

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan secara langsung ke lapangan dengan pengambilan data hasil dari pengisian kuesioner kepada pengguna di Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

Variabel dari penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independent dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X_1), harga (X_2) dan aturan syariah (X_3). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya (Y).

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:3) metode penelitian adalah suatu cara ilmiah atau teknik yang digunakan demi memperoleh data mengenai suatu objek dari penelitian yang memiliki tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

3.2.1 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015:38) mendefinisikan bahwa operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbetuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator / nomor	Skala
1	Kualitas Layanan	Fasilitas fisik maupun non fisik yang ada di Hotel Syariah Srikandi.	<i>Tangibles</i> (nyata)	- Fasilitas - Kebersihan - Bangunan fisik - Kenyamanan - Penampilan pegawai	Ordinal
			<i>Empathy</i> (Empati)	- Ketulusan pelayan - Inisiatif pelayan - Pelayanan tanpa memandang status sosial Keramahan pelayan	
			<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	- Kesigapan pelayan - Kemampuan pelayan Perhatian pelayan	
			<i>Responsiveness</i> (Responsif)	- Sikap pelayan - Komunikasi Ketepatan respon pelayan	
			<i>Assurance</i> (Jaminan)	- Keamanan pelanggan - Keselamatan pelanggan - Pengetahuan pegawai	
2	Harga	Tarif kamar yang berlaku di Hotel Syariah Srikandi.		- Sesuai dengan pelayanan - Relatif murah - Sesuai dengan Fasilitas Keterjangkauan harga	Ordinal
3	Aturan Syariah	Aturan Syariah Islam yang diterapkan		- Arah kiblat jelas - Tersedia alat sholat	Ordinal

		dalam operasional Hotel Syariah Srikandi.		<ul style="list-style-type: none"> - Tersedia tempat sholat - Tersedia penjelasan tentang aturan Syariah Islam - Identitas yang sah 	
4	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna yang menginap di Hotel Syariah Srikandi.		<ul style="list-style-type: none"> - Terpenuhinya harapan konsumen - Sikap atau keinginan menggunakan produk - Merekomendasikan ke pihak lain - Kualitas Layanan - Loyalitas - Reputasi yang baik - Lokasi 	Ordinal

Kesimpulannya, dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Menurut nanang M. Sugiyono (2015:39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau symbol variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian yaitu kualitas layanan (X_1), Harga (X_2) dan Aturan Syariah (X_3).

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Menurut Nanang Martono (2015:360) variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya (Y).

3.2.2 Instrument Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:146) instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Instrument yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner metode tertutup, dimana kemungkinan pilihan jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan alternatif jawaban.
2. Indikator-indikator untuk variabel tersebut dijabarkan oleh penulis menjadi sejumlah pernyataan sehingga diperoleh data kualitatif. Data ini akan diubah menjadi bentuk kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik.

Dalam penelitian ini teknik pemberian skor dalam kuesioner menggunakan teknik skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013:132) skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Indikator-indikator di dalam kuesioner diukur dengan skala *Likert* yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = kurang setuju
- 4 = setuju
- 5 = sangat setuju

Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, reliabilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai

aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah statement dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap statement tersebut. Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan obyek, karena skala ini merupakan ekstensi dari skala semantik yang menghasilkan respons terhadap sebuah stimulan yang disajikan dalam bentuk kategori semantik yang menyatakan tingkatan sifat atau keterangan tertentu, sehingga peneliti dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda dari tiap-tiap responden.

3.2.3 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2008:207) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Analisis data dapat dilakukan untuk menyajikan temuan empiris berupa data statistik deskriptif yang menjelaskan mengenai karakteristik responden khususnya dalam hubungannya dengan variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Jenis statistik yang disajikan dalam penelitian ini adalah angka indeks. Angka indeks ini digunakan untuk mengetahui persepsi umum responden mengenai sebuah variabel yang diteliti. Dengan jumlah responden 100 orang, maka nilai indeks dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\{(F1x1) + (F2x2) + (F3x3) + (F4x4) + (F5x5)\}}{5}$$

Dimana:

- F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan.
- F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan.
- F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan.
- F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan.
- F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan.

(Ferdinand, 2006:292) Angka jawaban responden tidak dimulai dari angka 0, melainkan dari angka 1 hingga 5, oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 20 hingga angka 100. Angka 20 diperoleh jika secara ekstrim seluruh jawaban responden pada angka 1, maka indeksnya sebesar $(100 \times 1) / 5 = 20$. Angka 100 diperoleh jika secara ekstrim seluruh jawaban responden pada angka 5 maka indeksnya sebesar $(100 \times 5) / 5 = 100$. Dalam penelitian ini digunakan kriteria 5 kotak (*Five-Box Method*), maka rentang sebesar 80 akan dibagi lima dan akan menghasilkan rentang sebesar 16.

Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan indeks persepsi responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$20 - 36 = \text{Sangat Rendah}$$

37 – 53	=	Rendah
54 – 70	=	Sedang
71 – 87	=	Tinggi
88 – 100	=	Sangat tinggi

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya. Dengan menggunakan metode ini akan memudahkan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian serta memudahkan untuk mendapatkan informasi dari sasaran penelitian.

3.2.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dihasilkan dari sumber asli berdasarkan penelitian langsung di lapangan. Dalam penelitian ini diperoleh dari pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya melalui penyebaran kuesioner.

3.2.4.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*

3.2.4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya pada tahun 2021, dengan mengambil rata-rata jumlah pelanggan dari tahun sebelumnya sehingga didapat populasinya sebanyak 140 tamu per bulan nya.

3.2.4.2.2 Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Proportional Sampling*. Menurut Sugiyono (2013:85) *Proportional Sampling* adalah pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori dalam populasi penelitian. Besarnya ukuran sampel minimum menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2013:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad \text{jika } e = 10\%$$

$$n = \frac{140}{1+140(0.05)^2}$$

$$= 58 \approx 100$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = *error term* atau tingkat kesalahan

penjelasan $58 \approx 100$ = jumlah wajib minimum yang harus didapat sebanyak 58 responden, dan target maksimum yang ingin dicapai sebanyak 100 responden.

3.2.4.3 Prosedur Pengumpulan Data

Tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penulis menggunakan studi kepustakaan guna mendapatkan pemahaman mengenai teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. Penulis melakukan observasi dengan survei langsung ke Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.
3. Penulis melakukan pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

3.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka peneliti menguraikan dalam bentuk model penelitian. Pada penelitian ini terdiri dari variabel independent kualitas layanan (X_1), harga (X_2) dan aturan syariah (X_3). Serta variabel *Dependent* yaitu kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya (Y).

Model dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha_0 + \alpha X_1 + \beta X_2 + \delta X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya

α_0 = Konstanta

e = *Error term*

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Harga

X_3 = Aturan Syariah

α = Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan

β = Koefisien regresi variabel Harga

δ = Koefisien regresi aturan Syariah

3.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggunakan analisis Nilai Jenjang Interval (NJI) yaitu untuk menentukan sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju. Untuk pengukuran dengan persentase dan skoring menggunakan rumus Sugiyono (2013: 88), yaitu sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

X = Jumlah presentase jawaban

F = Jumlah jawaban frekuensi

N = Jumlah responden

Selanjutnya untuk mengetahui dan menentukan nilai skor dari masing-masing variabel akan digunakan NJI atau Nilai Jenjang Interval dengan menggunakan rumus Sugiyono (2013:94):

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Keterangan:

NJI : Nilai jenjang interval adalah interval untuk menentukan tinggi sekali, tinggi sedang, tinggi rendah, sangat rendah suatu

variabel

Nilai Tertinggi : Skor tertinggi x Jml Responden x Jml Pernyataan

Nilai Terendah : Skor terendah x Jml Responden x Jml Pernyataan

Jumlah Kriteria : Untuk menemukan klasifikasi penilaian pertanyaan

Contoh bila ada 3 pertanyaan atau indikator dan 100 sampel populasi:

$$\text{Nilai tertinggi} = 100 \times 5 \times 5 = 2500$$

$$\text{Nilai terendah} = 100 \times 5 \times 1 = 500$$

$$NJI = \frac{2500-500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Contoh deskripsi NJI dalam bentuk kelas:

Tabel 3.2 Contoh Kelas Pengolahan NJI

Kelas Responden	Keterangan
500 – 899	Sangat Tidak Baik
900 – 1299	Tidak Baik
1300 – 1699	Kurang Baik
1700 – 2099	Baik
2100 – 2500	Sangat Baik

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006:45) menyatakan bahwa uji validitas adalah untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan mampu membuktikan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Keputusan mengetahui valid atau tidaknya kuesioner dilihat

pada tingkat 5% nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2006:41) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel relative konsisten. Kuesioner dikatakan reliabel jika jumlah pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain dengan uji statistic *Cronbach alpha* (α), suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* (α) $> 0,6$

3.4.3 *Method of Successive Interval* (MSI)

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner dengan menggunakan skala *likert* adalah data ordinal. Agar data dapat dianalisis maka secara statistic data tersebut harus diubah menjadi data interval. *Method of Successive Interval* (MSI) merupakan alat untuk mengubah data ordinal ke data interval. Dalam pengolahan data tersebut menggunakan bantuan *Additional Instrument* (*Add-Ins*) pada Microsoft Excel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penggunaan MSI adalah:

1. Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan.
2. Setiap butir pertanyaan menentukan frekuensi (f) dari jawaban responden yang menjawab skor 1, 2, 3, 4, dan 5 untuk setiap butir pertanyaan.

