

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Pengertian survei yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018:48) adalah “Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau saat ini, tentang 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, menggambarkan, menyimpulkan hasil pemecahan dari suatu masalah melalui cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitiannya. Metode penelitian akan mengarahkan peneliti pada tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan di POP Hotel Festival Citylink Bandung dengan metode survei, dimana penelitian dilakukan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, 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 verifikatif.

Metode deskriptif menurut Sugiyono (2018:16) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara generalisasi. Dalam penelitian ini, penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama, kedua, dan ketiga yaitu bagaimana tanggapan pengunjung mengenai bukti fisik pada POP Hotel Festival Citylink Bandung, bagaimana tanggapan pengunjung mengenai proses pada POP Hotel Festival Citylink Bandung dan bagaimana tanggapan pengunjung mengenai kepuasan pengunjung POP Hotel Festival Citylink Bandung.

Metode Verifikatif menurut Sugiyono (2018:36) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yaitu bagaimana pengaruh bukti fisik dan proses terhadap kepuasan secara simultan dan parsial yang mana objek dari penelitian ini adalah pengunjung POP Hotel Festival Citylink Bandung.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai salah satu totalitas gejala atau objek pengamatan yang akan diteliti. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan

unsur lain yang berhubungan dengan variabel, seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu bukti fisik (X_2) yaitu proses, dan (Y) yaitu kepuasan pengunjung. Variabel-variabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut (Sugiyono 2018:95) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif maupun negatif dengan simbol X, sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas (*independen*) dengan simbol Y.

Pada penelitian ini ada tiga variabel yang akan diteliti oleh penulis, yaitu X_1 , X_2 , dan variabel Y. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik sebagai variabel *independen* (X_1)

“Bukti fisik yaitu meliputi semua aspek fasilitas fisik organisasi dan juga bentuk komunikasi yang berwujud.”

Menurut Zheitaml dan Bitner dalam Wijaya (2013:110)

2. Proses sebagai variabel *independen* (X_2)

“Proses adalah serangkaian aktivitas yang ditunjukkan untuk mencapai beberapa hasil. Proses merupakan cara bagaimana sebuah pekerjaan menghasilkan nilai bagi konsumen.”

Menurut Booms dan Bitner dalam Wijaya (2013:50)

3. Kepuasan konsumen sebagai variabel *dependen* (Y)

“Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.”

Menurut Fandy Tjiptono (2015:72)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Variabel dapat diartikan sebagai salah satu totalitas gejala atau objek pengamatan yang akan diteliti secara nyata dalam lingkup objek penelitian. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan dengan variabel, seperti konsep variabel, sub variabel, indikator ukuran dan skala. Aspek yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu bukti fisik, (X_2) yaitu proses, dan variabel (Y) yaitu kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian serta no angket. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi variabel dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

| Variabel dan Konsep Variabel | Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No Angket |
|--|--------------------------|--|--|---------|-----------|
| Bukti fisik (X ₁) “Bukti fisik yaitu meliputi semua aspek fasilitas fisik organisasi dan juga bentuk komunikasi yang berwujud.” Menurut Zheitaml dan Bitner dalam Wijaya (2013:110) | 1. Perancangan Fasilitas | Kenyamanan lokasi ruangan | Tingkat kenyamanan ruangan | Ordinal | 1 |
| | | Kesesuaian tata letak fasilitas | Tingkat kesesuaian tata letak fasilitas | | 2 |
| | 2. Peralatan | Ketersediaan peralatan hotel | Tingkat ketersediaan fasilitas hotel | Ordinal | 3 |
| | | Kelengkapan kamar dan perangkatnya | Tingkat kelengkapan kamar dan perangkatnya | | 4 |
| | 3. Petunjuk | Ketepatan petunjuk arah yang benar | Tingkat ketepatan petunjuk arah yang benar | Ordinal | 5 |
| | | Kejelasan petunjuk arah | Tingkat kejelasan petunjuk arah | | 6 |
| | Seragam | Kelengkapan atribut yang dipakai oleh karyawan | Tingkat kelengkapan atribut yang dipakai oleh karyawan | Ordinal | 7 |
| | | Kerapihan seragam yang dipakai oleh karyawan | Tingkat kerapihan seragam yang dipakai oleh karyawan | | 8 |
| | Bentuk berwujud lainnya | Ketersediaan kartu nama untuk memberikan informasi kepada pengunjung | Tingkat ketersediaan kartu nama untuk memberikan informasi kepada pengunjung | Ordinal | 9 |
| | | Ketersediaan brosur untuk memberikan informasi kepada pengunjung | Tingkat ketersediaan brosur untuk memberikan informasi kepada pengunjung | | 10 |
| Proses (X ₂) | Kebijakan | Kesesuaian program yang diberikan | Tingkat kesesuaian program yang diberikan | Ordinal | 11 |

