

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian atau sering disebut instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau yang digunakan untuk mengumpulkan data (Afrizal, 2016: 134). Desain penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian asosiatif. Menurut (Moha & Loindong, 2016: 575-584) penelitian pendekatan asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, memprediksikan dan mengontrol suatu gejala. Pada penelitian ini terdapat empat variabel penelitian yang berhubungan, yaitu variabel X_1 (Fasilitas), X_2 (Kualitas pelayanan), X_3 (harga sewa kamar) dan variabel Y (Kepuasan pelanggan).

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian (Achmadi, 2016: 118). Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, antara lain variabel independen (X) yaitu fasilitas, kualitas pelayanan dan harga sewa kamar dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

3.2.1. Variabel Bebas (Independence Variable)

Variabel bebas atau *Independence variable* adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fenomena yang diobservasi (Achmadi, 2016: 118). Variabel bebas menurut (Iriana, 2017: 67) adalah himpunan sejumlah gejala yang memiliki pula berbagai aspek atau unsur, yang berfungsi mempengaruhi atau menentukan munculnya variabel lain yang disebut variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:

3.2.2. Fasilitas (X1)

Menurut (Kusuma, 2015: 3) Fasilitas adalah segala sesuatu sarana pendukung untuk mendukung kenyamanan pegawai, konsumen, pengunjung, pasien, pelajar dalam meningkatkan kepuasan hati maupun kinerja usaha

Menurut (Sulastiyono, 2015: 4) Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Menurut (Sulastiyono, 2015: 4) indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Tempat parkir dengan segala perlengkapannya
2. Fasilitas keamanan
3. Tersedianya Laundry
4. Tersedianya ruang Message untuk Pria dan Wanita
5. Adanya koneksi internet

3.2.3. Kualitas Pelayanan (X2)

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality). Kualitas jasa (Service Quality) yang di kembangkan Parasuraman et al. Seperti yang di kutip oleh (Lupiyoadi, 2014: 35) di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Jika kenyataannya sama atau lebih yang dari diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Kualitas Pelayanan adalah unsur penentu dalam perusahaan untuk mempertahankan konsumen, kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan (Rendy, 2015: 134).

Menurut (Hardiyansyah, 2011: 46) di uraikan dimensi-dimensi memiliki Indikator-Indikator sebagai berikut:

1. Tangible (berwujud)

Untuk Dimensi Tangible (berwujud) dijabarkan menjadi indikator :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Reliability (keandalan)

Untuk dimensi Reliability (keandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Responsiveness (Respon/Daya tangkap)

Untuk dimensi responsiveness (Respon/daya tangkap) terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance (jaminan)

Untuk dimensi assurance (jaminan) terdiri atas indikator :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5 Empathy (empati)

Untuk dimensi empathy (Empati), terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

3.2.4. Harga Sewa Kamar (X3)

Menurut (Nandan & Wilhelmus, 2012: 61) Harga merupakan suatu alat pemasaran yang digunakan oleh suatu organisasi (*marketing objectives*). Harga merupakan alat yang sangat penting, merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli dalam sektor publik..

Menurut Kotler dan Amstrong (Kusuma, 2015: 3) Indikator harga, yaitu:

1. Daftar harga
2. Syarat pembayaran
3. Harga yang lebih murah
4. Diskon
5. Potongan harga

Tabel 3. 1 Variabel Independen dan Indikatornya

No	Variabel	Indikator	Skala
	Fasilitas		Likert
		2. Fasilitas keamanan	
		3. Tersedianya laundry	
		4. Tersedianya ruang message untuk pria dan wanita	
		5. Adanya koneksi internet dengan pendukungnya	
2	Kualitas Pelayanan	1. Tangible (berwujud)	Liket
		2. Reliability (keandalan)	
		3.Responsiveness (Respon/Daya tangkap)	
		4. Assurance (jaminan)	
		5. Empathy (empati)	
3	Harga Sewa	1. Daftar harga	Likert
		2. Syarat pembayaran	
		3. Harga yang lebih murah	
		4. Diskon	
		5. Potongan harga	

3.2.5. Variabel terikat atau variabel tergantung (Dependent Variabel)

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, pengubah atau mengganti variabel bebas (Achmadi, 2016: 45). Variabel terikat menurut (Iriana, 2017: 87)

dalamnya yang berfungsi menerima atau menyesuaikan diri dengan kondisi variabel lain, yang disebut variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat atau *dependent variable* adalah kepuasan pelanggan (Y).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap hasil kepada pelanggan. Menurut (Kusuma, 2015: 5) Indikator Kepuasan Pelanggan (Y) indikator yang digunakan, yaitu:

1. Fasilitas yang memadai
2. Harga paket yang murah
3. Fasilitas dan harga paket keseluruhan
4. Keluhan dan pendapat
5. Fasilitas tambahan
6. Fasilitas tambahan

Tabel 3. 2 Variabel Dependen dan Indikatornya

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pelanggan	1. Fasilitas yang memadai 2. Harga paket yang murah 3. Fasilitas dan harga paket keseluruhan 4. Keluhan dan pendapat 5. Fasilitas tambahan	<i>Likert</i>

Sumber: (Kusuma, 2015: 5)

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang menginap di Hotel Swiss Inn di Batam sebanyak 104 orang.

