# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan *cottage* Daarul Jannah maupun konsumen yang pernah menginap pada *cottage* Daarul Jannah Bandung dan jumlah responden yang bisa dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 responden. Karakteristik responden dapat dikategorikan menurut pengalaman membuka situs *website cottage* Daarul Jannah, dan seberapa sering konsumen membuka *website cottage* Daarul Jannah tersebut. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada pembahasan dibawah ini :

### 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Membuka *Website Cottage* Daarul Jannah

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai pengalaman konsumen dalam membuka situs *website cottage* Daarul Jannah yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Pengalaman Membuka Situs *Website cottage* Daarul Jannah**

| Pengalaman | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Sudah Pernah | 43 | 100 % |

| | | |
|---|---|---|
| Belum Pernah | 0 | 0 % |
| **Jumlah** | **43** | **100 %** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011

Berdasarkan tabel 4.1. dapat dilihat dari 43 orang responden, diperoleh frekuensi responden yang pernah membuka *website cottage* sebanyak 43 orang dengan presentase 100%, sedangkan frekuensi responden yang belum pernah membuka *website cottage* tidak ada dengan presentase 0%.

### 4.1.2 .Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membuka Situs dalam Sebulan

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai berapa kali responden membuka situs dalam sebulan yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2**

**Responden Berdasarkan Berapa Kali Membuka Situs dalam sebulan**

| Uraian | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| 1 kali | 21 | 48,8 % |
| 2 kali | 17 | 39,5 % |
| 3 kali | 3 | 7 % |
| > 4 kali | 2 | 4,7 % |
| **Jumlah** | **43** | **100%** |

Sumber: Data Hasil Kuesioner 2011

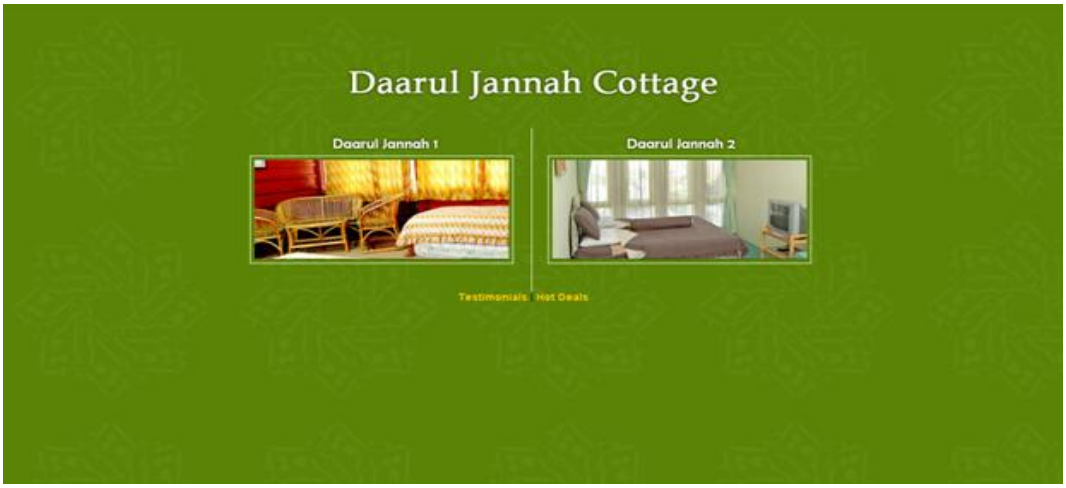
Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa berdasarkan berapa kali responden membuka *website cottage* dalam sebulan, terdapat sebanyak 21 atau 48,8 % responden yang membuka hanya 1 kali dalam sebulan, 17 atau 39,5 % responden yang membuka situs 2 kali sebulan, 3 responden atau 7 % yang membuka sebanyak 3 kali sebulan dan yang lebih dari 4 kali sebulan ada 2 responden atau 4,7 %. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan berapa kali responden membuka *website cottage* dalam sebulan, sebagian besar responden menjawab 1 kali dalam membuka *website cottage*, hal ini mungkin karena disesuaikan dengan kebutuhan responden dalam mencari informasi mengenai *cottage* Daarul Jannah.

## 4.2 Deskripsi *Website Cottage* Daarul Jannah yang sedang berjalan

Pada bagian ini peneliti akan mencoba memberikan gambaran mengenai website cottage Daarul Jannah.

### 4.2.1 Tampilan *Home Website Cottage* Daarul Jannah

*Website cottage* Daarul Jannah terdiri dari beberapa halaman yaitu tampilan beranda, kamar, paket, café & catering, berita, reservasi, hot deals, fasilitas lain, lokasi daarul jannah, dan testimonial. Disebelah kiri terdapat icon iklan dan tulisan mengenai hadist dalam mutiara hadist, layanan contact, blog cottage, dan *Facebook* Daarul Jannah. Berikut adalah tampilan halaman-halamannya :




**Gambar 4.1**

**Tampilan *Home Cottage* Daarul Jannah**




**Gambar 4.2**
**Tampilan Beranda**

Tampilan halaman ini merupakan halaman yang berisi informasi utama mengenai *Cottage* Daarul Jannah..




**Gambar 4.3**
**Tampilan halaman kamar**

Tampilan halaman ini merupakan halaman yang berisi informasi mengenai kamar. Dalam tampilan halaman ini dijelaskan mengenai harga kamar, jenis kamar, dan fasilitas kamar yang tersedia.




