

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode survei dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data yang penting dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016:7) pengertian metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dimahasiswai adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Tujuan penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum. 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 (2017:59) yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Metode penelitian deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah nomor satu, dua dan tiga.

Penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2017:60) adalah suatu penelitian yang digunakan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Metode penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah nomor empat

1.2. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti perlu menjelaskan definisi variabel penelitian dan juga memaparkan operasionalisasi variabel penelitian. Karena hal tersebut merupakan suatu aspek yang memberikan informasi mengenai variabel yang tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kepuasan konsumen (Y). Variabel-variabel tersebut kemudian dibentuk dalam operasionalisasi variabel berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut berikut :

3.2.1. Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu hal yang memiliki nilai yang bermacam-macam. Variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2017:66) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dimahasiswainya sehingga peneliti akan mendapatkan informasi mengenai hal tersebut dan kemudian peneliti kemudian menarik kesimpulannya.

Penelitian ini memiliki tiga variabel yang akan diuji keterkaitannya dimana terdapat dua variabel bebas yaitu variabel harga (X_1), variabel kualitas pelayanan (X_2) dan variabel terikatnya yaitu variabel mengenai kepuasan konsumen (Y). Definisi dari masing-masing variabel tersebut diantaranya :

1. Harga (X_1)

Harga adalah nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar, terhadap suatu produk tertentu. Fandy Tjiptono (2016:268)

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan kinerja yang satu pihak dapat tawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat ditoleransi dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, produksi mungkin terikat atau tidak terikat dengan produk fisik. Kotler and Armstrong dalam jurnal Chriswardana (2018:428)

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan.

Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2016:80)

3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan tahapan dalam penelitian dimana variabel-variabel yang berada di dalam penelitian ini akan dijelaskan secara jelas dan rinci. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti, Variabel yang

akan di teliti yaitu yaitu Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) Secara lebih rinci oprasionalisasi variabel dalam penelitian ini sebagaai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>Harga (X_1)</p> <p>Harga adalah nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar, terhadap suatu produk tertentu.</p> <p>Fandy Tjiptono (2016:268)</p>	Keterjangka uan harga	Harga yang di tawarkan terjangkau	Tingkat keterjangkauan harga	Ordinal	1
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang di tawarkan sesuai dengan kualitas produk yang didapat	Tingkat kesesuain harga dengan kualitas produk yang didapat	Ordinal	2
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan	Tingkat kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan	Ordinal	3
	Daya saing harga	Pemberian potongan harga	Tingkat pemberian potongan harga	Ordinal	4

Tabel 3.1 (Lanjutan)

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>Kualitas Pelayanan (X₂)</p> <p>Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan kinerja yang satu pihak dapat tawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat ditoleransi dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, produksi mungkin terikat atau tidak terikat dengan produk fisik.</p> <p>Kotler and Armstrong dalam jurnal Chriswardana (2018:428)</p>	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan lahan parkir yang luas	Tingkat Ketersediaan lahan parkir yang luas	Ordinal	5
		Kebersihan selalu terjaga dengan baik	Tingkat kebersihan selalu terjaga dengan baik	Ordinal	6
	Empati (<i>Empathy</i>)	Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap tamu	Tingkat kesamaan pelayanan	Ordinal	7
		Karyawan memberikan perhatian kepada tamu	Tingkat perhatian karyawan	Ordinal	8
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Tingkat pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Ordinal	9
		Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi	Tingkat kemampuan karyawan dalam memberikan informasi	Ordinal	10
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan karyaawam dalam melayani <i>check-in/check-out</i>	Tingkat kecepatan karyawan dalam melayani <i>checkin/chek k-out</i>	Ordinal	11
		Kecepatan dalam menanggapi keluhan tamu	Tingkat kecepatan dalam menanggapi keluhan tamu	Ordinal	12
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan Keamanan	Tingkat jaminan Keamanan	Ordinal	13
		Jaminan Kesehatan	Tingkat jaminan Kesehatan	Ordinal	14

Tabel 3.1 (Lanjutan)

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> <p>Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan.</p> <p>Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2016:80)</p>	Kinerja	Puas atas harga yang sesuai dengan pelayanan yang di berikan	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	Ordinal	15
		Puas atas kinerja Karyawan dalam melayani tamu	Tingkat kinerja karyawan	Ordinal	16
		Puas atas pelayanan yang diberikan	Tingkat pelayanan yang diberikan	Ordinal	17
	Harapan	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Tingkat biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapatkan	Ordinal	18
		Pelayanan sesuai dengan harapan	Tingkat pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal	19
		Keramahan dan kesopanan karyawan	Tingkat keramahan dan kesopanan karyawan	Ordinal	20

Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas dapat dilihat bahwa operasionalisasi variabel penelitian ini menggunakan dimensi dan tujuannya untuk menemukan variabel bermasalah yang akan diteliti. Sedangkan dalam rancangan kuesioner yang terdapat

di operasionalisasi variabel disusun menggunakan dimensi, indikator, dan alat ukur untuk membentuk rancangan kuesioner, pada pernyataan di operasionalisasi variabel lebih banyak dibandingkan pernyataan di kuesioner penelitian pendahuluan karena di operasionalisasi variabel peneliti sudah mengetahui variabel yang bermasalah yang diteliti dan di operasionalisasi variabel inilah peneliti lebih memperdalam mengenai rancangan kuisisioner yang akan dibagikan kepada responden.

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 sebagian 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 dan akan mengambil bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel atau dengan kata lain sampel merupakan bagian dari populasi. Adanya sampel sangat peneliti sehingga tidak perlu meneliti secara keseluruhan populasi cukup 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 dimahasiswai dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dimahasiswai, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau tamu (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*) yang telah menginap atau sedang menginap di (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)

Tabel 3.2
Jumlah Tamu *Villa Montana Montini* Bulan Januari-Desember 2018

No	Bulan	Jumlah Rombongan	Jumlah Orang
1	Januari	12 Rombongan	139 Orang
2	Febuari	14 Rombongan	167 Orang
3	Maret	10 Rombongan	66 Orang
4	April	8 Rombongan	59 Orang
5	Mei	3 Rombongan	21 Orang
6	Juni	6 Rombongan	44 Orang
7	Juli	10 Rombongan	71 Orang
8	Agustus	6 Rombongan	44 Orang
9	September	5 Rombongan	36 Orang
10	Oktober	5 Rombongan	42 Orang
11	November	3 Rombongan	28 Orang
12	Desember	2 Rombongan	19 Orang
Total		84 Rombongan	736 Orang
Rata-Rata		7 Rombongan	62 Orang

Sumber : Data (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)

Berdasarkan Tabel 3.2 yang disajikan di atas menunjukkan bahwa jumlah tamu *Villa Montana Montini* mengalami penurunan. Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah jumlah tamu keseluruhan selama periode Januari-

Desember 2018 yaitu dihasilkan jumlah tamu yang menginap sebanyak 736 orang /12 bulan = 62orang.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel 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. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. (Sugiyono, 2017:137)

Penelitian ini merupakan penelitian sampel, bukan penelitian populasi karena menurut Sugiyono (2017:68) :

“Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”.

Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus Slovin, sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentasi kelonggaran ketidak telitian adalah sebesar 5% (0,05) dan penentuan ukuran sampel tersebut menggunakan rumus Slovin, penggunaan rumus ini akan menghasilkan jumlah

sampel yang relatif lebih besar dibanding beberapa rumus lain, sehingga karakteristik dari populasi akan lebih terwakili yang dapat ditunjukkan. (Sugiyono, 2017: 63-64)

Rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana :

N= Jumlah populasi

n= Jumlah sampel

e^2 = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 5%)

$$n = \frac{62}{1 + 62 (0,05)^2} = 53,67(54 \text{ Orang})$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 54 orang yang akan dijadikan ukuran sampel penelitian.

3.4. 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 dalam penelitian ini yaitu jenis *sampling insidental*.

Menurut (Sugiyono, 2017:144) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Seperti halnya teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Insidental sampling* untuk mengetahui karakteristik responden.

Tabel 3.3
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Keterangan
1	Jenis Kelamin	1. Laki-laki
		2. Perempuan
2	Usia Responden	1. 20 Tahun
		2. 21-25 Tahun
		3. 26-30 Tahun
		4. 30-35 Tahun
		5. > 35 Tahun
3	Pekerjaan	1. Mahasiswa
		2. Pegawai Negri Sipil
		3. Wirausaha
		4. Pegawai Swasta
4	Pendapatan	1. < Rp.2.000.000
		2. Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000
		3. > Rp. 5.000.000
5	Waktu Kunjungan	1. 1 kali
		2. 2 – 3 kali
		3. > 4 kali
6	Tujuan Menginap	4. Berbisnis
		5. Berlibur

Sumber : Data Diolah Peneliti (2020)

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2017:137) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian, 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 *Villa Montan Montini (Ciater Highland Resort)* dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menentukan 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 responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:225). Kuesioner merupakan salah

satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh peneliti dan merupakan teknik 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 memmahasiswai 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*)

Dengan mengumpulkan data data teoritis melalui buku-buku, tulisan ilmiah, literatur yang berkaitan dengan variabel penelitian.

b. Jurnal

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.