3.3.2. Sample Penelitian

Menurut (Sukestiyarno, 2014: 95) sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih secara representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian adalah teknik pengambilan sampel (accidental sampling method) atau disebut juga dengan sampel kebetulan. Sampel kebetulan adalah teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. (Sugiyono, 2015: 85). Jadi sampel dalam penelitian ini menggunakan semua populasi menjadi sampel yaitu sebanyak 104 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi (Sanusi, 2013: 158). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner atau angket. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Achmadi, 2016: 118). Kuesioner berisi pertanyaan

mengenai data responden, data penelitian pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam.

3.4.1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013: 92). Skala *likert* lazim menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (ketiga). Dalam penelitian ini untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat di beri skor misalnya:

Tabel 3. 3 Skala Likert

Pernyataan		Penilaian
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2012: 93)

3.5. Metode Analisis Data

Menurut (Sanusi, 2013: 178) Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Data yang berhasil dikumpul akan diproses dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 20 untuk menggambarkan pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen. Adapun beberapa pengujian yang akan dilakukan untuk mengetahui penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

3.5.1. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Himawati, 2017: 55). Pada bagian ini akan dibahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap keseluruhan konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden tersebut, selanjutnya akan diperoleh sebuah kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel.

Teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi untuk mengetahui tingkat perolehan skor komponen variabel penelitian dan kemudian mengambil suatu kesimpulan. Cara menghitung skor dalam tiap komponen adalah dengan mengalihkan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

$$RS = \frac{n(M-1)}{M}$$

Rumus 3. 1 Rentang Skala

Sumber : (Husein, 2011: 164)

Keterangan: RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah rentang skor sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
104-187	Sangat tidak memuaskan/Sangat tidak Baik/Sangat Rendah
188-270	Tidak puas/Tidak Baik/Rendah
271-353	Biasa saja/Cukup/Sedang
354-436	Puas/Baik/Tinggi
437-519	sangat Puas/Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: Olah data (2018)

3.5.2. Uji Kualitas Data

Data penelitian ini, peneliti akan mengukur variabel dengan menggunakan instrument kuesioner untuk pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel, karena kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian, pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut.

3.5.2.1. Uji Validatis Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Jonathan Sarwono, 2012: 83). Dalam menentukan kelayakan atau tidaknya suatu item yang akan digunakan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf 0.05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat validitas jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki capaian koefisien korelasi minimal 0.30 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan Korelasi *Bivariate Pearson* (*Pearson Product Moment*). Analisis ini dilakukan untuk mengorelasi skor masing-masing item dengan skor totalnya. Jumlah nilai dari keseluruhan item

merupakan skor total dari item tersebut. Suatu item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki arti mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diteliti oleh peneliti (Wibowo, 2012: 36).

Besaran nilai koefisien korelasi *product moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti ini:

$$r_{ix} = \frac{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}$$

Rumus 3. 2 Pearson
ProductMoment

Sumber: Wibowo (2012:36)

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

x = Jumlah skor item

y = Jumlah skor total instrument

n = Jumlah sampel

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0.05. kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (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 $r_{hitung} < r_{tabel}$ (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 Reliabilitas Data

Menurut (Sanusi, 2013: 45) reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya.

Suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama (Nasution, 2016 :75). Uji reliabilitas yang digunakan merupakan tes uraian, maka rumus untuk menghitung reliabilitas soal menggunakan *Conbrach Alppha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right] \quad \text{Rumus 3. 3 Uji Reabilitas}$$

Sumber: (Zulkifli, Suwarno, & Yuliani, 2016)

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum \sigma b^2$ = Varians skor tiap item pertanyaan.

$\sigma^2 t$ = Varians total.

k = Jumlah *item* pertanyaan

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah parameter yang dihasilkan bersifat *BLUE* (*best linier unbiased estimation*), artinya koefisien regresi pada persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti.

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut (Wibowo, 2012 : 61) uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *Bell-Shaped Curve*. Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki data yang ekstrim atau biasanya jumlah data terlalu sedikit..