**Gambar 4.4**
**Tampilan Informasi Paket**

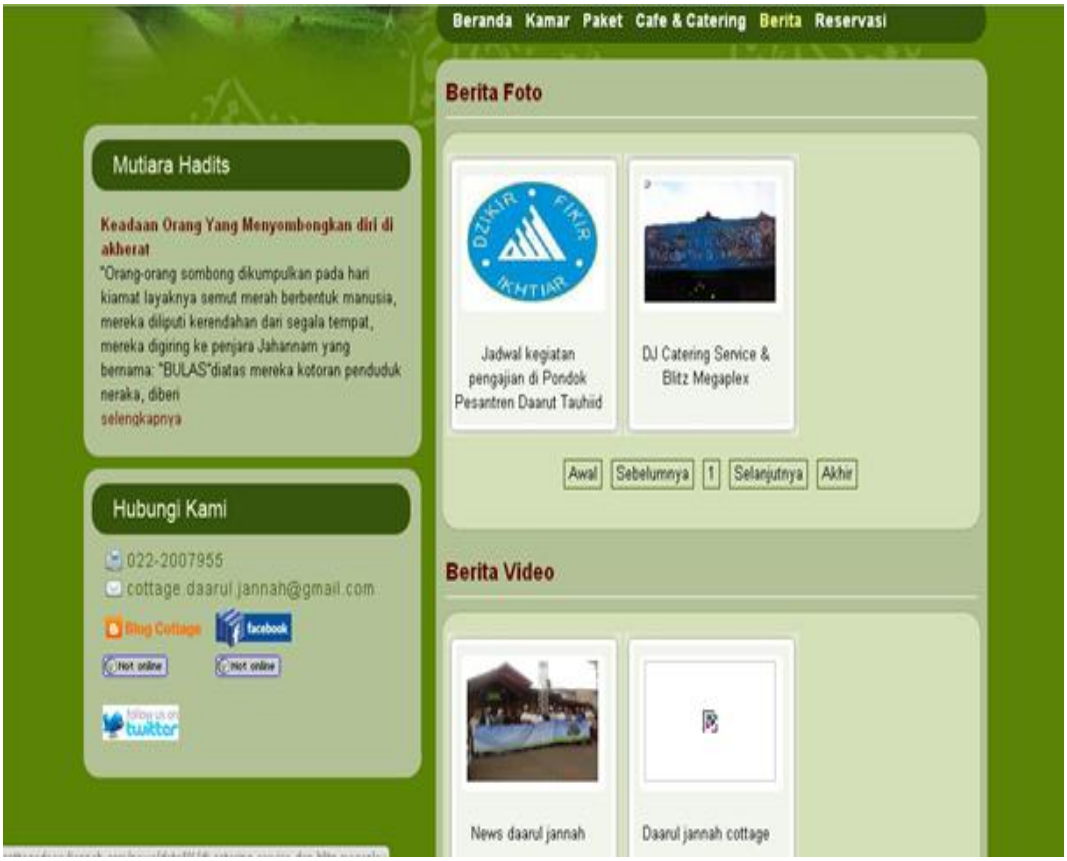
Tampilan halaman ini merupakan halaman yang berisi informasi mengenai layanan paket yang tersedia pada *cottage* Daarul Jannah. Dalam tampilan halaman

ini dijelaskan mengenai informasi mulai dari paket rental mobil, paket *wedding* islam, hingga paket wisata religi.



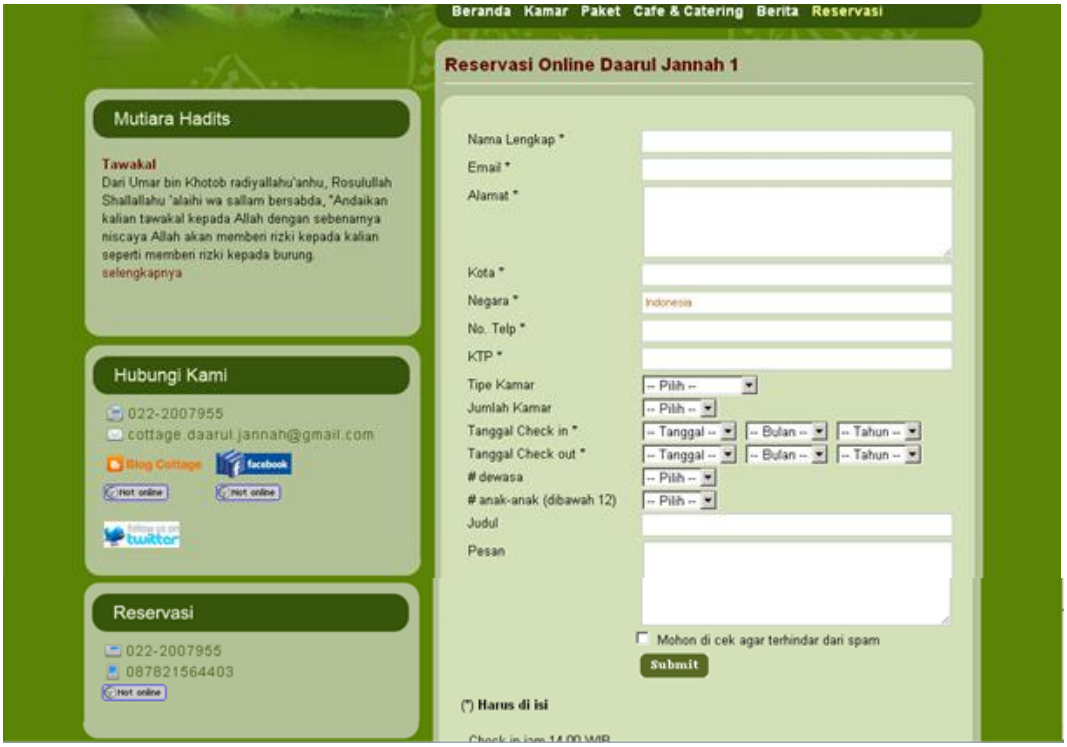

**Gambar 4.5**
**Tampilan Informasi café & catering**

Tampilan halaman ini merupakan halaman yang berisi tampilan mengenai layanan café & catering paket yang tersedia pada *cottage* Daarul Jannah.




**Gambar 4.6**
**Tampilan halaman Berita**

Tampilan halaman ini merupakan halaman yang berisi informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang diadakan *cottage* Daarul Jannah termasuk didalamnya terdapat pula jadwal pengajian.




**Gambar 4.7**
**Tampilan halaman Reservasi Kamar**

Tampilan halaman ini merupakan halaman yang berisi layanan reservasi kamar. konsumen dapat melakukan reservasi kamar melalui *website cottage* Daarul Jannah dengan mengisi form reservasi yang tersedia kemudian data akan diproses oleh pihak *cottage*.




