

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

Adapun hal yang dibahas dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

4.1.1. Profil Perusahaan



Gambar 4.1. Logo Sofyan Inn Hotel Unisi

Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta adalah salah satu badan usaha yang dimiliki oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia dan merupakan satu-satunya hotel berbintang yang dikelola secara Syariah di Kota Yogyakarta. Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta pertama kali menerima tamu pada tanggal 16 September 2016. Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta berada di lokasi yang sangat strategis yaitu Jalan Pasar Kembang No.42 sehingga memudahkan mencapai semua tempat wisata yang menarik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berada di lokasi yang sangat strategis dengan panorama yang indah, udara yang segar dan nuansa alamiah yang menawan. Sehingga sangat cocok untuk menjadi tempat istirahat selama menikmati ke istimewa Kota Yogyakarta.

Adapun Visi dan Misi dari Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta, yaitu :

VISI

Menyelenggarakan kegiatan usaha hotel syariah yang unggul di Kota Yogyakarta

MISI

1. Untuk mengoperasikan dan mengembangkan manajemen hotel syariah dengan menyediakan berbagai manfaat bagi tamu, masyarakat, dan lingkungan. Dan juga, menawarkan sesuatu yang memberikan gaya hidup yang nyaman yang dapat dinikmati setiap orang.
2. Untuk mengembangkan sistem operasional yang komprehensif serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional sehari-hari dengan tetap menjaga kualitas produk dan jasa dengan cara melakukan perbaikan dan pengembangan secara terus-menerus.
3. Untuk mencapai keuntungan yang barokah dan sehat serta tingkat pertumbuhan kesejahteraan karyawan yang berkelanjutan.

Fasilitas yang dimiliki Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta untuk tamu hotel meliputi :

1. Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta memiliki kapasitas kamar sebanyak 71 buah dengan 102 unit tempat tidur dengan berbagai tipe yaitu *Superior Double / Twin*, *Deluxe Double / Twin*. Desain kamar yang sangat nyaman dengan interior minimalis yang mewah, elegan dan futuristic. Setiap kamar juga dilengkapi dengan kamar mandi yang tersedia air panas 24 jam, internasional TV Channel, perlengkapan sholat serta pemanas air pribadi yang dapat digunakan untuk membuat minuman hangat sendiri. Selain itu pada kamar Deluxe dilengkapi dengan *safe deposit box* serta minibar. Tamu juga dapat menambah *extra bed* jika menginginkan.
2. Setiap makanan dan minuman yang disajikan pada restoran hotel telah terseleksi dan mendapat pengakuan dari LPPOM MUI dan mendapat persetujuan untuk Sistem Jaminan Halal produk makanan dan minuman. Pihak hotel juga

menyediakan layanan room service bagi tamu yang ingin menikmati hidangan di dalam kamar.

3. Pada bagian transportasi, karena Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta mudah dijangkau dengan berbagai alat transportasi mulai dari darat dan udara.

4.1.2. Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden digunakan untuk memperoleh klasifikasi golongan responden yang diteliti. Sampel diambil dari populasi yang tersedia, populasi yang diteliti adalah pelanggan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah sebanyak 40 responden. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, didapatkan informasi golongan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berdasarkan informasi tersebut, maka diperoleh data sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kuesioner, diperoleh informasi jumlah dan presentase jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki – Laki	21	52,5%
Perempuan	19	47,5%
Jumlah	40	100%

Sumber : Data penelitian, 2019

2. Usia

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kuesioner, diperoleh informasi jumlah dan presentase jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Rentang Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase
15 – 25	8	20%
26 – 35	14	35%
36 – 45	9	22,5%
46 – 55	5	11,25%
56 – 65	5	11,25%

Sumber : Data penelitian, 2019

3. Pekerjaan

Berdasarkan jawaban dari kuesioner yang telah diberikan oleh responden maka didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/ Mahasiswa	5	12,5%
Pegawai Negeri Sipil	4	10%
Karyawan	9	22,5%
Wiraswasta	11	27,5%
Wirausaha	2	5%
Advokat	1	2,5%
Konsultan	1	2,5%
Ibu Rumah Tangga	5	12,5%
Tidak Bekerja	2	5%
Jumlah	40	100%

Sumber : Data penelitian, 2019

4.2. Pengolahan Data

Adapun yang akan di bahas dalam subbab pengolahan data ini yaitu uji kecukupan data dan uji instrumen penelitian.