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika Nilai *Kolmogorv-Smirnov* $Z < Z$ tabel; atau menggunakan nilai *Probability Sig* (2 tailed) $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$ (Wibowo, 2012 : 62).

3.5.3.2. Multikolinearitas

Menurut (Sari, 2016) multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* sama dengan nilai VIF tinggi

karena $VIF = 1/tolerance$. Nilai *cutoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikorelasi adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

3.6.4.1. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya, yaitu uji *spearman's rho*, uji Glejser, uji park, dan melihat pola grafik regresi. Pada pembahasan ini akan digunakan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *spearman's rho*, yaitu mengkorelasikan nilai residual (Unstandardized Residual) dengan masing-masing variable independen. Jika signifikan kolerasi kurang dari 0.05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2012:93).

3.5.4. Uji pengaruh

Menurut Sanusi (Sanusi, 2013: 189) uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikan koefisien regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian.

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Sanusi, 2013: 190) regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2013: 190)

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁ = Fasilitas

X₂ = Kualitas pelayanan

X₃ = harga sewa kamar

e = Variabel pengganggu

3.5.4.2. Uji t

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sanusi anwar, 2011: 138). Adapun caranya adalah membandingkan nilai probabilitas dari masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikansinya, apabila probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu 0,05 maka artinya variabel independen secara individu, berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini juga membuktikan bahwa hipotesis (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan dan penolakan hipotesis.

3.5.4.3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y (Sanusi anwar, 2011: 137). Adapun caranya adalah membandingkan nilai f hitung dengan nilai f table dengan dk pembilang $(m-1)$ dan dk penyebut $(N-1)$. Kaidah yang digunakan dalam uji ini adalah:

Jika $F_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 diterima

$F_{hitung} < t_{tabel}$; maka H_0 ditolak

(Sanusi anwar, 2011: 138)

3.6.5.1. Koefisien Determinasi (R^2)

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

Sementara itu, r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variasi total dalam variasi (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Lebih lanjut r adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan itu, R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas

yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif (Sanusi anwar, 2011: 136).

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen, Maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$	Rumus 3.5 Koefisien determinasi
--	--

Sumber : (Wibowo, 2012 : 136)

Keterangan:

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

3.5.4.5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2012: 64)

Uji hipotesis dapat menggunakan dua cara menurut (Wibowo, 2012: 124) yaitu dengan menggunakan tingkat signifikan atau probabilitas dan tingkat

kepercayaan. Jika dilakukan dengan tingkat signifikan kebanyakan penelitian menggunakan 0,05.

Dalam melakukan suatu penelitian, biasanya terdapat dua uji hipotesis yaitu hipotesis nul atau hipotesis H_0 dan hipotesis alternatif atau H_a . hipotesis penelitian biasanya dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Hipotesis directional one tailed hypothesis, merupakan hipotesis yang memberikan atau menunjukkan arah jawaban dari hipotesis penelitiannya (hipotesis alternatif), apakah lebih kecil dari ($<$) atau lebih dari ($>$).
2. Hipotesis non directional disebutkan juga two tailed test hypothesis merupakan arah dari jawaban atas hipotesis penelitiannya (H_a).

Sedangkan hipotesis nol adalah pernyataan yang menunjukkan tidak adanya perubahan atau perbedaan, penelitian harus selalu mengingat apa yang menjadi masalah dan telah dirumuskan dalam rumusan masalahnya. Pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperlihatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji hipotesis merupakan uji dengan data sampel.
2. Uji akan menghasilkan keputusan menolak keputusan hipotesis atau sebaliknya menerima hipotesis.
3. Nilai uji dilihat dengan menggunakan nilai f dan nilai t .
4. Pengambilan kesimpulan dilakukan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah suatu hipotesis nol.

Rancangan hipotesis dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam
3. Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga Sewa kamar secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam.

3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian ini dilakukan. Adapun penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Hotel Swiss Inn Batam, yang berlokasi di Komplek Villa Idaman, Baloi, Batam, Indonesia Tlp: (62-778) 457 500 Fax (62-778) 457 300 Mobile: (62-813) 6458 1058. Email: hmsib@swiss-belhotel.com www.swiss-belhotel.com

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini disesuaikan dengan jadwal dengan mengumpulkan data dari bulan September 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

Tabel 3. 5 Jadwal penelitian

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke/ Bulan													
	2017-2018													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Sep	Okt	Okt	Okt	Okt	Okt	Nov	Des	Des	Des	Jan	Jan	Jan	Jan
Perancangan														
Studi														
Penentuan model														
Penyusunan														
Penyerahan														
Analisis Hasil														
Kesimpulan														

Sumber : Peneliti (2018)