BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Pengertian survei yang dikemukakan oleh, (Sugiyono, 2017:48) adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau saat ini, tetang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari hipotesis tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan".

Metode penelitian merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan, mengggambarkan, menyimpulkan hasil pemecahan dari suatu masalah melalui cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitiannya. Metode penelitian akan mengarahkan penelitian pada tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan di Hotel Bilique dengan metode *survey*, dimana penelitian dilakukan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya. Dalam menjelaskan kedudukan-kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif.

Penelitian deskriptif menurut (Sugiyono, 2017:61) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Metode penelitian deskriptif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yaitu: Bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga yang diberikan Hotel Bilique, Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Bilique dan Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen di Hotel Bilique.

Penelitian verifikatif menurut (Sugiyono, 2017:63) adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Penelitan verifikatif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang terakhir, yakni seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Bilique secara simultan dan parsial.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian secara spesifiknya merupakan suatu atribut, nilai atau sifat, individu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dengan yang lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti. Definisi variabel dalam penelitian ini menjelaskan jenis-jenis variabel yang dapat diklasifikasikan berdasarkan fungsi variabel dalam hubungan antar variabel serta skala variabel yang digunakan.

Operasionalisasi variabel menjabarkan variabel atau sub variabel kepada konsep, dimensi, indikator yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel penelitian. Operasionalisasi variabel pada penelitian juga merupakan unsur terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil rumusah masalah.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2017:66) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian terdiri variabel bebas *(independen)* dan variabel terikat *(dependen).* Menurut (Sugiyono, 2017:68) variabel bebas *(independen)* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat *(dependen)*. Sedangkan variabel terikat (*dependen)* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibar karena adanya variabel bebas.

Penelitian ini memiliki tiga variabel yang aka diuji keterkaitannya dimana terdapat dua variabel bebas yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) dan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

1. Harga (X_1)

   Price as the amount of money charged for a product or service, or the sum of values that customers exchange for benefits of having or using the product service. (Kotler and Keller, 2016:312)

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

   Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Fandy Tjiptono, 2014:268)

3. Kepuasan Konsumen (Y)

   Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or sevice's perceived performance (or outcome) to expectations. (Kotler and Keller, 2016:153)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan tahapan dalam penelitian dimana variabel-variabel dalam penelitia ini akan dijelaskan secara jelas. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti, yaitu Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) sebagai variabel bebas (*independen*) dan Kepuasan Konsumen(Y) sebagai variabel terikat (*dependen*). Berikut adalah tabel mengenai penjelasan operasionalisasi variabel tersebut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
Harga (X1) *Price as the amount of money charged for a product or service, or the sum of values that*	Fungsi Biaya (*Cost Function*)	Keterjangkauan harga	Tingkat keterjangkauan harga	Ordinal	1
		Harga Diskon	Tingkat daya tarik harga diskon	Ordinal	2
	Harga Pesaing (*Competitor Price*)	Perbandingan harga dengan pesaing	Tingkat perbandingan harga dengan pesaing	Ordinal	3

customer exchange for benefitsof having or using the product service. Kotler and Keller (2016:312)		Penawaran harga hotel rendah	Tingkat harga hotel rendah	Ordinal	4
	Nilai Pelanggan (*Customer Value*)	Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	Ordinal	5
		Kesesuaian harga dengan produk	Tingkat kesesuaian harga produk	Ordinal	6
Kualitas Pelayanan (X2) Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Fandy Tjiptono (2014:268)	*Tangible*	Ketersediaan lahan parkir yang luas	Tingkat ketersediaan lahan parkir yang luas	Ordinal	7
		Kebersihan selalu terjaga dengan baik	Tingkat kebersihan selalu terjaga dengan baik	Ordinal	8
	Empathy	Pegawai Hotel Bilique memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pengunjung	Tingkat kesamaan pelayanan	Ordinal	9
		Pegawai Hotel Bilique memberikan perhatian kepada tamu	Tingkat perhatian karyawan	Ordinal	10
	Responsiveness	Kecepatan dalam meleyani *check-in/check-out*	Tingkat kecepatan dalam melayani *check-in/check-out*	Ordinal	11
		Kecepatan dalam menanggapi keluhan tamu	Tingkat kecepatan dalam menanggapi keluhan tamu	Ordinal	12
	Reliability	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Tingkat pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Ordinal	13

		Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi	Tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan informasi	Ordinal	14
	Assurance	Jaminan keamanan	Tingkat jaminan keamanan	Ordinal	15
		Jaminan keselamatan	Tingkat jaminan keselamatan	Ordinal	16
Kepuasan Konsumen (Y) *Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations*. Kotler dan Keller (2016:153)	*Performance*	Puas atas Harga dan produk yang sesuai dengan harapan	Tingkat kesesuaian harag dengan kualitas pelayanan	Ordinal	17
		Puas atas kinerja pegawai dalam melayani tamu	Tingkat kinerja pegawai	Ordinal	18
		Puas atas pelayanan yang diberikan Hotel Bilique	Tingkat pelayanan yang diberikan	Ordinal	19
	Expectation	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Tingkat biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Ordinal	20
		Pelayanan sesuai dengan harapan	Tingkat pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal	21
		Keramahan dan kesopanan pegawai Hotel Bilique	Tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Hotel Bilique	Ordinal	22

Sumber : Olah peneliti, 2019

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat terpecahkan. Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian sedangkan sampel adalah sebagain dari populasi yang diteliti. Populasi merupakan segala sesuatu yang dapat dijadikan objek penelitian dalam penelitian dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data dan untuk mempermudah pengelolaan data maka peneliti akan mengambil bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel atau dengan kata lain sampel merupakan bagian dari populasi. Penarikan sampel diperlukan apabila populasi yang diambil sangat banyak dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi. Adanya sampel sangat membantu peneliti sehingga tidak perlu meneliti secara keseluruhan populasi cukup hanya sebagian.

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui kriteria dan dapat dikategorikan kedalam objek tersebut berupa manusia. Hal ini selaras dengan pernyataan (Sugiyono, 2017:136) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

konsumen Hotel Bilique yang telah atau pernah melakukan pembelian di Hotel Bilique.

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung Hotel Bilique Bulan Januari-Desember 2017

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	519
Februari	482
Maret	561
April	650
Mei	481
Juni	570
Juli	421
Agustus	493
September	522
Oktober	498
November	583
Desember	630
TOTAL	**6.410**

Sumber: Hotel Bilique 2018

Berdasarkan Tabel 3.2 yang disajikan peneliti pada halaman sebelumnya menunjukan bahwa populasi yang di teliti dalam penelitian adalah jumlah pengunjung Hotel Bilique pada Bulan Januari sampai Desember 2017 dihasilkan jumlah pengunjung sebanyak 6.410 / 12 bulan = 535 orang. Jumlah dibagi 12 bulan berdasarkan data yang diperoleh dari Hotel Bilique.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel

menurut (Sugiyono, 2017:137) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh anggota populasi, tetapi diambil menjadi sampel, hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili). Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus Slovin, sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentasi kelonggaran ketidaktelitian adalah sebesar 10%.

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

Dimana :

N= Jumlah populasi

n= Jumlah sampel

e/=Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

$$n = \frac{535}{1+535(0,1)^2} = 84,25 \sim 85 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 85 orang yang akan dijadikan ukuran sampel penelitian.

3.3.3 Teknik Sampling

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

penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* ini menurut (Sugiyono, 2017:142) menjelaskan bahwa *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun jenis-jenis dari teknik *non probability sampling* yaitu sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, sampling purposive, sampling jenuh dan *snowball sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu jenis sampling insidental. Menurut (Sugiyono, 2017:144) sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data penelitian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan

   Penelitian lapangan merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan survei lapangan yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti. Survei tersebut dilakukan di Hotel Bilique. Data primer dapat diperoleh melalui beberapa cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono, 2017:220)

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada respondenuntuk dijawab (Sugiyono, 2017:225). Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017:229) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks, serta tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis seperti proses pengamatan dan ingatan.