**Gambar 4.8**
**Tampilan *Facebook* Daarul Jannah**

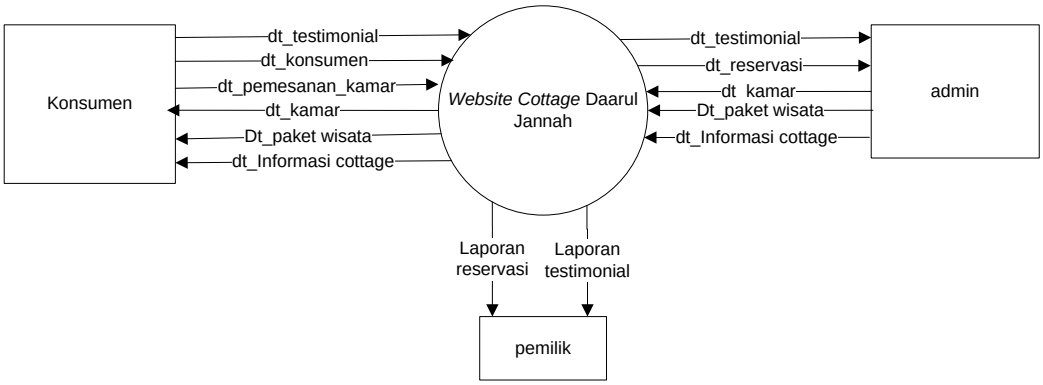
Menu *facebook* Daarul Jannah ini merupakan menu yang disajikan untuk mempermudah dalam membentuk jejaring sosial terutama bagi para pelanggan. Dimana pada menu ini, konsumen dapat saling berinteraksi dengan mudah antar konsumen lainnya.

### 4.2.2 Analisis *Website* yang sedang berjalan

Berikut akan dijelaskan mengenai analisis *website* yang sedang berjalan pada *cottage* Daarul Jannah.

#### 4.2.2.1 Diagram Konteks

Berikut ini adalah diagaram konteks dari *Website Cottage* Daarul Jannah yang berjalan

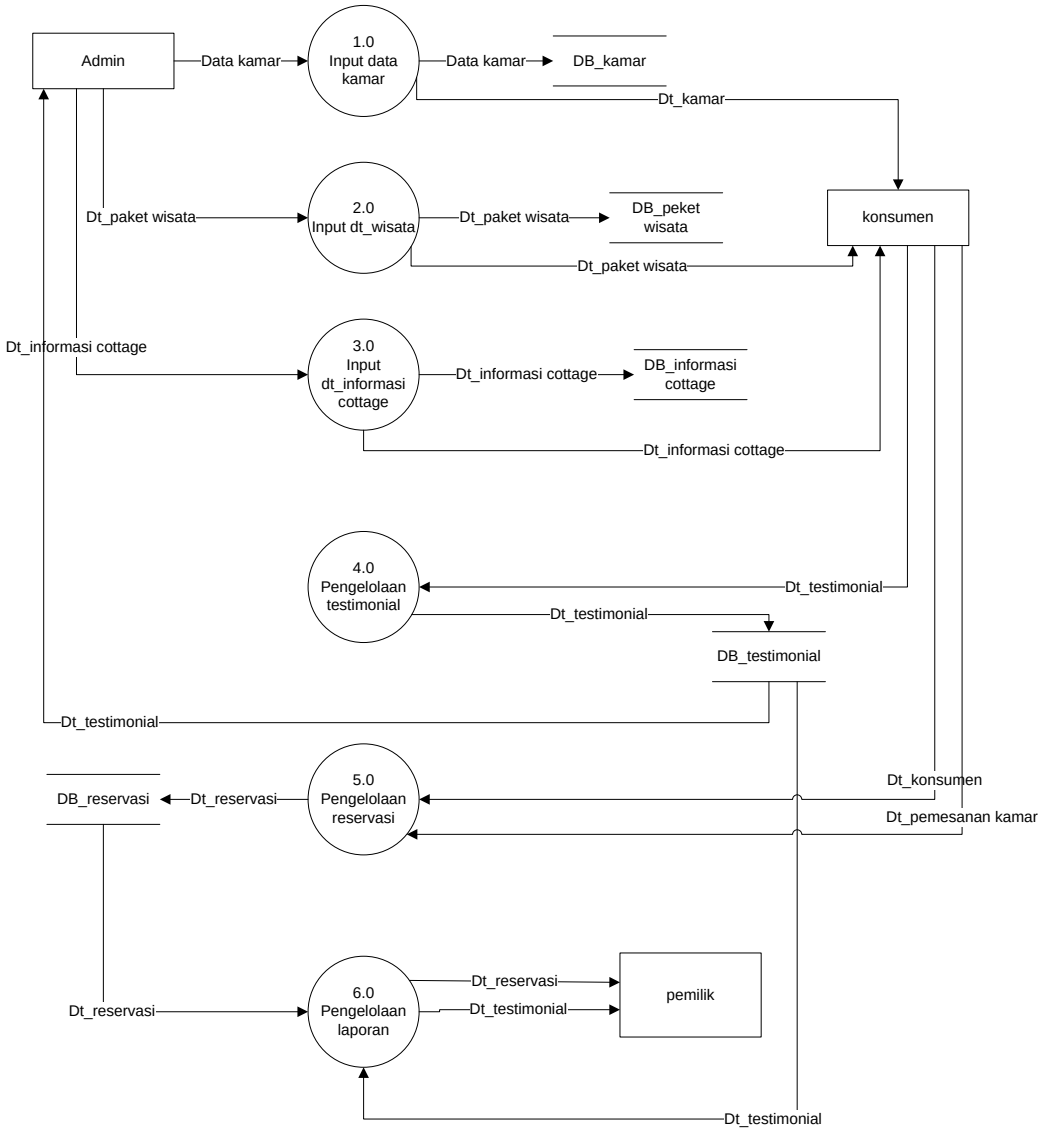



**Gambar 4.9**
**Diagram konteks *Website* Yang Sedang Berjalan**

### 4.2.2.2 Data Flow Diagram (DFD) yang sedang berjalan

DFD ini adalah digunakan untuk membuat sebuah model sistem informasi dalam bentuk jaringan proses yang saling berhubungan satu sama lainnya oleh aliran data. Fungsi dari DFD adalah untuk memperjelas gambaran mengenai sistem tersebut terutama aliran data data dalam proses reservasi kamar dalam *website cottage* Daarul Jannah.

