	15
			Pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen tepat	Ketepatan karyawan dalam menyampaikan informasi dan pelayanan	Ordinal	16
			Fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan fungsinya	Tingkat kesesuaian fungsi fasilitas yang ditawarkan	Ordinal	17
			Kelengkapan fitur fasilitas dapat memenuhi kebutuhan konsumen	Tingkat kelengkapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen	Ordinal	18
		Harapan	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan konsumen	Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan karyawan hotel	Ordinal	19

Sumber : Data diolaholeh penulis

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian populasi serta ukuran sampel yang akan digunakan dalam

penelitian ini, dimana sampel tersebut yang kemudian akan menjadi responden atau sumber data bagi peneliti.

3.3.1 Populasi

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. Menurut Juliansyah Noor (2014:147) Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang menginap di Hotel Nalendra Bandung. Berikut data tamu hotel yang menginap di Hotel Nalendra Bandung tahun 2017.

Tabel 3.2
Data Jumlah Tamu Hotel Nalendra

No	Bulan (2017)	JumlahPengunjung
1.	Oktober	351
2.	November	327
3.	Desember	473
Jumlah		1.151 orang

(Sumber: Kepala Bagian Pemasaran Hotel Nalendra Bandung)

3.3.2 Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013:81). Sampel

dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul dapat mewakili populasi.

Penelitian ini menggunakan tehnik *Sampling Insidental*, yaitu tehnik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarakan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Hotel Nalendra Bandung. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan dari rumus *Slovin* seperti berikut ini :

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e= Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 10%.

Jumlah dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar :

$$\text{Menurut Slovin } n = \frac{1151}{1+1151 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 92$$

Berdasarkan perhitungan dihalaman sebelumnya, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sebanyak 92 orang, dimana angka tersebut

diadakan sampel tamu Hotel Nalendra yang akan dijadikan sebagai ukuran sampel penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian, data primer diperoleh dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian. Data Sekunder diperoleh dari buku, internet, jurnal dan lain-lain. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa teknik, pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, yang terdiri dari :

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab kepada Kepala Bagian Pemasaran Hotel Nalendra yaitu Bapak Enjang Nafi'an. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian.

c. Kuesioner

Penyebaran Kuosioner dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan kemudian disebarakan kepada tamu Hotel Nalendra. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Studi Kepustakaan(*Library Research*)

Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data berdasarkan buku-buku yang berkaitan dengan variabel penelitian dan sumber data tertulis lainnya yang ada diperusahaan.

Data-data dari Hotel Nalendra Bandung, yaitu sebagai berikut :

- a. Data-data atau arsip dari Hotel Nalendra sebagai pembanding
- b. Buku-buku yang perkaiatan dengan variabel penelitian
- c. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu, serta
- d. Data (berbasis Internet) yang berkaitan dengan objek penelitian

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Penelitian data ini menggunakan data primer, data dikumpulkan dengan tehnik kuisisioner,yaitu dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas

adalah sejauh mana suatu alat ukur itu menunjukkan ketepatan atau kesesuaian. Menurut Masrumen sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2013:124). Setiap butir pertanyaan atau pernyataan dari instrument penelitian dapat dikatakan valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan atau pernyataan skor total.

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat. Uji validitas instrument dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* menurut Sugiyono (2013:124) adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Dimana :

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden
- x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
- y = Skor total instrumen
- $\sum x$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X
- $\sum y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y
- $\sum xy$ = Jumlah hasil dari variabel X dan variabel Y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Apabila nilai korelasi diatas 0,3 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup.
- b. Apabila nilai korelasi dibawah 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid,sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan berulang kali terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas hanya dilakukan padapertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas, dan jika belum memenuhi uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk di uji. Menurut Sugiyono (2014:173) mengatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Metode digunakan dalam penelitian ini adalah *split half method* (metode belah dua), yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus Spearman Brown, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut :

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokan dalam kelompok I dan II.

2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II.
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

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

Dimana :

r = Koefisien korelasi

A = Variabel ganjil

B = Variabel genap

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

B = Jumlah total skor belahan genap

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

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

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitungan angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi Spearman Brown sebagai berikut :

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

r = Nilai Reliabilitas

rb = Korelasi produk moment antara belahan pertama (ganjil) dan kedua (genap), batasreliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen, (r_{hitung}), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya :

- a. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
- b. Bila $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.5.3 *Method of Succesive Interval (MSI)*

Method of Succesive 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 Succesive Interval (MSI)* adalah :

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab (memberikan) respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang gtersedia.
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:

$$SV = \frac{\text{densitas pada batas bawah} - \text{densitas pada batas atas}}{\text{area bawah batas atas} - \text{area dibawah batas bawah}}$$

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

$$Y = Svi + [Svmin]$$

Mengubah *Scala Value* (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (=1) dan menstransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scaled Value* (TSV).

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah.

Penelitian ini menganalisis dua variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), agar setiap jawaban dapat dihitung, maka jawaban

tersebut harus diberi skor. Untuk mengukur sub-sub variabel digunakan teknik skala *Likert*, dimana sub variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator.

Menurut Sugiyono (2013:132) berpendapat bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi yang sangat positif sampai negatif. Terdapat lima kategori pembobotan dalam skala *Likert* adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Model *Likert*

Skala	Keterangan	Pernyataan positif	Pernyataan negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Sugiyono (2013:93)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat bahwa jawaban dan bobot untuk skor item-item instrumen pada pertanyaan dalam kuisisioner. Bobot skor ini dapat memudahkan bagi responden dalam menjawab pertanyaan dari kuisisioner.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Menurut Sugiyono (2015:53) menjelaskan bahwa, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai

variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel dependen dan independen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan.