| Variabel dan Konsep Variabel | Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No Angket | |
|---|---|--|--|--|-----------|----|
| <p>“Proses adalah serangkaian aktivitas yang ditunjukkan untuk mencapai beberapa hasil. Proses merupakan cara bagaimana sebuah pekerjaan menghasilkan nilai bagi konsumen.”</p> <p>Menurut Booms dan Bitner dalam Wijaya (2013:50)</p> | Prosedur | Terealisasinya program yang dijanjikan | Tingkat terealisasinya program yang dijanjikan | Ordinal | 12 | |
| | | Kesesuaian urutan tugas dengan prosedur yang ada | Tingkat kesesuaian urutan tugas dengan prosedur yang ada | | 13 | |
| | | Ketepatan pengambilan keputusan | Tingkat ketepatan pengambilan keputusan | | 14 | |
| | Mekanisme | Proses administrasi dan pembayaran yang mudah | Tingkat proses administrasi dan pembayaran yang mudah | Ordinal | 15 | |
| | | Proses penanganan keluhan yang cepat dan tanggap | Tingkat proses penanganan keluhan yang cepat dan tanggap | | 16 | |
| | Keterlibatan karyawan dengan pengunjung | Keramahan karyawan dengan pengunjung | Tingkat keramahan karyawan dengan pengunjung | Ordinal | 17 | |
| | | Kesopanan karyawan dengan pengunjung | Tingkat kesopanan karyawan dengan pengunjung | | 18 | |
| | <p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> <p>“Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.”</p> | Kinerja | Kepuasan atas kondisi bukti fisik di POP Hotel Festival Citylink | Tingkat kepuasan atas kondisi bukti fisik di POP Hotel Festival Citylink | Ordinal | 19 |
| | | | Kepuasan atas proses kinerja karyawan | Tingkat kepuasan atas proses kinerja karyawan | | 20 |
| | | Harapan | Kesesuaian atas kondisi bukti fisik yang diharapkan | Tingkat kesesuaian atas kondisi bukti fisik yang diharapkan | Ordinal | 21 |
| Kesesuaian atas proses | | | Tingkat kesesuaian | 22 | | |

| Variabel dan Konsep Variabel | Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No Angket |
|----------------------------------|---------|---------------------------|---------------------------------------|-------|-----------|
| Menurut Fandy Tjiptono (2015:72) | | pelayanan yang diharapkan | atas proses pelayanan yang diharapkan | | |

Sumber : Olah Data Peneliti (2018)

Berdasarkan tabel 3.1 di atas dapat dilihat bahwa rancangan kuesioner dengan item pernyataan berjumlah 22 sedangkan pada kuesioner penelitian pendahuluan berjumlah 14 pernyataan. Perbedaan tersebut dikarenakan rancangan kuesioner disusun menggunakan dimensi, indikator dan alat ukur untuk membentuk rancangan kuesioner sedangkan untuk penelitian pendahuluan hanya menggunakan dimensi dari variabel tersebut sehingga terdapat perbedaan antara rancangan kuesioner dengan penelitian pendahuluan.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam melakukan penelitian memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek yang dapat diteliti dan dapat membantu peneliti dalam pengolahan data untuk memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan datanya. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik sampling tertentu.