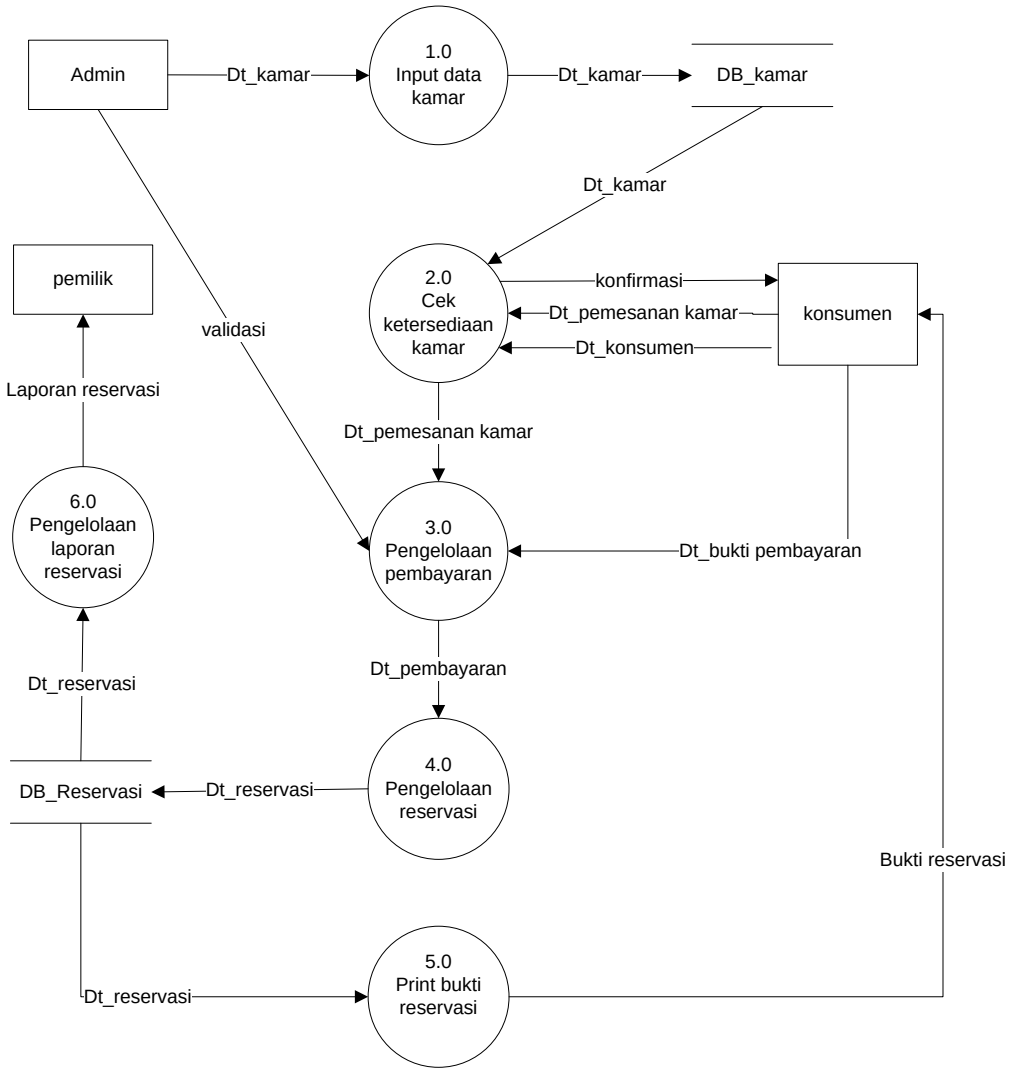
Berikut adalah DFD dari sistem yang sedang berjalan yang meliputi reservasi kamar. Adapun DFD yang sedang berjalan dari *website cottage* Daarul Jannah :




**Gambar 4.10**
**Data Flow Diagram Yang Sedang Berjalan**

### 4.2.2.3 Data Flow Diagram (DFD) yang diusulkan

Berikut adalah DFD dari sistem yang diusulkan yang meliputi reservasi kamar. Adapun DFD yang diusulkan dari *website cottage* Daarul Jannah :




**Gambar 4.11**
**Data Flow Diagram Yang diusulkan**

## 4.3 Analisis Deskriptif

Berikut adalah hasil analisis deskriptif pada penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas *Website* Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Cottage* Daarul Jannah Bandung adalah sebagai berikut :

### 4.3.1 Implementasi *Website Cottage* (Variabel Independen) Berdasarkan Tanggapan Responden Penelitian (Konsumen).

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Kualitas *Website* Hotel pada *Cottage* Daarul Jannah Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap kepuasan konsumen dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 43= 215).

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari tanggapan responden terhadap Kualitas *Website Cottage* pada *Cottage* Daarul Jannah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**
**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas *Website Cottage* Daarul Jannah**

| | Instrument | | | | | | | | | | | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | |
| Skor aktual | 190 | 181 | 177 | 176 | 178 | 173 | 181 | 155 | 181 | 179 | 172 | 187 | 169 | 2299 |
| Skor ideal | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 2795 |

*Sumber : Data Primer yang telah diolah (2011)*

$$\% \; skor \; aktual = \frac{Skor \; aktual}{Skor \; ideal} x \; 100\%$$

$$\% \; skor \; aktual = \frac{2299}{2795} x \; 100\% = 82{,}25\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas *website Cottage* Daarul Jannah Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 82,25%, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah baik, karena 82,25% itu dalam tabel 4.4 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 68.01 – 84.00 maka hasilnya dinyatakan **Baik**.

Adapun tabel kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**
**Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal**

| No | % Jumlah Skor | Kriteria |
|---|---|---|
| 1 | 20.00 – 36.00 | Tidak Baik |
| 2 | 36.01 – 52.00 | Kurangaik |
| 3 | 52.01 – 68.00 | Cukup |
| 4 | 68.01 – 84.00 | Baik |
| 5 | 84.02 – 100 | Sangat Baik |

*(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)*

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap Kualitas *Website Cottage* Daarul Jannah dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

**Tabel 4.5**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability***
**Item Pernyataan 1**
**Tampilan desain pada *website cottage* menarik**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 23 | 115 |
| Puas | 4 | 15 | 60 |
| Cukup | 3 | 5 | 15 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 190 |

| | |
|---|---|
| Skor Ideal | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{190}{215}\ x\ 100\% = 88{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kualitas *Website Cottage* Daarul Jannah dengan indikator *usability* sebagian besar responden yaitu sebesar 88,4 % menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas. Pernyataan kuesioner 1 dari indikator *Usability* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukan bahwa tampilan desain *web* tersebut terlihat menarik.

**Tabel 4.6**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability***
**Item Pernyataan 2**
**Susunan halaman-halaman yang disajikan sudah teratur**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 181 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{181}{215}\ x\ 100\% = 84{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa sebesar 84,2 % atau sebanyak 18 responden menyatakan sangat puas terhadap susunan halaman-halaman yang disajikan pada *website* Daarul Jannah. Dalam pernyataan 2 dari indikator *Usability* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa penyusunan halaman-halaman pada *website cottage* Daarul Jannah sangat baik dan tersusun rapi.