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan

dengan penelitian. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literatur-literatur, jurnal, internet dan data perusahaan.

a. Studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mengumpulkan data-data teoritis melalui buku-buku, tulisan ilmiah, literatur yang berkaitan dengan variabel penelitian.
b. Jurnal, yaitu data pendukung berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu Pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian dan juga sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang peneliti teliti ini.
c. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topik penelitian baik berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah.

Data-data tersebut sangat penting bagi kelengkapan analisis dari temuan hasil penelitian. Sumber data yang dimaksud adalah buku-buku dari berbagai referensi dan bahan-bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.4.1 Uji Validitas

Validitas merupakan salah satu uji yang dilakukan terhadap instrument penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017:202) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara

skor butir dengan skor totalnya. Terdapat metode untuk mencari nilai korelasi, yakni metode tersebut digunakan guna menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan korelasi *Pearson Product Moment* yang dinyatakan dengan rumus berikut:

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

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subjek tiap item

y = Skor total instrumen

n = Banyaknya responden

Σx = Jumlah hasil pengamatan variabel X

Σy = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

Σxy = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

Σx^2 = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor variabel X

Σy^2 = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor variabel Y

Dasar mengambil keputusan:

a. Jika r hitung > r tabel, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
b. Jika r hitung < r tabel, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Sugiyono (2017:204) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,300

keatas. Maka dari itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,2 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut (Sugiyono, 2017:209) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah method *Alpha Cronbach* (CA) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus spearman brown, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus:

$$r_b = \frac{n\,(\sum AB) - (\sum A)\,(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2) - (n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Dimana:

r = Koefesien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

ΣA= Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB= Jumlah total skor belahan genap

ΣA2= Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB2= Jumlah kuadran total skor belahan genap

ΣAB= Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

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

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

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

rb = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (r_b 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

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Hal tersebut juga dapat diartikan bahwa suatu alat ukur harus konsisten

sehingga untuk mengetahui kekonsistenannya dilakukanlah uji reliabilitas ini. Berkenaan hal tersebut keandalan suatu alat ukur dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika yaitu melalui keofisien reliabilitas, yang dimana dapat dilihat bahwa apabila koefisien reliabilitas dari instrument penelitian lebih besar dari 0,700 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel atau dengan kata lain disebut konsisten.

3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis data dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut (Sugiyono, 2017:158) skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekolompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala *likert,* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagi titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengai sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut.

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:160)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat alternatif jawaban dan bobot nilai untuk item-item instrumen pada kuesioner. Bobot nilai ini agar memudahkan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk kuesioner.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu metode penilaian yang membantu gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dari variabel penelitian. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya diklasifikasi terhadap jumlah total skor responden. Berdasarkan jumlah skor jawaban responden yang telah diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Salah satu cara mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian termasuk dalam kategori : sangat setuju, tidak setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Menetapkan skor rata-rata yaitu dengan jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pernyataan dikalikan jumlah responden, lebih jelasnya berikut cara penghitungannya:

$$\Sigma p = \frac{\Sigma Jawaban\ kuesioner}{\Sigma Pertanyaan\ X\ \Sigma Responden} = Skor\ rata - rata$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada

nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:

$$NJI(Nilai\ Jenjang\ Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah}{Jumlah\ Nilai}$$

Dimana:

Nilai tertinggi = 5

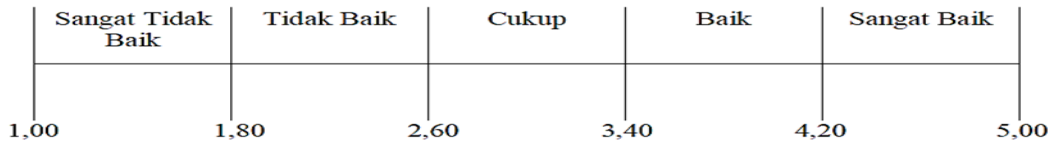
Nilai terendah = 1

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

Maka dapat ditentukan kategori skala sebagai berikut:

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 = Sangat tidak baik
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 = Tidak Baik
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 = Cukup
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 = Baik
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 = Sangat baik

Sumber: Sugiyono (2017:178)



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.5.2 Analisis Verifikatif

Selain menggunakan analisis deskriptif dalam menjawav rumusah masalah penelitian dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan analisis verifikatif. Analisis verifikatif merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori

dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut.

3.5.2.1 *Method of Succesive Interval* (MSI)

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner barupa ordinal perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis linier berganda data yang telah diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Interval*). Langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut dengan proposi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus
7. berikut. $SV=\frac{(\text{Density at lower limit})-(\text{Density at upper limit})}{(\text{Area under upper limit})-(\text{Area under lower limit})}$
8. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan rumus

3.5.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adata atau tidaknya hubungan antar variabel X_1 (Harga) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Konsumen). Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = Bilangan konstanta

b1 dan b2 = Koefisien regresi Harga dan Kualitas Pelayanan

X_1 = Variabel bebas (Harga)

X_2 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e = Error atau faktor gangguan lain

Untuk mendapatkan nilai a, b1, dan b2, dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$\Sigma X_1Y = a\Sigma X_1 + b_1\Sigma X_1 + b_2\Sigma X_1X_2$

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

Setelah mendapatkan nilai a, b1, dan b2, maka akan diperoleh persamaan Y.

3.5.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derjat atau kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat Y. Adapun rumus korelasi berganda sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{JKregresi}{\Sigma Y^2}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien korelasi berganda

$JK_{regresi}$ = Jumlah kuadrat regresi

ΣY^2 = Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ sebagai berikut :

Apabila r = 1, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1, X_2 dan variabel Y.

Apabila r = -1, artinya terdapat hubungan antar variabel negatif.

Apabila r = 0, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.

Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) yang peneliti sajikan seperti pada tabel berikut pada halaman selanjutnya:

Tabel 3.4
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Cukup
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:278)

3.5.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen, secara simultan dan parsial. Uji hipotesi untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_1).

1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

$H_1 : \beta_1 \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk dìketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Peneliti dalam hal ini melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda yang dimana menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

R^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Ukuran sampel

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan denga F_{tabel}

(n-k-1) = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan tersebut maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-k-1) dnegan ketentuan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel,}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima.

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan vaiabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut:

a. $H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen
b. $H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen
c. $H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
d. $H_1 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunaka rumus Uji T dengan taraf signifikasi 5 % atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus berikut :

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

Dimana :

t_{hitung} = Statistik uji korelasi

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

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

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel,}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak.

3.5.3.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh variabel X_1 (Harga) dan variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

   Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel X_1 (Harga) dan variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

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

Dimana :

Kd = Nilai koefisien determinasi

r^2 = kuadrat dari koefisien ganda

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

   Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel X_1 (Harga) dan variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen) secara parsial :

$$Kd = \beta \times \textit{Zero Order} \times 100\%$$

Dimana :

β = Beta (nilai *standarlized coefficients*)

Zero Order =Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

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

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

3.6 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data atau informasi yang di operasionalisasikan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala likert (Sugiyono, 2017:93). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sebagaimana yang tercantum dalam operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sehingga konsumen hanya tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Hotel Bilique, Jalan Sersan Bajuri No. 100 Kota Bandung. Waktu penelitian ini dilakukan setelah surat keputusan dekan terbit yaitu 07 Juni 2018 sampai dengan selesai.