4.2.1. Uji Kecukupan Data

$$N' = \left[\frac{k/s\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

Keterangan :

N' : Jumlah data teori yang dibutuhkan

k : Tingkat keyakinan (95%) = 2

s : Tingkat ketelitian (5%) = 0,05

N : Jumlah responden = 40

x : Hasil skor jawaban kuesioner

Data di katakan cukup dan memenuhi syarat apabila nilai $N' < N$. Berikut merupakan hasil rekapitulasi uji kuesioner dari setiap item kuesioner dalam penelitian :

Tabel 4.6. Uji Kecukupan Data per item

Item	N'	N	Keterangan
P1	30.59	40	Cukup
P2	28.53	40	Cukup
P3	32.11	40	Cukup
P4	33.21	40	Cukup
P5	33.33	40	Cukup
P6	39.99	40	Cukup
KL1	33.27	40	Cukup
KL2	36.85	40	Cukup
KL3	39.66	40	Cukup

Sumber : Data penelitian, 2019

4.2.2. Uji Instrument

Uji instrumen penelitian dalam hal ini terdiri dari sebagai berikut :

4.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah butir kuesioner tiap variabel valid atau tidak dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Kuesioner dapat dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif. Dalam menghitung nilai r tabel dengan cara sebagai berikut :

$$d(f) = n - 2$$

$$d(f) = 40 - 2$$

$$d(f) = 38$$

Keterangan :

$d(f)$ = *degree of freedom* (r tabel)

n = jumlah responden

Dari rumus perhitungan mencari nilai r tabel, didapatkan nilai r tabel 38 sebesar 0,312.

Berikut ini merupakan hasil perbandingan nilai r hitung dengan nilai r tabel :

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Proses Pemesanan

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Proses Pemesanan	1	0.576	0.312	Valid
	2	0.348	0.312	Valid
	3	0.410	0.312	Valid

Sumber: Data penelitian, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Proses Pemesanan (X_1) dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 , dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r table (r tabel = 0,312). Maka pertanyaan tersebut valid sehingga dapat dimasukkan ke perhitungan hasil.

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Transportasi

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Transportasi	1	0.371	0.312	Valid
	2	0.463	0.312	Valid
	3	0.388	0.312	Valid

Sumber : Data penelitian, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Transportasi (X2) dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 , dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung > r table (r tabel = 0,312). Maka pertanyaan tersebut valid sehingga dapat dimasukkan ke perhitungan hasil.

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	1	0.424	0.312	Valid
	2	0.570	0.312	Valid
	3	0.561	0.312	Valid

Sumber: Data penelitian, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Kualitas Layanan (Y) dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 , dapat dinyatakan valid karena nilai r hitung > r table (r tabel = 0,312). Maka pertanyaan tersebut valid sehingga dapat dimasukkan ke perhitungan hasil.

4.2.2.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas menggunakan teknik Crobach's Alpha dengan jumlah sample sebanyak 40 responden. Dapat dinyatakan reliable apabila nilai Alpha Crobach yang dihasilkan > 0,06.

Tabel 4.10. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Alpha Crobach	Nilai kritis	Keterangan
Proses Pemesanan (X1)	0,838	0.6	Reliabel
Transportasi (X2)	0,767	0.6	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0,630	0.6	Reliabel

Berdasarkan hasil output pengolahan data uji reliabilitas bahwa data yang di uji memiliki nilai variabel reliabilitas yang baik karena keseluruhan nilai Cronbach's Alpha menunjukkan angka lebih besar lebih dari 0.60. Nilai reliabilitas variabel proses pemesanan sebesar 0,838, nilai reliabilitas transportasi sebesar 0,767 serta nilai reliabilitas variabel kualitas layanan sebesar 0,630.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi-asumsi diantaranya normalitas data, linieritas, dan heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini juga telah dihitung berbagai model yang masuk kedalam uji asumsi klasik, hasil yang didapatkan diantaranya yaitu:

4.2.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk menguji apakah nilai residual bertribusi normal atau tidak dengan menggunakan *kolmogorov smirnov*, adapun hasil uji normalitas yang didapatkan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.93665666
	Absolute	.098
Most Extreme Differences	Positive	.098
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.622
Asymp. Sig. (2-tailed)		.835

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0.05. Pada tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa nilai *asymp.sig* menunjukkan angka 0.835, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