**Tabel 4.7**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability***
**Item pernyataan 3**
***Website cottage* mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi penginapan yang *up to date***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 17 | 85 |
| Puas | 4 | 14 | 56 |
| Cukup | 3 | 12 | 36 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 177 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{177}{215}\ x\ 100\% = 82{,}3\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan 3 adalah sebesar 82,3% atau sebanyak 17 responden menyatakan puas, hal ini menunjukan bahwa responden merasa

puas karena informasi penginapan dalam website tersebut *up to date*, sehingga responden dapat memperoleh informasi penginapan terbaru sesuai kebutuhan.

**Tabel 4.8**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability***
**Item pertanyaan 4**
**Akses masuk mudah**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 15 | 75 |
| Puas | 4 | 17 | 68 |
| Cukup | 3 | 11 | 33 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 176 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{176}{215} x\ 100\% = 81{,}8\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan 4 adalah sebesar 81,8% atau sebanyak 17 responden menyatakan puas, hal ini menunjukan bahwa responden merasa puas karena akses masuk ke situs *website cottage* tersebut mudah, sehingga responden dapat mengakses langsung informasi yang dibutuhkan.

**Tabel 4.9**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Usability***
**Item Pernyataan 5**
**Kesesuaian antara menu *navigasi* terhadap isi *website***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 15 | 75 |
| Puas | 4 | 19 | 76 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 178 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{178}{215}\ x\ 100\% = 82{,}8\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, bahwa sebagian besar responden atau sekitar 82,8% responden merasa puas karena pengelompokkan disetiap menu navigasi yang terdapat pada *website* sudah baik dan tiap responden/konsumen dapat leluasa membuka konten-konten yang ada pada *website* tersebut sesuai kebutuhan konsumen.

**Tabel 4.10**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Item Information Quality**
**Pernyataan 6**
**Informasi mengenai *cottage* yang disampaikan dalam *website* jelas**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 12 | 60 |
| Puas | 4 | 20 | 80 |
| Cukup | 3 | 11 | 33 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |

| | |
|---|---|
| Skor Aktual | 173 |
| Skor Ideal | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{173}{215} x\ 100\% = 80{,}5\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui tanggapan responden bahwa Dengan adanya *website* yaitu sebesar 80,5% menunjukan bahwa pernyataan 6 menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa dengan adanya *website*, informasi mengenai *cottage* disampaikan dengan jelas.

**Tabel 4.11**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Information Quality***
**Item Pernyataan 7**
**Informasi yang disajikan dalam *website* terperinci**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 181 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{181}{215} x\ 100\% = 84{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap informasi yang disajikan dalam *website* terperinci yaitu sebesar 84,2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 7 dari indikator *Information Quality* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan informasi yang disajikan secara terperinci dalam *website* tersebut

**Tabel 4.12**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Information Quality***
**Item Pernyataan 8**
**Informasi yang disajikan pada *website up to date***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 0 | 0 |
| Puas | 4 | 26 | 104 |
| Cukup | 3 | 17 | 51 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 155 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{155}{215} x\ 100\% = 72{,}1\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap informasi dalam *website* yang *up to date* yaitu

sebesar 72,1 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan 8 dari indikator *Information Quality* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa konsumen merasa puas dengan informasi yang *up to date* dalam *website* tersebut.

**Tabel 4.13**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Information Quality***
**Item Pernyataan 9**
**Kelengkapan informasi yang disajikan dalam *website* mencakup jadwal kegiatan pengajian**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 181 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{181}{215}\ x\ 100\% = 84{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kelengkapan informasi yang disajikan pada *website* mencakup jadwal kegiatan pengajian yaitu sebesar 84,2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 9 dari indikator *Information Quality* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa konsumen

merasa sangat puas dengan adanya jadwal kegiatan pengajian dalam website tersebut.

**Tabel 4.14**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Service Interaction Quality***
**Item Pernyataan 10**
**Karyawan *cottage* ramah dalam memberikan pelayanan**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 17 | 85 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 10 | 30 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 179 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{179}{215}\ x\ 100\% = 83{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap keramahan karyawan dalam pelayanan melalui *website* yaitu sebesar 83,2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 10 dari indikator *Service Interaction Quality* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa konsumen puas dengan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan melalui *website*.

**Tabel 4.15**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Service Interaction Quality***
**Item Pernyataan 11**
**Ketanggapan *cottage* terhadap keluhan**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 12 | 60 |
| Puas | 4 | 19 | 76 |
| Cukup | 3 | 12 | 36 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 172 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{172}{215}\ x\ 100\% = 80\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 80% merasa puas dengan ketanggapan pihak *cottage* terhadap keluhan. Ini menunjukan bahwa pernyataan 11 dari indikator *Service Interaction Quality* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik.

**Tabel 4.16**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Service Interaction Quality***
**Item Pernyataan 12**
**Data-data pribadi konsumen terjamin oleh pihak *cottage***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 20 | 100 |
| Puas | 4 | 18 | 72 |
| Cukup | 3 | 5 | 15 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 25 | |

| | |
|---|---|
| Skor Aktual | 187 |
| Skor Ideal | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{187}{215}\ x\ 100\% = 86{,}9\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 86,9% merasa sangat puas dengan keamanan data pribadi mereka yang terjamin oleh pihak *cottage*. Ini menunjukan bahwa pernyataan 12 dari indikator *Service Interaction Quality* menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik.

**Tabel 4.17**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Service Interaction Quality***
**Item Pernyataan 13**
**Pelayanan konsumen dapat dilakukan secara *online* melalui layanan *Chat***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 8 | 40 |
| Puas | 4 | 24 | 96 |
| Cukup | 3 | 11 | 33 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 169 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{169}{215}\ x\ 100\% = 78{,}6\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 78,6% merasa puas karena pelayanan konsumen dapat dilakukan secara *online* melalui layanan *chat* Ini menunjukan bahwa pernyataan 13 dari indikator menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik.

### 4.3.2 Hasil Analisis Kepuasan Konsumen terhadap adanya *Website Cottage* Daarul Jannah.

Tanggapan Responden terhadap kepuasan konsumen setelah menggunakan *Website Cottage* Daarul Jannah berdasarkan Jawaban responden dapat menggunakan rumus sebagai berikut

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 43 = 215).

