

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Hotel Murah di Kediri. Hotel Muslim merupakan salah satu Daftar Hotel Murah di Kediri. Hotel Ini Berada di Jalan Agus Salim No. 19 Kediri dengan nomor telpon 0355-772722. Halaman Hotel Muslim Kediri ini berisi informasi seputar Hotel Muslim Kediri seperti Alamat Hotel, No Tlp, Peta Lokasi Hotel Muslim, serta Harga/Tarif Hotel Muslim Kediri.<sup>1</sup>

#### **B. Diskripsi Responden**

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 bagian:

##### **1. Jenis Kelamin**

Adapun data mengenai jenis kelamin karyawan hotel syariah yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>[www.bisnissyariah.com](http://www.bisnissyariah.com) diakses tanggal 17 Juli 2016 pukul 03.00 WIB

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

	Jumlah	Persentase
Laki-laki	25	50 %
Perempuan	25	50%

Sumber: Data dari penelitian (Angket)

Dari data di atas, dalam penelitian lapangan peneliti hanya menemukan responden berjumlah 25 untuk responden laki-laki atau sebesar 50% dan responden perempuan berjumlah 25 atau 50%.

## 2. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

### a. Uji Validitas Instrumen

Nilai validitas masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan (Nugroho, 2005). Berdasarkan jendela *Item-Total* nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir adalah:

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Tingkat Pelayanan Konsumen (X)**

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=50), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
1	Soal 1	0,510	0,273	Valid
2	Soal 2	0,760	0273	Valid
3	Soal 3	0,880	0,273	Valid
4	Soal 4	0,760	0273	Valid
5	Soal 5	0,880	0,273	Valid
6	Soal 6	0,760	0273	Valid
7	Soal 7	0,880	0,273	Valid
8	Soal 8	0,793	0273	Valid
9	Soal 9	0,880	0,273	Valid
10	Soal 10	0,760	0273	Valid
11	Soal 11	0,880	0,273	Valid
12	Soal 12	0,760	0273	Valid

13	Soal 13	0,880	0,273	Valid
14	Soal 14	0,793	0,273	Valid
15	Soal 15	0,841	0,273	Valid
16	Soal 16	0,805	0,273	Valid
17	Soal 17	0,841	0,273	Valid
18	Soal 18	0,750	0,273	Valid
19	Soal 19	0,841	0,273	Valid
20	Soal 20	0,805	0,273	Valid
21	Soal 21	0,805	0,273	Valid
22	Soal 22	0,839	0,273	Valid
23	Soal 23	0,841	0,273	Valid
24	Soal 24	0,839	0,273	Valid
25	Soal 25	0,841	0,273	Valid

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Dari tabel 4.2 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument tingkat pelayanan nomor 1 sampai dengan soal nomor 25 valid, dengan nilai  $r$  hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari  $r$  tabel. Angka  $r$  tabel dari jumlah sampel sebanyak 50 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,273. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument tingkat pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas  
Item Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=50), Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Soal 1	0,552	0,273	Valid
2	Soal 2	0,552	0,273	Valid
3	Soal 3	0,552	0,273	Valid
4	Soal 4	0,905	0,273	Valid
5	Soal 5	0,905	0,273	Valid

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Dari tabel 4.3 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument kepuasan konsumen nomor 1 sampai dengan soal nomor 5 valid, dengan nilai  $r$  hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari  $r$  tabel. Angka  $r$  tabel dari jumlah sampel sebanyak 50 dengan taraf

signifikansi 5% diperoleh nilai 0,273. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumentkepuasan konsumen adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan peneliti untuk menguji reliabel atau tidaknya instrument penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Uji Reliabilitas  
Variabel Tingkat Pelayanan Konsumen**