4.2.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan uji untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen (X1) yang memiliki kemiripan antar variabel independen (x2) dalam suatu model. Jika nilai *Tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	(Constant)	1.593	1.764					
1	Proses_Pemesanan	.410	.118	.437	3.463	.001	1.000	1.000
	Transportasi	.439	.120	.461	3.650	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Berdasarkan hasil output pengolahan data uji multikolinearitas pada variabel proses pemesanan (X1) dan transportasi (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar $1.00 > 0.1$ dan nilai VIF sebesar $1.00 < 10$ sehingga data yang diuji tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Untuk mengetahui data tersebut ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada output nilai signifikansi, jika nilai sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.13. Hasil Uji Heterokedastisitas

		Correlations		
		Proses_Pemesanan	Transportasi	ABS_RES
Proses_Pemesanan	Correlation			
	Coefficient	1.000	.007	.142
	Sig. (2-tailed)	.	.966	.383
	N	40	40	40
Transportasi	Correlation			
	Coefficient	.007	1.000	.165
	Sig. (2-tailed)	.966	.	.309
	N	40	40	40
ABS_RES	Correlation			
	Coefficient	.142	.165	1.000
	Sig. (2-tailed)	.383	.309	.
	N	40	40	40

Berdasarkan tabel 4.13 hasil output pengolahan data uji heteroskedastisitas nilai signifikan untuk variabel proses pemesanan terhadap ABS_RES (kualitas layanan) didapatkan nilai Sig. $0.383 > 0.05$ maka dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan pada nilai signifikan untuk variabel transportasi terhadap ABS_RES (kualitas layanan) didapatkan nilai Sig. $0.309 > 0.05$ yang dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya sebuah pengaruh pada variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan dan parsial. Berdasarkan data yang diperoleh di dapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.593	1.764		.903	.372
1 Proses_Pemesanan	.410	.118	.437	3.463	.001
Transportasi	.439	.120	.461	3.650	.001

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Berdasarkan tabel 4.14 diatas didapatkan hasil *Unstandardized Coefficients* untuk koefisien konstanta sebesar 1,593; nilai koefisien proses pemesanan sebesar 0,410; dan nilai koefisien transportasi sebesar 0,439. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 1,593 + 0,410X_1 + 0,439X_2$$

Keterangan :

Y : Kualitas Layanan

X₁ : Proses Pemesanan

X₂ : Transportasi

Dari persamaan regresi diatas memiliki makna sebagai berikut :

a. Konstanta : 1,593

Apabila variabel proses pemesanan (X₁) dan variabel transportasi (X₂) bernilai 0, maka nilai kualitas layanan yaitu sebesar 1,593.

b. Koefisien proses pemesanan (X₁) : 0,410

Menunjukkan bahwa variabel proses pemesanan (X₁) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan (Y). Hal ini berarti jika variabel proses pemesanan

(X1) meningkat sementara variabel transportasi (X2) tidak berubah maka variabel kualitas layanan (Y) akan meningkat.

c. Koefisien transportasi (X2) : 0 ,439

Menunjukkan bahwa variabel transportasi (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan (Y). Hal ini berarti jika variabel transportasi (X2) meningkat sementara proses pemesanan (X1) tidak berubah maka variabel kualitas layanan (Y) akan meningkat.

4.2.4.1. Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi atau R Square digunakan untuk melihat seberapa besar variabel dependen (kualitas layanan) dipengaruhi oleh variabel independen (proses pemesanan dan transportasi). Adapun hasil uji koefisien determinasi atau R square sebagai berikut :

Tabel 4.15. Koefisien Determinasi (r²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.410	.378	.962

a. Predictors: (Constant), Transportasi, Proses_Pemesanan

b. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Berdasarkan hasil tabel 4.15 diatas didapatkan nilai R Square 0.410. Hal tersebut berarti 41 % dari variabel kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel proses pemesanan dan transportasi. Sedangkan 59% sisanya dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

4.2.4.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F adalah uji serempak yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam uji F dapat melihat nilai signifikansi atau dengan membandingkan nilai F hitung dari hasil output dengan nilai F tabel. Nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel X1 dan variabel X2 secara simultan memiliki pengaruh terhadap

variabel Y. Sedangkan pada nilai F hipotesis diterima apabila nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel. Dimana rumus untuk menentukan F tabel yaitu:

$$F \text{ tabel} = F (k ; n - k)$$

$$F \text{ tabel} = F (2 ; 40 - 2)$$

$$F \text{ tabel} = F (2 ; 38)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel X penelitian