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari Tanggapan Responden terhadap kepuasan konsumen setelah menggunakan *Website* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.18**
**Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen**

| | Instrument | | | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| Skor aktual | 189 | 181 | 177 | 183 | 178 | 173 | 155 | 181 | 149 | 177 | 176 | 1919 |
| Skor ideal | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 215 | 2365 |

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2010)

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{1919}{2365} x100\% = 81{,}14\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen setelah adanya *Website Cottage* Daarul Jannah adalah sebesar 81,14% dari hasil tersebut maka tanggapan responden adalah baik. karena 81,14% itu ada diantara 68.01 – 84.00 dimana dalam tabel 4.4 tentang kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal itu kriterianya baik**.**

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen setelah menggunakan *Website Cottage* Daarul Jannah dapat dilihat pada tabel- tabel berikut:

**Tabel 4.19**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Produk/Jasa**
**Item Pernyataan 1**
***Website Cottage* menyajikan informasi layanan paket wisata yang bermanfaat bagi konsumen.**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 23 | 115 |
| Puas | 4 | 14 | 56 |
| Cukup | 3 | 6 | 18 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 189 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{189}{215}\ x\ 100\% = 87{,}9\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 87,9% merasa sangat puas dengan adanya informasi mengenai layanan paket wiasata. Ini menunjukan bahwa pernyataan 1 dari indikator Kualitas Produk/Jasa adalah Sangat baik. Menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat baik.

**Tabel 4.20**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas produk/Jasa**
**Item Pernyataan 2**
**Informasi mengenai lokasi *cottage* sangat bermanfaat bagi konsumen**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 181 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{181}{215}\ x\ 100\% = 84{,}2\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 84,2% merasa sangat puas dengan adanya informasi mengenai lokasi *cottage* dalam *website* tersebut. Ini menunjukan bahwa pernyataan 2 dari indikator kualitas produk menurut tabel 4.4 mengenai

kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik.

**Tabel 4.21**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Produk/Jasa**
**Item Pernyataan 3**
***Website Cottage* memudahkan konsumen berinteraksi dengan pelanggan lain melalui Daarul Jannah *Facebook***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 17 | 85 |
| Puas | 4 | 14 | 56 |
| Cukup | 3 | 12 | 36 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | 177 |
| Skor Aktual | | | 215 |
| Skor Ideal | | | |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{177}{215}\ x\ 100\% = 82{,}3\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 82,3% merasa puas dengan adanya Daarul Jannah *Facebook* sebagai sarana berinteraksi konsumen dengan pelanggan lainnya. Ini menunjukan bahwa pernyataan 3 dari indikator Kualitas Produk/Jasa menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik.

**Tabel 4.22**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Harga**
**Item Pernyataan 4**
**Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas kamar yang tersedia**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 19 | 95 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 8 | 24 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 183 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{183}{215}\ x\ 100\% = 85{,}1\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 85,1% merasa sangat puas karena harga kamar yang ditawarkan dalam *website cottage* sesuai dengan fasilitas kamar yang tersedia. Ini menunjukan bahwa dalam pernyataan 4 dari indikator Harga menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Sangat Baik.

**Tabel 4.23**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Harga**
**Item Pernyataan 5**
**Harga yang ditawarkan sudah termasuk pajak**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 15 | 75 |
| Puas | 4 | 19 | 76 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |

| | |
|---|---|
| Skor Aktual | 178 |
| Skor Ideal | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{178}{215}\ x\ 100\% = 82{,}7\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 82,7% merasa puas terhadap harga yang ditawarkan karena harga kamar yang ditawarkan sudah termasuk pajak. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 5 dari indikator Integritas adalah Sangat baik menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik.

**Tabel 4.24**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Emosional**
**Item Pernyataan 6**
**Tampilan tiap halaman *web* menarik konsumen**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 12 | 60 |
| Puas | 4 | 20 | 80 |
| Cukup | 3 | 11 | 33 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 173 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{173}{215}\ x\ 100\% = 80{,}4\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 80,4% merasa puas dengan tampilan tiap halaman pada *website cottage* Daarul Jannah. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 6 dari indikator Emosional menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik.

**Tabel 4.25**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Emosional**
**Item Pernyataan 7**
***Front Office* menggunakan layanan *chat* sebagai media komunikasi dengan calon konsumen.**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 0 | 0 |
| Puas | 4 | 26 | 104 |
| Cukup | 3 | 17 | 51 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 155 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{155}{215} x\ 100\% = 72{,}1\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 72,1% merasa puas dengan adanya layanan chat sebagai media komunikasi antara *front office* dengan calon konsumen. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 7 dari indikator Emosional menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik.

**Tabel 4.26**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Emosional**
**Item Pernyataan 8**
**Anda senang dengan adanya *Website Cottage***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 18 | 90 |
| Puas | 4 | 16 | 64 |
| Cukup | 3 | 9 | 27 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 181 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{181}{215}\ x\ 100\% = 84{,}1\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 84,1% merasa puas dengan adanya *website cottage*. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 8 dari indikator Emosional menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori sangat baik.

**Tabel 4.27**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Emosional**
**Item Pernyataan 9**
**Anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan secara *online***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 1 | 5 |
| Puas | 4 | 18 | 72 |
| Cukup | 3 | 24 | 72 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 25 | |

| | |
|---|---|
| Skor Aktual | 149 |
| Skor Ideal | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{149}{215}\ x\ 100\% = 69{,}3\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 69,3% merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan secara *online*. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 9 dari indikator emosional menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik.

**Tabel 4.28**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemudahan**
**Item Pernyataan 10**
**Konsumen mendapatkan info-info seputar *cottage* dengan mudah**

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 17 | 85 |
| Puas | 4 | 14 | 56 |
| Cukup | 3 | 12 | 36 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 177 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{177}{215}\ x\ 100\% = 82{,}3\ \%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 82,3% merasa puas dengan adanya *website cottage* memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan info-info seputar *cottage*. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 10 dari indikator Kemudahan menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik.

