

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian mengacu kepada variabel yang diteliti. Adapun variabel yang diteliti mencakup Lokasi (X1), Harga (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Metode analisis yang digunakan oleh penulis yaitu metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung (Noor, 2011: 34-35).

Menurut Noor (2011: 38) Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Penelitian kuantitatif memperlihatkan hubungan variabel terhadap objek yang diteliti (kausal), sehingga ada variabel independen dan dependen.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari pelanggan VIP Hotel Planet Holiday dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013 : 38) Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep atau variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep atau variabel (Noor, 2011: 97).

Dalam pengukuran variabel tersebut digunakan skala *Likert*, karena peneliti menggunakan sistem penyebaran kuesioner (angket) berupa pernyataan. Menurut Sugiyono (2013: 93), dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam penelitian ini terdiri atas empat variabel yaitu pengaruh Lokasi (X1), Harga (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) (Variabel Independen) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Planet Holiday (Y) (Variabel Dependen).

3.2.1 Variabel Dependen

Menurut Sanusi (2011: 50) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Indikator kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini mengacu Hasan (2008: 68-69) :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan.
2. Konfirmasi harapan.
3. Minat pembelian ulang.
4. Ketersediaan untuk merekomendasi.

3.2.2 Operasional Independen

Menurut Sanusi (2011: 50) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Indikator lokasi yang merupakan variabel independen atau bebas (X1) dalam penelitian ini mengacu kepada Tjiptono (2008: 63-64):

1. Akses
2. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman
3. Lingkungan

Indikator Harga yang merupakan variabel independen atau bebas (X2) dalam penelitian ini mengacu kepada Tjiptono dalam penelitian Rondowunu (2013: 722):

1. Harga yang ditetapkan
2. Keterjangkaun harga
3. Kesesuaian harga dengan kualitas
4. Daya saing harga

Indikator Kualitas Pelayanan yang merupakan variabel independen atau bebas (X3) dalam penelitian ini mengacu kepada Tjiptono (2015: 77):

1. Bukti fisik (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati

Setelah didefinisikan dimensi masing-masing variabel, maka selanjutnya adalah mendefinisikan indikator-indikator dari setiap dimensi. Secara terperinci, definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Lokasi	Lokasi fasilitas seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi eratkaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan (Tjiptono 2007: 41).	1. Akses 2. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman 3. Lingkungan	Likert
Harga	Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan sedangkan ketiga unsur lainnya yaitu produk, distribusi dan promosi menyebabkan timbulnya biaya atau pengeluaran (Tjiptono 2015: 289).	1. Harga yang ditetapkan 2. Keterjangkaun harga 3. Kesesuaian harga dengan kualitas 4. Daya saing harga	Likert
Kualitas Pelayanan	Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2008: 85).	1. Buktifisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan(<i>Assurance</i>) 5. Empati	Likert
Kepuasan Pelanggan	Menurut Hasan (2008: 67) kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang (Hasan, 2008: 67).	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. 2. Konfirmasi harapan. 3. Minat pembelian ulang. 4. Ketersediaan untuk merekomendasi.	Likert

Sumber :Peneliti, 2016

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013: 80). Populasi

dalam penelitian ini adalah pelanggan VIP pada Hotel Planet Holiday, penulis akan mengambil populasi selama enam bulan dari bulan Maret sampai Agustus yaitu 254 pelanggan. Peneliti hanya meneliti pelanggan VIP hotel Planet Holiday dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan dana.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel atau karakteristiknya akan membuat kita dapat mengeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Noor 2011: 148-149).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Menurut Sugiyono (2013: 82), *proportionate sampling* adalah teknik ini yang digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin sebagaimana tertera di bawah ini (Noor, 2011: 158) :

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber :Noor (2011: 158)

Dimana :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = *error level* (tingkat kesalahan) (Catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 (dapat dipilih peneliti).