No	Soal	<i>Cronbach' Alfa</i>	Taraf Kemantapan <i>Alpha</i>	Keterangan
1	Soal 1	0,759	0,6	Reliabel
2	Soal 2	0,749	0,6	Reliabel
3	Soal 3	0,874	0,6	Reliabel
4	Soal 4	0,749	0,6	Reliabel
5	Soal 5	0,874	0,6	Reliabel
6	Soal 6	0,749	0,6	Reliabel
7	Soal 7	0,874	0,6	Reliabel
8	Soal 8	0,784	0,6	Reliabel
9	Soal 9	0,874	0,6	Reliabel
10	Soal 10	0,749	0,6	Reliabel
11	Soal 11	0,874	0,6	Reliabel
12	Soal 12	0,749	0,6	Reliabel
13	Soal 13	0,874	0,6	Reliabel
14	Soal 14	0,784	0,6	Reliabel
15	Soal 15	0,833	0,6	Reliabel
16	Soal 16	0,797	0,6	Reliabel
17	Soal 17	0,833	0,6	Reliabel
18	Soal 18	0,739	0,6	Reliabel
19	Soal 19	0,833	0,6	Reliabel
20	Soal 20	0,797	0,6	Reliabel
21	Soal 21	0,797	0,6	Reliabel
22	Soal 22	0,831	0,6	Reliabel
23	Soal 23	0,833	0,6	Reliabel
24	Soal 24	0,831	0,6	Reliabel
25	Soal 25	0,833	0,6	Reliabel

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk soal 1 sampai dengan soal 25 menunjukkan nilai *Cronbach' Alfa* lebih besar dari taraf kemantapan *Alpha* 0,6. Pada soal 1 nilai *Cronbach's Alpha* 0,749, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Begitu halnya soal 2 sampai dengan soal 25

**Tabel 4.5 Uji Reliabilitas  
Variabel Kepuasan Konsumen**

No	Soal	<i>Cronbach' Alfa</i>	Taraf Kemantapan <i>Alpha</i>	Keterangan
1	Soal 1	0,686	0,6	Reliabel
2	Soal 2	0,825	0,6	Reliabel
3	Soal 3	0,722	0,6	Reliabel
4	Soal 4	0,816	0,6	Reliabel
5	Soal 5	0,756	0,6	Reliabel

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk soal 1 sampai dengan soal 5 menunjukkan nilai *Cronbach' Alfa* lebih besar dari taraf kemantapan *Alpha* 0,6. Pada soal 1 nilai *Cronbach's Alpha* 0,868, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Begitu halnya soal 2 sampai dengan soal 5.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya datayang diperoleh. Salah satu cara untuk mengecek kenormalitasan adalah berdasarkan tabek uji normalitas, berikut ini:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.83139792
Most Extreme Differences	Absolute	.271
	Positive	.271
	Negative	-.166
Kolmogorov-Smirnov Z		1.920
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Berdasarkan uji normalitas Tabel 4.6 dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai KSZ sebesar 1.920 dan Asymp.sig. sebesar 0,01 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas muncul apabila antar variabel independen saling berhubungan secara linear. Jika hubungan itu sangat erat ( $r=1$ ), berarti terjadi multikolinieritas sempurna, yang berakibat tidak dapat ditentukannya koefisien variabel independen dan sangat besarnya deviasi standar koefisien tersebut. Jika dari hasil pengujian statistiknya, didapatkan  $R^2$  besar,  $F$ -test besar, dan  $t$ -test juga besar, berarti tidak terjadi multikolinieritas. Kalaupun terjadi, maka derajat multikolinieritasnya rendah.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	124.117	1.779		69.767	.000		
	tkplynn	.014	.015	.166	.921	.364	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kpuasankonsmn

Dengan menggunakan *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)* diperoleh nilai sebagai berikut :

Tingkat Pelayanan: 1000 (*Tolerance*), 1000 (*VIF*)

Dari data di atas, didapat bahwasanya angka *tolerance* diatas 0,1 dan nilai *VIF* dari semua variabel lebih dari 10. Maka multikolinieritas mempunyai masalah yang besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini ada gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