**Tabel 4.29**
**Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemudahan**
**Item Pernyataan 11**
**Konsumen dapat menyalurkan kritik dan saran pada Daarul Jannah *Facebook***

| Kriteria Jawaban | Bobot | Responden | Jumlah |
|---|---|---|---|
| Sangat Puas | 5 | 15 | 75 |
| Puas | 4 | 17 | 68 |
| Cukup | 3 | 11 | 33 |
| Tidak Puas | 2 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah Responden | | 43 | |
| Skor Aktual | | | 176 |
| Skor Ideal | | | 215 |

*Sumber : Data hasil Kuesioner 2011*

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

$$\%\ skor\ aktual = \frac{176}{215}\ x\ 100\% = 81{,}8\%$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden yaitu sebesar 81,8% merasa puas dengan adanya Daarul Jannah *Facebook* sebagai salah satu sarana bagi konsumen dalam menyalurkan kritik dan saran. Ini menunjukan bahwa pada pernyataan 11 dari indikator

Kemudahan menurut tabel 4.4 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik.

## 4.4 Analisis Verifikatif

Berikut adalah hasil analisis verifikatif pada penelitian yang berjudul Pengaruh *Website Cottage* Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Cottage* Daarul Jannah Bandung adalah sebagai berikut :

### 4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Bambang Soedibjo (2005:76) syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat atau dinyatakan valid adalah jika koefisien korelasi > 0,3. Jadi apabila r positif, serta r hitung ≥ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut valid sedangkan jika r tidak positif, serta r hitung ≤ 0,3 (r kritis) maka item pernyataan tersebut tidak valid.

Untuk mengetahui data item pernyataan kuesioner *Website Cottage* atau Variabel Independen (X) valid atau tidaknya, dapat diolah terlebih dahulu dengan *Microsoft Excel 2007* dan diuji menggunakan *SPSS 12.0 for windows*. Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut mengenai validitas dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.30**
**Uji Validitas Kualitas *Website* Hotel (Variabel X)**

| Item | r-hitung | r-kritis | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| Item 1 | 0,347 | 0,3 | Valid |
| Item 2 | 0,816 | 0,3 | Valid |
| Item 3 | 0,663 | 0,3 | Valid |
| Item 4 | 0,658 | 0,3 | Valid |
| Item 5 | 0,400 | 0,3 | Valid |
| Item 6 | 0,629 | 0,3 | Valid |
| Item 7 | 0,648 | 0,3 | Valid |
| Item 8 | -0,107 | 0,3 | Tidak Valid |
| Item 9 | 0,816 | 0,3 | Valid |
| Item 10 | 0,608 | 0,3 | Valid |
| Item 11 | 0,363 | 0,3 | Valid |
| Item 12 | 0,490 | 0,3 | Valid |
| Item 13 | 0,639 | 0,3 | Valid |

*Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12.0 For Windows (2011)*

Dari data diatas, disimpulkan bahwa instrumen pada variabel X (Kualitas *Website*) pada setiap variabel yang peneliti ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 13 pernyataan variabel X (Kualitas *Website*) hanya 12 yang valid ( r-hitung > r-kritis), dan 1 tidak valid (r-hitung < r-kritis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas Kualitas *Website* Hotel akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

**Tabel 4.31**
**Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Variabel Y)**

| Item | r-hitung | r-kritis | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| Item 1 | 0,350 | 0,3 | Valid |
| Item 2 | 0,669 | 0,3 | Valid |
| Item 3 | 0,600 | 0,3 | Valid |
| Item 4 | 0,721 | 0,3 | Valid |
| Item 5 | 0,429 | 0,3 | Valid |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Item 6 | 0,561 | 0,3 | Valid |
| Item 7 | -0,054 | 0,3 | Tidak Valid |
| Item 8 | 0,616 | 0,3 | Valid |
| Item 9 | -0,028 | 0,3 | Tidak Valid |
| Item 10 | 0,600 | 0,3 | Valid |
| Item 11 | 0,601 | 0,3 | Valid |

*Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12.0 For Windows (2011)*

Kesimpulan dari tabel di atas bahwa instrument pada variabel Y (Kepuasan konsumen) pada setiap Item Pernyataan yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 11 pernyataan variabel Y (Kepuasan Konsumen). Hanya 9 yang Valid ( r-hitung > r-kritis) dan 2 tidak valid ( r-hitung < r-kritis) Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas kepuasan konsumen akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

**Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan. Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*.

Menurut sekaran dalam Bambang S.Soedibjo (2005:72),

”kriteria penilaian terhadap koefisien α-Cronbach adalah jika koefisien α kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan kurang reliabel, jika diatanra 0,6 dan 0,8 dikatakan cukup reliabel, sedangkan jika α lebih besar 0,8 maka instrumen dikatakan sangat reliabel.”

Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah.

Didalam uji reliabilitas, penulis menggunakan program SPSS 12 *For Windows,* sehingga dengan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan SPSS 12 *For Windows* :

**Tabel 4.32**
**Uji Reliabilitas Kualitas *Website* Hotel (Variabel X)**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .867 | 13 |

*Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12 For Windows*

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel X (Kualitas *Website*) memiliki Cronbach's Alpha 0,867 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

**Tabel 4.33**
**Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Variabel Y)**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .800 | 11 |

*Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SPSS 12 For Windows*

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel Y (Kepuasan Konsumen) memiliki Cronbach's Alpha 0,800 maka alat ukur atau kuesioner dikatakan reliabel atau diterima.

### 4.4.2 Hasil Uji Korelasi Karl Pearson

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas yaitu Kualitas *Website* dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen.

Hasil dari perhitungan korelasi menggunakan SPSS 12 *for windows*, dapat dilihat pada gambar berikut:

**Tabel 4.34**
**Nilai Korelasi Pearson Product Moment**

**Correlations**

| | | Website | Konsumen |
|---|---|---|---|
| Website | Pearson Correlation | 1 | .976** |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 43 | 43 |
| Konsumen | Pearson Correlation | .976** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 43 | 43 |

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

**Tabel. 4.35**
**Kriteria Nilai Korelasi**

| -1 ≤ r ≤ + 1 | Tingkat Keeratan |
|---|---|
| 0,80 – 1,00 | Korelasi Sangat Kuat |
| 0,60 – 0,79 | Korelasi Kuat |
| 0,39 – 0,59 | Korelasi Sedang |
| 0,20 – 0,39 | Korelasi Rendah |
| 0,00 – 0,19 | Tidak Ada Korelasi |

*Sumber: Umi Narimawati, (2007 : 87)*

Dengan demikian berdasarkan output tabel 4.43 diatas, korelasi yang menunjukkan hubungan antara Kualitas *Website* dengan Kepuasan Konsumen adalah 0,976 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari tabel 4.35 kriteria nilai korelasi, korelasi 0,80 – 1,00 dinyatakan tingkat keeratannya yaitu ***Korelasi Sangat Kuat,*** yang berarti *Website Cottage* mempunyai korelasi / keeratan yang Kuat terhadap Kepuasan Konsumen di *Cottage* Daarul Jannah Bandung .