3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut dengan proporsi.
4. Setelah mendapatkan proporsi, selanjutnya menentukan proporsi kumulatif dengan cara menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Menentukan nilai Z untuk setiap PF (Proporsi Frekuensi) yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal.
6. Menentukan skala (*scale value* = SV) untuk setiap skor jawaban yang diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi densitas.
7. Menentukan skala dengan persamaan rumus sebagai berikut:

$$SV = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

Keterangan:

Density at Lower Limit = Kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit = Kepadatan batas atas

Area Below Upper Limit = Daerah di bawah batas atas

Area Below Lower Limit = Daerah di bawah batas bawah

3.4.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda yang menggunakan *software* IBM SPSS 25 digunakan untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel *independent*, yaitu kualitas layanan (X_1), Harga (X_2) dan Aturan Syariah (X_3), pengujian hipotesis, maka teknik ini layak digunakan untuk memperhitungkan dan memperkirakan secara kuantitatif beberapa faktor di uji secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya. Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat kecil (OLS).

3.4.5 Uji Asumsi Klasik

Dengan pengajuan hipotesis suatu model regresi harus memenuhi syarat-syarat bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedasitas. Jika ditemukan permasalahan, maka dilanjutkan dengan analisis regresi. Dalam regresi *linear*, untuk memastikan agar model tersebut *BLUE (Best Linier Unbased Estimator)* dilakukan pengujian sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel *dependen* dan variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2006:110). Untuk mengetahui normal atau tidaknya data pada penelitian ini dapat dilakukan dengan cara yaitu dengan metode grafik. Pengujian ini dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data pada sumbu diagonal yaitu grafik *normal P-P plot of regression standardized residual*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila sebaran titik-titik berada di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai tersebut normal.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residunya. Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent (Ghozali, 2006:91). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independent*. Jika antar variabel *independent* terdapat korelasi yang cukup tinggi dari R^2 maka terjadi multikolinieritas. Dalam penelitian ini Teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

- Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.
- Jika nilai tolerance < 0.10 dan VIF > 10 maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ansofino, 2003: 94). Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat di uji dengan cara uji *scatterplot*. Prosedur pengujian dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat masalah heteroskedastisitas

H_1 : terdapat heteroskedastisitas

Jika $\alpha = 5\%$, maka tolak H_0 , jika $\text{obs} \cdot R\text{-square} > X^2$ atau $P\text{-value} < \alpha$

3.4.6 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji statistic t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Penelitian ini membandingkan signifikansi dari masing-masing variabel independent dengan sig α lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut memiliki pengaruh lebih kecil. Hipotesis dari uji t ini yaitu:

1) $H_0 : \beta \leq 0$

Bahwa secara parsial variabel independent kualitas layanan, harga dan aturan syariah berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

2) $H_a : \beta > 0$

Bahwa secara parsial variabel independen kualitas layanan, harga dan aturan syariah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

Dari hipotesis yang telah dipaparkan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) H_0 tidak ditolak apabila nilai $t_{\text{statistik}} \leq t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel independent kualitas layanan, harga dan aturan syariah tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

- 2) H_0 ditolak apabila nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel independent kualitas layanan, harga dan aturan syariah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

2. Uji F

Uji statistic F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang terdaoat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai profitabilitas signifikansinya. Apabila nilai profitabilitasnya kurang dari 5% maka variabel independent akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji ini adalah:

- 1) $H_0 : \beta_1 \leq 0$

Bahwa secara bersama-sama variabel independent kualitas layanan, harga dan aturan syariah berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

- 2) $H_a : \beta_1 > 0$

Bahwa secara bersama-sama variabel independent kualitas layanan, harga dan aturan syariah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) H_0 tidak ditolak apabila nilai $F_{\text{statistik}} \leq F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel independent kualitas layanan, harga dan aturan syariah tidak signifikan

terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

- 2) H_0 diterima apabila nilai $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel independen kualitas layanan, harga dan aturan syariah berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

3.4.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Basuki (2016: 46) nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen oleh variasi variabel independent. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 mendekati nol, artinya kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel terbatas atau tidak ada keterkaitan.
2. Nilai R^2 mendekati satu, artinya kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen terdapat keterkaitan.