3.3.1 Pengertian Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui kriteria dan dapat dikategorikan kedalam objek tersebut berupa manusia. Hal ini selaras

dengan pernyataan menurut Sugiyono (2018:148) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas 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. Berkenaan dengan hal tersebut peneliti akan menguraikan populasi atau objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini, yang dimana populasi dalam penelitian ini merupakan pengunjung atau orang yang pernah menginap di POP Hotel Festival Citylink Bandung tahun. Maka jumlah populasi untuk pengunjung POP Hotel Festival Citylink Bandung selama tahun 2017 sebanyak 3.288 pengunjung. Penulis sajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung POP Hotel Festival Citylink Bandung
Bulan Januari – Bulan Desember 2017

| No | Bulan | Jumlah Pengunjung |
|--------------|-----------|-------------------|
| 1 | Januari | 348 |
| 2 | Februari | 245 |
| 3 | Maret | 232 |
| 4 | April | 260 |
| 5 | Mei | 268 |
| 6 | Juni | 312 |
| 7 | Juli | 242 |
| 8 | Agustus | 245 |
| 9 | September | 252 |
| 10 | Oktober | 264 |
| 11 | November | 258 |
| 12 | Desember | 362 |
| TOTAL | | 3.288 |

Sumber : Manajemen POP Hotel Festival Citylink (2018)

3.3.2 Pengertian Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel menurut Sugiyono (2018:149) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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 representative (benar-benar mewakili). Khususnya dalam penelitian ini, sampel tersebut diambil dari populasi dengan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir 10%. Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini dengan peneliti menggunakan metode Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78) yaitu:

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

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 3.288 orang. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = 3288$$

$$\frac{3}{1+3 \quad (0,1)^2}$$

$$n = 97.04 \quad 97 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian ini menggunakan 97 orang responden.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2018:150) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2018:154) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling* sistematis, kuota, *accidental sampling*, *purposive*, jenuh, dan *snowball*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *accidental sampling*, menurut Sugiyono (2018:156) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa teknik. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

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

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai atau pihak yang dianggap tepat sebagai narasumber dan ada kaitannya dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2018:224).

b. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mengetahui jawabannya (Sugiyono, 2018:230).

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden untuk mendapatkan informasi yang akurat.

c. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2018:235).

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian. Dengan penelitian kepustakaan maka peneliti akan memperoleh sumber data yang sesuai dengan kajian penelitian yang sedang dilakukan. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literature-literatur, jurnal, internet dan data dari perusahaan.

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan mengumpulkan data-data teoritis melalui buku-buku, tulisan ilmiah, literature yang berkaitan dengan variabel penelitian.

b. Jurnal, yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topic penelitian dan juga sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

- c. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topic 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. Sehingga dengan berbagai sumber yang dijadikan sebagai bahan acuan oleh peneliti akan mempermudah dalam proses penelitian.

3.5 Metode Analisis yang Digunakan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan analisis deskriptif dan verifikatif untuk menetapkan hubungan kausal dengan pendekatan survei, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti.

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian ini adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrument penelitian.

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas menurut Sugiyono (2018:202) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Mencari nilai validitas dari semua item, kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total item-item dari variabel tersebut. Item-item tersebut jika korelasinya sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Rumus yang digunakan ntuk mencari nilai korelasinya, penulis menggunakan rumus *pearson product moment*. Sugiyono (2018:286) dengan rumus 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 = koefesien korelasi
- n = Jumlah sampel
- X = Jumlah skor item
- Y = Jumlah total skor jawaban

- X^2 = Jumlah kuadrat skor item
- Y^2 = Jumlah kuadrat total skor jawaban
- XY = Jumlah perkalian skor jawaban sautu item dengan total skor

Setelah angka koefesien korelasi diketahui, kemudian dihitung nilai t dari r dengan rumus:

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

Setelah itu, dibandingkan dengan nilai kritisnya. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. pernyataan-pernyataan yang valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitasnya.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* $> 0,30$.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menyangkut kehandalan alat ukur. Maksud dari reliabel adalah jika instrument tersebut diuji berulang-ulang maka hasilnya akan sama.