Sedangkan dengan melakukan perhitungan manual menurut Jonathan (2005:73) didapat hasil perhitungan:

$$r = \frac{n\left(\sum XY\right) - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left\{n\left(\sum X^2\right) - \left(\sum X\right)^2\right\}\left\{n\left(\sum Y^2\right) - \left(\sum Y\right)^2\right\}}}$$

$$r = \frac{43\left(27369.84\right) - \left(1219.322\right)\left(906.3268\right)}{\sqrt{\left\{43\left(36770.69\right) - \left(1219.322\right)^2\right\}\left\{43\left(20435.77\right) - \left(906.3268\right)^2\right\}}}$$

$$r = \frac{1176903.1 - 1105104.6}{\sqrt{\left\{1581139.5 - 1486747.2\right\} - \left\{878738.19 - 821428.22\right\}}}$$

$$r = \frac{71798.5891}{\sqrt{\{94392.3227\}\{57309.9632\}}}$$

$$r = \frac{71798.5891}{\sqrt{5409620543}}$$

$$r = \frac{71798.5891}{73550.12266}$$

$$r = 0{,}976$$

### 4.4.3 Uji Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung (kepuasan konsumen) yang dipengaruhi satu atau variabel bebas (Kualitas *Website*). Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan adalalah regresi linier sederhana. Dimana untuk menguji regresi, penulis menggunakan *Software SPSS 12.0 For Windows*, hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.36**
**Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.492 | .772 | | -.637 | .528 |
| | Website | .761 | .026 | .976 | 28.813 | .000 |

a. Dependent Variable: Konsumen

*Sumber : Pengolahan data SPSS 12.0 For windows (2011)*

Dari tabel 4.44, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebesar 0,761. Dimana setiap perubahan skor *Website Cottage* sebesar satu satuan dapat mempengaruhi skor Kepuasan Konsumen akan berubah sebesar 0,761 satuan pada arah yang sama.

$$\mathbf{Y = a + bX}$$

(Sumber: Jonathan, 2005:73)

Dimana nilai a dan b dicari terlebih dahulu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{\left(\sum X^2\right)\left(\sum Y\right) - \left(\sum X\right)\left(\sum XY\right)}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

(Sumber: Jonathan, 2005:73)

$$b = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

(Sumber: Jonathan, 2005:73)

Dimana : Y : Kepuasan Konsumen

X : Kualitas Website Hotel

a : Konstanta

b : Koefisien variabel X

$$a = \frac{\left(\sum X^2\right)\left(\sum Y\right) - \left(\sum X\right)\left(\sum XY\right)}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

$$a = \frac{(36770.6859\ \ 3)(906.3268\ ) - (1219.3224\ )(1105104.6\ )}{43(36770.6859\ \ 3)(1219.3224\ )^2}$$

$$a = \frac{-46403.262}{1581139.5 - 1486747.2}$$

$$a = \frac{-46403.262}{94392.3227}$$

$$a = -0.4916$$

Sedangkan untuk b yaitu koefisien variable X

$$b = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

$$b = \frac{1176903.1\ \ - (1219.3224\ )(906.3268\ )}{1581139.5\quad (1486747.2\ )^2}$$

$$b = \frac{1176903.1 - 1105104.6}{1581139.5 - 1486747.2}$$

$$b = \frac{71798.5891}{94392.3227}$$

$$b = 0.7606401$$

### 4.4.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi yang menyatakan besarnya presentase perubahan variabel dependen (Y) yang bisa diterangkan oleh variabel dependen (X) melalui hubungan X dan Y. Adapun perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$= (0{,}976)^2 * 100\%$

$= 0{,}953 * 100\%$

$=$ **95,3%**

Berdasarkan penghitungan koefisien determinasi di atas, maka dapat disimpulkan besarnya presentase peranan *Website Cottage* terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 95,3%. Sisanya 4,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .976[a] | .953 | .952 | 1.23686 |

a. Predictors: (Constant), Website

b. Dependent Variable: Konsumen

### 4.4.5 Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah penelitian yang dilakukan akan menolak atau menerima hipotesis. Penulis mencoba menganalisis hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan pengujian dasar pengambilan keputusan, menurut Singgih Santoso (2005:337). Maka ketentuan yang ditetapkan adalah:

a. Jika probabilitas (nilai sig.) > 0,01 ; maka H0 diterima H1 ditolak.

b. Jika probabilitas (nilai sig.) < 0,01 ; maka H0 ditolak H1 diterima.

Setelah variabel-variabel penelitian dapat diketahui, maka perumusan $H_0$ dan $H_1$ dapat ditulis sebagai berikut:

H0 : $\rho = 0$ ; tidak terdapat peranan antara Kualitas *Website Cottage* Daarul Jannah terhadap Kepuasan Konsumen.

H1 : $\rho \neq 0$ ; terdapat peranan antara Kualitas *Website Cottage* Daarul Jannah terhadap Kepuasan Konsumen.

Uji signifikan terhadap hipotesis tersebut dilakukan dengan pengujian distribusi dengan tingkat signifikan yang diambil adalah 1% dalam tingkat kesalahan data dan 99% data dinyatakan tepat dalam penelitian ini, berdasarkan hasil dari output dibawah ini :

**Correlations**

| | | Website | Konsumen |
|---|---|---|---|
| Website | Pearson Correlation | 1 | .976** |
| | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | N | 43 | 43 |
| Konsumen | Pearson Correlation | .976** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | N | 43 | 43 |

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

Berdasarkan pengujian dasar pengambilan keputusan diatas, maka diperoleh probabilitas (nilai sig.) sebesar 0,000 dengan tingkat signifikan 1%. Dari output tabel diatas menunjukkan jika probabilitas (nilai sig.) < 0,01 ; maka H0 ditolak H1 diterima, maka nilai probabilitas (sig.) pada 0,000 berarti terdapat peranan antara Kualitas *Website Cottage* Daarul Jannah terhadap Kepuasan Konsumen pada Cottage Daarul Jannah Bandung.