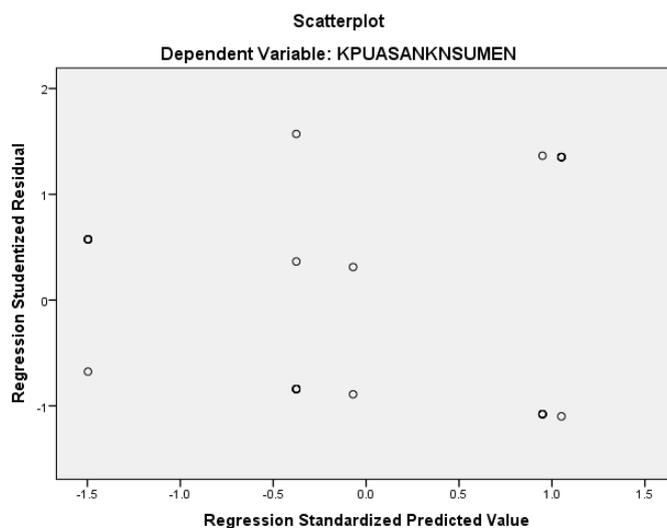
Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya Heterokedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Heterokedastisitas bertentangan dengan salah satu asumsi dasar regresi linear, yaitu

bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan atau disebut homokedastisitas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Dalam pendeteksian ada tidaknya pola tertentu pada grafik, sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi- $Y$  sesungguhnya) yang telah di-studentized

**Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas**



Dari hasil output gambar *scatterplot*, didapat titik menyebar di bawah serta di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas.

#### 4. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian penelitian ini yaitu:

$H_1$  = Tingkat pelayanan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Muslim Kediri tahun 2016

$H_0$  = Tingkat pelayanan konsumen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Muslim Kediri tahun 2016

#### 5. Uji T-test

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dapat digunakan tingkat signifikansi = 5% / 0.05. Asumsinya jika probabilitas t lebih besar dari 5% maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: Elekmedia Komputindo, 2002), hal. 168

**Tabel 4.8 Hasil Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.117	1.779		7.935	.000		
	K.PLYNAN	.014	.015	.166	.921	.364	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KPUASANKNSUMEN

Untuk melihat pengaruh secara parsial atau secara individu antara X (Tingkat Pelayanan Konsumen) terhadap Y (Kepuasan Konsumen) pengambilan keputusan menggunakan dua cara:

Cara 1:

Jika  $Sig > 0,05$  maka hipotesis tidak diterima

Jika  $Sig < 0,05$  maka hipotesis diterima

Cara 2:

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis tidak diterima

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima

Berikut merupakan hasil dari output SPSS yang dapat dijelaskan:

- a. Berdasarkan tabel hasil uji t, dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang artinya Tingkat Pelayanan Konsumen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Konsumen Hotel Muslim Kediri tahun 2016.
- b. Dengan melihat Tabel 4.8 menggunakan cara 1, diketahui nilai Sig untuk Tingkat Pelayanan (X) adalah 0,364, maka  $0,364 > 0,05$  yang berarti hipotesis ( $H_0$ ) diterima atau  $H_1$  ditolak (tidak diterima). Sehingga sehingga variabel Tingkat pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Muslim Kediri tahun 2016. Dengan melihat Tabel 4.8 menggunakan cara 2,

diketahui  $t_{hitung} = 0,921$  dan  $t_{tabel} = 0,2729$  (diperoleh dengan cara mencari nilai  $df = n - 1 = 50 - 1 = 49$ , dan membagi 2 nilai  $\alpha$  5% yaitu  $5\%/2 = 0,025$ ).  $0,921 > 0,2729 = t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, yang berarti Tingkat Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Kediri tahun 2016.

#### 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis Koefisien determinasi ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Fasilitas dan Intelektualitas) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan). Dari uji analisis koefisien determinasi tahap 1 dengan bantuan *software SPSS for window Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.166 <sup>a</sup>	.028	-.005	.844

a. Predictors: (Constant), K.PLYNAN

b. Dependent Variable: KPUASANKNSUMEN

Pada output 4.9 di dapat *R Square* sebesar 0,028 ini menunjukkan pengaruh variabel Tingkat Pelayanan (X1), Sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,005 ini menunjukkan variabel Tingkat Pelayanan Konsumen (X1) secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Konsumen 0,5%. Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap pelanggan konsumen dipengaruhi sebesar 28% sisanya 72% dipengaruhi faktor lain (harga, tempat, dan lain-lain) yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.