Peneliti menggunakan *error level* 10% karena tingkat kepercayaan 90% serta untuk meminimalkan hasil sampel yang banyak karena keterbatasan. Dengan

menggunakan rumus diatas maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebesar :

$$n = \frac{254}{1 + (254 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{254}{1 + (254 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{254}{1 + (0.635)}$$

$n = 155,35$ dibulatkan menjadi 155 responden

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebesar 155 responden. Penggunaan sampel digunakan dikarenakan cukup banyaknya responden dan terbatasnya waktu penelitian, sehingga penggunaan sampel diharapkan mampu mewakili total keseluruhan populasi. Peneliti menggunakan rumus slovin karena jumlah populasi diketahui.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2013: 137) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan di Hotel Planet Holiday.

a. Kuesioner

Menurut Suhartanto (2014: 202-203) kuesioner atau angket adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan *respons* atas daftar pertanyaan tersebut. Berikut ini merupakan prinsip penyusunan pertanyaan dalam kuesioner (Noor 2011: 141-142) :

- 1) Pertanyaan harus tepat untuk menangkap variabel yang diteliti.
- 2) Bahasa dan kata-kata dalam kuesioner seharusnya disesuaikan dengan tingkat pemahaman responden.
- 3) Bentuk dan jenis pertanyaan seharusnya dipilih yang dapat meminimalkan bias responden.
- 4) Pengurutan pertanyaan seharusnya mengalirkan tahapan respons secara lembut.
- 5) Data pribadi seharusnya dikumpulkan dengan memperhatikan sensitivitas perusahaan dan privasi responden.

2. Data sekunder

Sugiyono (2013: 137) Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau lewat dokumen. Untuk lebih melengkapi data maka dilakukan studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data dan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung yang dimiliki oleh perusahaan, jurnal dan skripsi sebagai pedoman teori dalam penulisan skripsi.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Menurut Abdullah (2015: 247) dalam suatu penelitian kita memerlukan teknik pengumpulan data, untuk keperluan tersebut ada beberapa instrumen

pengumpulan data (khususnya data primer) yang bisa di gunakan oleh peneliti. Instrumen tersebut diantaranya kuesioner (angket), wawancara, observasi, dan dokumentasi, pengumpulan data tersebut menggunakan perangkat atau instrumen sendiri-sendiri.

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yaitu berupa daftar pertanyaan atau pernyataan dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada 155 responden. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 18 item pernyataan dengan perincian sebagai berikut :

1. Lokasi
2. Harga
3. Kualitas Pelayanan
4. Kepuasan Pelanggan

Skala digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Menurut Sukardi (2015: 146) Skala ukur tersebut pada umumnya ditempatkan dengan pertanyaan atau pernyataan yang telah direncanakan, dengan tujuan agar responden lebih mudah mengecek maupun memberikan pilihan jawaban yang sesuai dengan pertimbangan mereka.

Menurut Sugiyono (2013: 93-94) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap

item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dengan skor antara lain:

- | | |
|---|---|
| 1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

3.5 Metode Analisis Data

Berikut metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean, persentase dan standar deviasi (Sanusi, 2011:115-116).

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Penggunaan skor kategori ini digunakan sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala *Likert* dan digunakan dalam

penelitian (Muhidin dan Abdurahman, 2007: 146). Adapun kriteria yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kriteria Analisis Deskriptif

Rentang Kategori Skor / Skala Kategori	Nilai Tafsir
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik / Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik / Rendah
2,60 – 3,39	Cukup / Sedang
3,40 – 4,19	Baik / Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik / Sangat Tinggi

Sumber: Muhidin dan Abdurahman (2007: 146)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Ada dua syarat penting yang berlaku pada uji kualitas data dalam sebuah kuesioner yaitu harus valid dan reliabel. Adapun uji kualitas data dijelaskan satu persatu sebagai berikut :

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Sugiyono (2013:121) mengatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2008:52).

Pengujian untuk membuktikan valid atau tidaknya item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*). Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji

signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0.05, artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item (Wibowo, 2012:35-36).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dapat

$$r_{ix} = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 \sum (y_i - \bar{y})^2}}$$

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Sumber : Wibowo (2012: 37)

Dimana :

r_{ix} = angka korelasi

I = skor item

x = skor total dari x

N = jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Realibilitas

Bila alat ukur itu sudah dinyatakan *valid*, maka alat ukur itu uji pula reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu ukuran nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur

seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten (Abdullah, 2015: 260-261).

Menurut Priyatno (2010: 97) uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbrach's Alpha* (Suliyanto, 2004 dalam Wibowo, 2012:52) sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.3 Cronbach's Alpha

Sumber : (Suliyanto, 2004 dalam Wibowo, 2012:52)

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

K = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varian pada butir

$\sum \sigma_t^2$ = varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari pada nilai *Pearson Product Moment* atau nilai r tabel. Pada pembahasan ini, penguji menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dimana suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitasnya $> 0,6$. Apabila koefisien *Conbach's Alpa* lebih kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliailitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik (Sekaran, 1992 dalam Wibowo, 2012:53).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo (2012:61), uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak (Umar, 2008:77). Menurut Wibowo (2012: 61), data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Dan jika melihat pada diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized*, keberadaan titik-titik berada di sekitar garis maka data dikatakan berdistribusi normal.