Tabel 4.16. Hasil Uji Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.784	2	11.892	12.860	.000 ^b
	Residual	34.216	37	.925		
	Total	58.000	39			

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

b. Predictors: (Constant), Transportasi, Proses_Pemesanan

Nilai F tabel yang dilihat adalah nilai ke 38 dari tingkat ke 2 dengan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) adalah 3.24, dengan demikian didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi pada tabel 4.16 diatas menunjukkan 0.000 artinya lebih kecil dari 0.05 dengan nilai F hitung $12,860 > F \text{ tabel } 3.24$. Kesimpulan yang didapatkan adalah bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.2.4.3. Uji Parsial (Uji T)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam pengukuran uji T kita dapat melihat apakah hipoteses diterima atau ditolak. Nilai signifikan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang artinya bahwa variabel proses pemesanan (X1) dan variabel transportasi (X2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas layanan (Y). Sedangkan untuk nilai t hitung hipotesis akan diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.

Adapun langkah-langkah untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel depend sebagai berikut :

1. Penentuan hipotesis

H_0 : variabel proses pemesanan dan variabel transportasi secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap variabel kualitas layanan.

H_1 : variabel proses pemesanan dan variabel transportasi secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kualitas layanan.

2. Penentuan tingkat signifikansi

Pada penelitian ini tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05) dengan tingkat kepercayaan 95%.

3. Penentuan t hitung dan t tabel

$$t \text{ tabel} = \frac{\alpha}{2}; n - k - 1$$

$$t \text{ tabel} = \frac{0.05}{2}; 40 - 2 - 1$$

$$t \text{ tabel} = 0.025; 37$$

Keterangan :

α = taraf signifikansi

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel X penelitian

Berikut tabel 4.17 merupakan tabel hasil uji t yang didapatkan :

Tabel 4.17. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.593	1.764		.903	.372	
1 Proses_Pemesanan	.410	.118	.437	3.463	.001	
Transportasi	.439	.120	.461	3.650	.001	

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan

Nilai t tabel nilai ke 37 dari tingkat 0,025 menunjukkan angka sebesar 2.026 dengan demikian dapat diambil kesimpulan:

1. Variabel proses pemesanan (X1) didapatkan nilai t sebesar 3,463 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Sehingga nilai t hitung $>$ t tabel (3,463 $>$ 2,026) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh positif antara proses pemesanan terhadap kualitas layanan.
2. Variabel transportasi (X2) didapatkan nilai t sebesar 3,650 dan nilai signifikansi 0,001. Sehingga nilai t hitung $<$ t tabel (3,650 $<$ 2,026) dan nilai signifikansi $0,001 > 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh positif antara transportasi terhadap kualitas layanan.

4.2.4.4. Uji Koefisien Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui variabel independent memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen, dan jika terdapat hubungan yang signifikan bagaimana keeratan hubungan antar variabel tersebut serta seberapa jauh variabel tersebut mempengaruhi variabel lainnya.

Berikut Tabel 4.18 hasil korelasi variable independent (proses pemesanan dan transportasi) terhadap variabel dependen (kualitas layanan) :

Tabel 4.18. Hasil Uji Korelasi

		Proses_Pemesanan	Transportasi	Kualitas_Layanan
Proses_Pemesanan	Pearson Correlation	1	.016	.445**
	Sig. (2-tailed)		.923	.004
	N	40	40	40
Transportasi	Pearson Correlation	.016	1	.468**
	Sig. (2-tailed)	.923		.002
	N	40	40	40
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	.445**	.468**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	
	N	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 4.18 didapatkan nilai korelasi untuk masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu :

1. Koefisien korelasi parsial antara variabel proses pemesanan (X_1) dan variabel kualitas layanan (Y) adalah 0,445. Hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel proses pemesanan (X_1) dan variabel kualitas layanan (Y) yaitu korelasi atau hubungan antara variabel X_1 dengan variabel Y agak rendah.
2. Koefisien korelasi parsial antara variabel transportasi (X_2) dan variabel kualitas layanan (Y) adalah 0,468. Hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel transportasi (X_2) dan variabel kualitas layanan (Y) yaitu korelasi atau hubungan antara variabel X_2 dengan variabel Y agak rendah.