3.4.2. 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 atau 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* dengan rumus:

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

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subjek tiap item

y = Skor total instrume

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.

Menurut Sugiyono (2017:204) menyatakan bahwa:

“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 di bawah 0,2 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.”

3.4.3. Uji Reliabilitas

Uji 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 pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut

(Sugiyono, 2017:209) 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 dikelompokkan 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

ΣA^2 = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB^2 = 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 :

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

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

r_b = 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 kekonsistennya dilakukanlah uji reliabilitas ini. Berkenaan hal tersebut keandalan suatu alat ukur dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika yaitu melalui koefisien 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.

3.4.4. Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Penggunaan metode analisis data dan uji hipotesis agar data yang sudah terkumpul dan akan diolah dapat memperoleh hasil maupun kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2017:147) mengemukakan bahwa: “Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain 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, dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

3.5. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang ciri-ciri dari variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2017:53) analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara aktual dan sistematis. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut: hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan (kuesioner/angket).

Dimana variabel Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Kosumen (Y), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiyono (2017:158) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pernyataan.

Dengan demikian, peneliti membuat pernyataan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang merupakan tamu di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*, kemudian data yang diperoleh dari hasil kuesioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Dimana jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, dengan skor paling kecil sampai skor paling tinggi, skor tersebut berguna untuk mengetahui alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Adanya skor ini dapat memberikan masing-masing jawaban pernyataan alternatif sebagai berikut:

Tabel 3.4
Alternatif Jawaban Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
	Bila Positif	Bila Negatif
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
KS (Kurang Setuju)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber: Sugiyono (2017:160)

Untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, hitung jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) lalu jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, maka selanjutnya peneliti membuat garis kontinum. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya :

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada

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

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana:

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

Ordinal : $5 - 4 = 1$

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

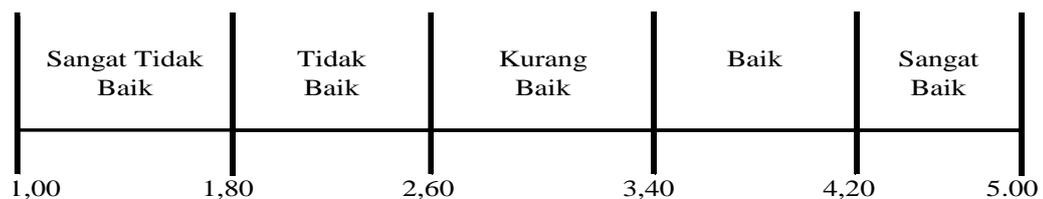
Maka setelah mendapat jarak interval yang telah dihitung ,didapat rentang kategori skala yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kategori Skala

Ordinal	Kriteria
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 : Sugiono (2017:160)

Maka dari itu berdasarkan kategori skala yang terdapat pada Tabel 3.4 dapat diketahui tendensi sentral atau garis kontinum sebagai berikut:



Sumber : Sugiono (2017:160)

Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.5.1. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hasil penelitian sebelumnya, sehingga diperoleh hasil yang memperkuat atau menggugurkan teori atau hasil penelitian sebelumnya. Metode kuantitatif (verifikatif) juga merupakan metode pengolahan data dalam berbentuk angka. Selaras dengan pendapat Sugiyono (2017:54) Analisis statistik verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode berikut ini:

3.5.1.1. *Method of Successive Interval (MSI)*

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner, data yang didapat masih dalam bentuk skala ordinal. Maka peneliti harus merubah data tersebut dari skala ordinal menjadi skala interval. Hal tersebut karena peneliti menggunakan metode analisis linier berganda dalam pengolahan datanya. Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode tersebut, untuk data yang berskala ordinal perlu diubah menjadi interval dengan menggunakan teknik *Method of Successive Interval (MSI)*. Berikut adalah langkah-langkah *Method of Successive Interval (MSI)* :

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pernyataan).