Penelitian mencakup aspek penting, yaitu alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*) sehingga alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya. 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 (Sugiyono, 2018:213).

Cara menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan metode *Split Half* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *Spearman Brown*. Berkenaan dengan hal tersebut peneliti juga melampirkan rumus-rumus untuk pengujian uji reliabilitas tersebut. Adapun rumusnya peneliti sajikan sebagai berikut:

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

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

Dimana:

r = Kofesien korelasi produk moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

ΣA = Jumlah total skor kelompok ganjil

ΣB = Jumlah total skor kelompok genap

ΣA^2 = Jumlah kuadrat total skor kelompok ganjil

ΣB^2 = Jumlah kuadarat total skor kelompok genap

ΣAB = Jumlah perkalian skor jawaban kelompok ganjil dan kelompok genap

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

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

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

r_b = korelasi *pearson product moment* antara kelompok ganjil dan kelompok genap, batas reliabilitas minimal (0,7).

3.6 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 skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018:238) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Pengolahan data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Data diperoleh adalah data ordinal dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang atau fenomena sosial. Penggunaan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai 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 dengan negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut yang disajikan pada halaman selanjutnya. Berdasarkan tabel 3. di bawah ini dapat dilihat alternative jawaban dan bobot nilai untuk item-item instrument pada kuesioner. Bobot nilai ini agar memudahkan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk kuesioner.

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 (2018:176)

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. Analisis statistik deskripsi adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:238).

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Metode analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan frekuensi dengan menggunakan rata-rata. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner sebagai instrument alat ukur kepada para responden, lalu hasil penyebaran kuesioner tersebut selanjutnya dicari rata-ratanya dengan menggunakan rumus dari Husein Umar (2013:130) yaitu:

$$\bar{r}_1 - \bar{r}_2 = \frac{\sum(\text{frekuensi} \times \text{bobot})}{\sum sc} (n)$$

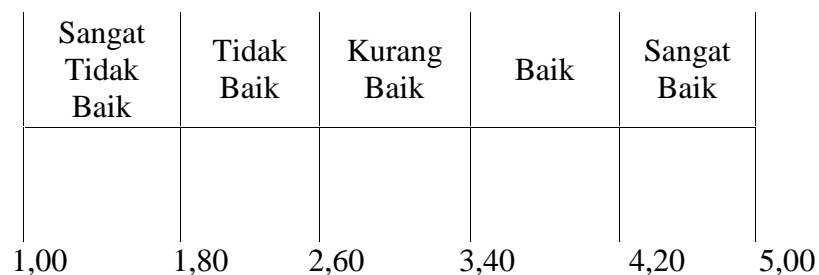
Penelitian ini, setiap jawaban responden diberi nilai dengan skala *likert* dengan ordinal skor 1 (Sangat tidak setuju/sangat tidak yakin) sampai dengan 5 (Sangat setuju sekali/sangat yakin sekali). Selain rata-rata maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan kedalam tabel dan garis kontinum sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kategori Interpretasi Skor

| Skala | Kategori |
|-------------|-------------------|
| 1,00 - 1,80 | Sangat Tidak Baik |
| 1,81 - 2,60 | Tidak Baik |
| 2,61 - 3,40 | Kurang Baik |
| 3,41 - 4,20 | Baik |
| 4,21 - 5,00 | Sangat Baik |

Sumber: Sugiyono (2018:174)

Untuk mengklasifikasikannya dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



Sumber : Sugiyono (2018:175)

Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan perhitungan statistik. Teknis analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik (X_1) dan proses (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Pada penelitian ini, ada beberapa metode statistik yang akan digunakan seperti analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi.