Penggunaan analisis deskriptif dalam mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk menetapkan skor rata-rata maka jumlah jawaban kuisisioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden, lebih jelasnya berikut rumus yang digunakan :

$$p = \frac{\text{jawaban kuesioner}}{\text{pertanyaan} \times \text{Responden}} = \text{Skor Rata - rata}$$

Skor rata-rata (hasil) dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecendrungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

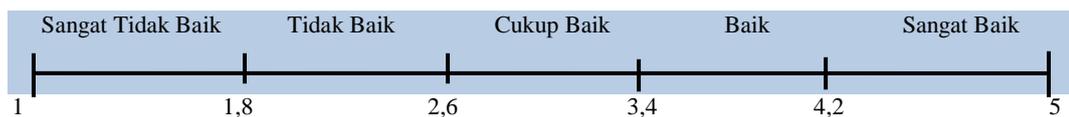
Nilai Tertinggi = 1

Nilai Terendah = 5

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Gambar 3.4
Garis Kontinum



Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat Kurang
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Kurang
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Cukup Baik
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Baik
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 : Sangat Baik

3.6.2 Analisis Verifikatif

Penelitian verifikatif digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Dalam penelitian yang penulis buat, ada beberapa metode statistik yang akan digunakan seperti analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi. Untuk penjelasan masing – masing metode analisis, berikut adalah penjelasannya.

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel dependen (Kepuasan Konsumen) jika variabel independen (Kualitas Pelayanan) dan (Harga) dinaikan atau

diturunkan. Dikatakan regresi berganda, karena jumlah variable bebasnya lebih dari satu. Maka persamaan regresi linier berganda dengan rumus menurut Sugiyono (2013:53), sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

- Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)
- a = Bilangan Konstanta
- X₁ = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)
- X₂ = Variabel bebas(Harga)
- b₁, b₂ = Koefisien regresi

Nilai a, b₁, b₂, dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\Sigma Y = an + b_1\Sigma X_1 + b_2\Sigma X_2$$

$$\Sigma X_1 = a\Sigma X_1 + b_1\Sigma X_1^2 + b_2\Sigma X_1X_2$$

$$\Sigma X_2Y = a\Sigma X_2 + b_1\Sigma X_1X_2 + b_2\Sigma X_2^2$$

Setelah a, b₁, b₂ didapat, maka akan diperoleh persamaan Y.

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda (Simultan)

Analisis Korelasi Bergandadigunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan(X₁), Harga (X₂), terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y), adapun rumus korelasi ganda menurut Sugiyono (2013:53) sebagai berikut :

$$r = \frac{\overline{JK_{regresi}}}{JK_{total}}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi Ganda

JK_{regresi} = Jumlah Kuadrat regresi

JK_{total} = Jumlah Kuadrat total

Berdasarkan nilai r yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ yaitu:

1. Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan variabel Y bersifat positif.
2. Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan variabel Y bersifat negatif.
3. Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi antara X_1 , X_2 dan Y .

Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:184) seperti tertera pada tabel berikut :

Tabel 3.5
Koefisien Korelasi dan Taksirannya

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

Sumber : Sugiyono (2013:184)

Berdasarkan tabel pada halaman sebelumnya, dapat dilihat semakin tinggi nilai interval koefisiennya maka memberikan hubungan yang sangat positif, dan sebaliknya semakin rendah nilai interval koefisiennya maka semakin rendah tingkat hubungannya (negatif).

3.6.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), dan X_2 (Harga) terhadap Y (Kepuasan Konsumen). Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi tersebut, maka dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi.

R^2 = Koefisien korelasi.

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah :

- a. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

secara parsial (Gujarati, 2013 :172). Rumus untuk menghitung Koefisien determinasi parsial yaitu :

$$Kd = B \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan :

B = Beta (Nilai standardized coefficients)

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

3.6.3 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji Hipotesis yang dilakukan peneliti untuk mengetahui pengaruh antara variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) , X_2 (Harga), dan Y (Kepuasan Konsumen) di Hotel Nalendra Bandung.

Uji Hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Koefisien determinasi merupakan salah satu unsur yang menjadi perhitungan dalam analisis.

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan(Uji F)

Uji Hipotesis secara siltultan dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan atau keseluruhan pengaruh dari variabel independen terhadap varibel dependen, yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen tamu Hotel Nalendra Bandung. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. $H_0: b_1b_2 = 0$: Tidak dapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen tamu hotel yang menginap
- b. $H_a: b_1b_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen tamu hotel yang menginap

Pengujian ini dilakukan dengan uji F, untuk mengetahui tingkat signifikannya menggunakan rumus :

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

Dimana :

R^2 = Koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan

K = Banyaknya variabel bebas

n = Ukuran sampel

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan $F_{tabel (n-K-1)}$ derajat kebebasan

Hasil dari perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut (n-K-1) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow H_a$ diterima (signifikan)
- b. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow H_a$ ditolak (tidak signifikan)

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji Hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan secara parsial atau satu-satu pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen tamu Hotel Nalendra Bandung. Pengujian ini dilakukan dengan uji t, untuk menghitung tingkat signifikannya menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

r = Koefisien korelasi

n = Ukuran sampel

Tingkat kesalahan yang dapat ditolerir atau tingkat signifikansinya dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5%. Rancangan hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen tamu Hotel Nalendra.
 - a. $H_0 : b_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap.
 - b. $H_a : b_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen tamu Hotel Nalendra.

- a. $H_0 : b_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap.
- b. $H_a : b_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap.

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada konsumen untuk dijawabnya. Penyusunan kuisisioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Hotel Nalendra studi kasus pada tamu hotel yang beralamatkan di Jalan Cihampelas No. 225 - 229, Cipaganti, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40131, penelitian dimulai dari bulan Oktober sampai dengan Desember 2017.