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.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z. Untuk data >30 dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus berikut :

$$SV = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area under upper limit}) - (\text{Area under lower limit})}$$

Keterangan:

SV (*Scale Value*) : Rata-rata Interval

Density at lower limit : Kepaduan batas bawah

Density at upper limit : Kepaduan batas atas

Area under upper limit : Daerah di bawah batas atas

Area under lower limit : Daerah di bawah batas bawah

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

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

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

3.5.1.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independen* hubungan antar variabel X_1 (Harga) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel *dependen* Y (Kepuasan Konsumen), apakah masing-masing variabel *independen* berpengaruh *positif* atau *negatif* terhadap variabel *dependen* dan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependen* apabila nilai variabel *independen* mengalami kenaikan atau perubahan.

Dikatakan regresi linier berganda karena jumlah variabel bebas (*independen*) sebagai prediktor lebih dari satu, maka digunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = Bilangan konstanta

b_1 dan b_2 = 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 nilai a , b_1 dan b_2 dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Setelah mendapatkan nilai nilai dari a , b_1 dan b_2 maka akan diperoleh persamaan Y .

3.5.1.3. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan antara variabel penelitian yaitu Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Konsumen (Y). Korelasi yang digunakan adalah korelasi berganda dengan rumus :

$$r^2 = \frac{JK_{regresi}}{\Sigma Y^2}$$

Dimana:

r^2 = Koefisien korelasi berganda

$JK_{regresi}$ = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

ΣY^2 = Jumlah kuadrat total dalam bentuk deviasi

$$JK_{regresi} = b_1 \sum XY$$

Untuk memperoleh nilai $JK_{regresi}$, maka perhitungan menggunakan rumus:

Dimana:

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

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

Untuk memperoleh nilai $\sum Y^2$ atau $JK Y^2$, maka digunakan rumus:

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

Berdasarkan nilai koefisien korelasi r yang diperoleh dapat dihubungkan $1 < r < 1$ sedangkan untuk masing-masing nilai r adalah sebagai berikut:

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

Pengukuran hubungan antara dua variabel untuk masing-masing kasus akan menghasilkan keputusan, hubungan yang sangat kuat, kuat, cukup kuat, rendah, sangat rendah. Penentuan tersebut berdasarkan pada kriteria yang menyebutkan jika hubungan mendekati 1, maka hubungan semakin kuat, sebaliknya jika hubungan mendekati 0, maka hubungan semakin lemah (Juanim, 2018:37). Berikut tabel koefisien korelasi menurut Sugiyono (2017:278).

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)

Berdasarkan Tabel 3.5 merupakan interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas agar dapat diketahui dengan jelas, peneliti menggunakan pedoman yang dikemukakan Sugiyono (2017:184) agar dapat mengetahui tingkat seberapa kuat hubungan antar variabel-variabel penelitian dengan baik.

3.5.2. 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 hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_1).

3.5.3.1. 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 dilaksanakan dengan langkah membandingkan nilai dari F hitung dengan Ftabel. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel terikat.

Hipotesis statistik yang diajukan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0,$ Tidak terdapat Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen (*Villa Montana Montini - Ciater
Highland Resort*).

$H_1 : \beta_1 \beta_2 \neq 0$, Terdapat Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*).

Kedua hipotesis tersebut kemudian diuji untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Ukuran sampel

F = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

$(n-k-1)$ = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan di atas maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut $(n-k-1)$ dengan 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.

3.5.3.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji dilaksanakan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t-tabel. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat dijabarkan 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. $H_2 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji t dengan taraf signifikan 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus sebagai 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.

3.5.3.3. 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.

Rumus koefisien determinasi 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:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat dari koefisien ganda

100% = Pengali yang dinyatakan dalam persentase

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 :

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

Keterangan:

β = Beta (nilai standar *liezed coefficients*)

Zero Order = Matriks 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 instrumen 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 mengenai fenomena sosial. Penyusunan kuesioner dilakukan untuk mengetahui variabel 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. Kuisisioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya.

3.7. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*) yang berada di Jl. Montana II No : 38 Kabupaten Subang - Jawa Barat, 41281. Waktu pelaksanaan penelitian selama enam bulan, berlangsung pada tanggal 16 Desember 2019 sampai 09 Juni 2020