3.6.2.1 Method Of Succesive Interval (MSI)

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner berupa ordinal perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis regresi 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 adalah 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 proposisi.

4. Menentukan proposisi 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 berikut

$$S = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (D \quad a \quad u \quad l i \quad)}{(\text{Area under upper limit}) - (A \quad u \quad l c \quad l i \quad)}$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban.

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (X_1) dan proses (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pengunjung)

a = Bilangan konstanta

b_1b_2 = Koefisien arah garis

X_1 = Variabel bebas (Bukti Fisik)

X_2 = Variabel bebas (Proses)

e = Kesalahan (*error*)

Untuk mendapatkan nilai a , b_1 dan b_2 , dapat menggunakan rumus berikut:

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

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

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

Setelah a , b_1 dan b_2 didapat, maka akan diperoleh persamaan Y .

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan Y dengan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$R = \frac{JK_r}{\sum Y^2}$$

Dimana :

R = Koefisien korelasi berganda

JK_{regresi} = Jumlah kuadrat

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi

Untuk mencari JK_{regresi} dihitung dengan menggunakan rumus:

$$JK_r = b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y$$

Dimana :

$$\sum X_1 Y = \sum X_1 Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{n}$$

$$\sum X_2 Y = \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{n}$$

Untuk mencari $\sum Y^2$ menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum Y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

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

yaitu:

- a. Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan variabel Y .
- b. Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel negative.
- c. Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.

Suatu korelasi yang bermaksud untuk melihat hubungan antara tiga atau lebih variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas.

3.6.2.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. Menurut Sugiyono (2018:107) rumus untuk menghitung koefisien determinasi yaitu:

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

Dimana : $0 \leq r^2 \leq 1$

Keterangan:

K_d = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi

3.6.2.5 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dinyatakan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2018:253).

Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a), penetapan nilai uji statistic dan tingkat signifikan serta kriteria.

3.6.2.5.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Apakah hubungan terdapat saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik sebagai berikut:

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan pengunjung (Y) POP Hotel Festival Citylink Bandung.
- b. $H_a : \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan pengunjung (Y) POP Hotel Festival Citylink Bandung.
- c. $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh proses (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) POP Hotel Festival Citylink Bandung.

- d. $H_a : \rho \neq 0$: Terdapat pengaruh proses (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) POP Hotel Festival Citylink Bandung.

Untuk menguji hipotesis parsial maka dapat dilakukan pengujian yang digunakan adalah uji T dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

k = Jumlah variabel independen

Pengujian uji T telah dilakukan maka hasil pengujian tersebut T hitung dibandingkan T tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima

3.6.2.5.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji simulta dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- $H_0 : \rho_1, \rho_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh antara bukti fisik (X_1) dan proses (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) POP Hotel Festival Citylink Bandung.

- b. $H_a : \mu_1, \mu_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh antara bukti fisik (X_1) dan proses (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) POP Hotel Festival Citylink Bandung.

Uji simultan uji statistic yang digunakan adalah uji F untuk menghitung nilai F secara manual dapat menggunakan rumus F berikut ini:

$$F_{hit} = \frac{(n - k - 1)R^2}{k(1 - R^2)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien determinasi

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah sampel

Nilai untuk uji F dilihat dari tabel distribusi F dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas ($k; n-k-1$), selanjutnya F_{hitung} bandingkan dengan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika F_{hitung} bandingkan $> F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima.
- Jika F_{hitung} bandingkan $< F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.7 Rancangan Kuesioner Penelitian

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden. Bersifat tertutup dimana jawabannya sudah ditentukan oleh penulis. Pernyataan yang termuat mengenai variabel bukti fisik, proses dan kepuasan konsumen sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Semua pernyataan kuesioner berjumlah 22 yang terdiri dari bukti fisik yang berjumlah 10 pertanyaan, proses berjumlah 8 pertanyaan, kepuasan pengunjung berjumlah 4 pertanyaan.