Histogram menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng maka data berdistribusi normal (Priyatno 2012: 37).

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali,2013: 163).

Menurut Wibowo (2012:69) untuk lebih menyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal, ada baiknya diuji lagi dengan menggunakan pendekatan *numeric*, yaitu mengambil keputusan berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Salah satu uji yang dapat

digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu data dikatakan memiliki distribusi normal apabila nilai yang didapatkan dari uji *Kolmogorov-Smirnov* diatas 0,05.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antarvariabel bebas. Multikolinieritas terjadi apabila dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi kuat satu sama lain. Bila terjadi multikolinieritas, estimasi kuadrat terkecil dapat dihitung tetapi terjadi kesulitan untuk menginterpretasikan efek dari tiap-tiap variabel (Sumanto, 2014: 165).

Menurut Umar (2008: 80) uji multikolineritas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolineritas yang harus diatasi.

Menurut Wibowo (2012: 87) untuk gejala multikolineritas dapat diketahui dengan menggunakan *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolineritas, yaitu mempunyai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1 (Priyatno 2012: 152).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residu untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas (Priyatno 2010: 83).

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Scatterplot* dengan cara melihat grafik antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$). Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2012: 165).

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser* dengan cara menregresikan antara lain absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai α -nya (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sanusi (2012: 134), regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya 1 menjadi 2 atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda adalah regresi dimana variabel terikatnya (Y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variabel, mungkin dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_4$) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linear (Hasan, 2016: 269).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel tergantung (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi (Priyatno 2011: 45).

Menurut Wibowo (2012:126), model regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Dalam penggunaan analisis ini, beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e$$

Rumus 3.4

Regresi Linier Berganda

Sumber : Wibowo (2012:127)

Dimana :

Y = variabel dependen (kepuasan pelanggan)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama (lokasi)

X2 = variabel independen kedua (harga)

X3 = variabel independen ketiga (kualitas pelayanan)

Xn = variabel independen ke-n

e= *error*/Tingkat kesalahan

3.5.4.2 Analisis Determinasi (R²)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel tergantung (Priyatno 2011: 50)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas) (Wibowo, 2012:135).

$$R^2 = \frac{\sum \text{of Squares Regression}}{\sum \text{of Squares Total}}$$

Rumus 3.5 Determinasi (R^2)

$$R^2 = \dots$$

Sumber : Wibowo (2012:136)

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi

ryx_1 = korelasi variabel x_1 dengan y

ryx_2 = korelasi variabel x_2 dengan y

rx_1x_2 = korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji t

Uji t atau koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel indenpenden berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Priyatno, 2012: 139).

Rumusnya adalah:

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

Rumus 3.6 Uji t

Sumber: Priyatno (2008: 57)

Dimana:

r = koefisien korelasi sederhana

n= jumlah data atau kasus

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H₀= secara parsial X tidak berpengaruh terhadap Y

H_a= secara parsial X berpengaruh terhadap Y

Kriteria penilaian uji t adalah :

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H₀ ditolak dan H_aditerima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel indenpenden berpengaruh pada variabel dependen.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H₀diterima dan H_aditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel indenpenden tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3.5.5.2 Uji F

Menurut Priyatno (2010: 67), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel indenpenden (X1, X2,..Xn) secara bersama-sama berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut (Prityatno, 2011: 51) :

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

F_{hitung} dapat dicari dengan rumus :

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

Rumus 3.7 Uji F

Sumber : Sugiyono (2013: 192)

Dimana :

R = Koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel idenpenden

n = anggota sampel

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian peneliti adalah Hotel Planet Holiday di kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan kurang lebih selama 5(lima) bulan sejak bulan September 2016 sampai dengan Januari 2017 hingga berakhirnya tugas

dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel 3.7 sebagai berikut :

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun/Bulan/Pertemuan ke													
	2016											2017		
	Sept		Okt				Nov		Des			Jan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Perancangan														
Studi Pustaka														
Penyusunan Penelitian														
Penyusunan Kuesioner														
Penyerahan Kuesioner														
Bimbingan Penelitian														
Penyelesaian Skripsi														

Sumber : Peneliti, 2016