

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti mengenai analisis pengaruh *Experiential quality* terhadap *behavioral intention* pada tamu di Hotel Savoy Homann Bandung. Penelitian ini menggunakan dua variabel, menurut (Sugiyono, 2008), variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu *independent variable* (variabel bebas) dan *dependent variable* (variabel terikat). *Independent variable* merupakan atau variabel bebas menurut (Sugiyono, 2008) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variable dependent* (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *Experiential quality* yang terdiri dari *physical experiential quality*, *interactional experiential quality*, dan *heritage aspects quality*. Menurut (Sugiyono, 2008) *dependent variable* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah *behavioral intention* yang terdiri dari *revisit intention*, *positif wom*, dan *willingness to recommend*.

Responden yang menjadi unit analisis penelitian ini yaitu tamu yang telah menginap di Hotel Savoy Homann sebagai Hotel *Heritage* Bandung. Penelitian ini menggunakan *cross sectional study*, karena membutuhkan waktu kurang dari satu tahun. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) menggunakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, dalam periode beberapa minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini difokuskan pada penelitian tentang pengaruh *Experiential quality* terhadap *behavioral intention* pada tamu yang telah menginap di Hotel Savoy Homann sebagai Hotel *Heritage*.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

Berdasarkan keperluan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama untuk mendeskripsikan sesuatu biasanya penjelasan mengenai karakteristik pasar atau fungsi. Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai gambaran *Experiential quality*, dan gambaran *behavioral intention*. Sedangkan penelitian verifikatif menurut (Sugiyono, 2008) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini dilakukan uji hipotesis dilapangan terhadap tamu yang telah menginap di Hotel Savoy Homann sebagai Hotel *Heritage* Bandung untuk mengetahui pengaruh *Experiential quality* terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif, maka metode yang digunakan ialah *explanatory survey*. yaitu penelitian yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu. Metode ini dilakukan melalui pengumpulan informasi menggunakan kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi (sampel) terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2012:102) menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, dimana secara spesifik semua fenomena disebut variabel penelitian. Variabel yang dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini ialah variabel bebas *Experiential quality* (X) serta variabel terikat *behavioral intention* (Y). Untuk lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 3.1 Operasional Variabel berikut ini.

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
<i>Experiential Quality</i> (X)	<i>Physical Experiential Quality</i>	Aspek kualitas fisik dan layanan yang disediakan oleh hotel yang dirasakan tamu meliputi fasilitas, kebersihan, layout dan desain. (Alnawas et al., 2019; Hussein et al., 2018; Hussein & Hapsari, 2020; H. C. Wu & Li, 2017)	<i>Facilities</i>	Tingkat kualitas pengalaman dalam menggunakan fasilitas Hotel Savoy Homann	Interval	1
			<i>Cleanliness</i>	Tingkat kualitas pengalaman kebersihan yang dirasakan saat menginap di Hotel Savoy Homann	Interval	2
			<i>Exterior</i>	Tingkat kualitas pengalaman saat melihat kemenarikan eksterior dari Hotel Savoy Homann	Interval	3
			<i>Service</i>	Tingkat kualitas pengalaman saat mendapatkan pelayanan di Hotel Savoy Homann	Interval	4

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
			<i>Service Time</i>	Tingkat kualitas pengalaman dalam kecepatan waktu pelayanan di Hotel Savoy Homann	Interval	5
	<i>Interaction al Experiential Quality</i>	Pengalaman kualitas penyampaian pelayanan yang disampaikan oleh para pegawai kepada tamu meliputi sikap, respon yang cepat, pemecahan masalah, dan profesionalitas. (Alnawas et al., 2019; Hussein et al., 2018; Hussein & Hapsari, 2020; H. C. Wu & Li, 2017)	<i>Responsive</i>	Tingkat kualitas pengalaman dalam kesigapan karyawan saat menanggapi tamu Hotel Savoy Homann	Interval	6
			<i>Security</i>	Tingkat kualitas pengalaman keamanan yang dirasakan oleh tamu Hotel Savoy Homann	Interval	7
			<i>Greetings</i>	Tingkat kualitas pengalaman keramahan dan kesopanan karyawan yang dirasakan tamu Hotel Savoy Homann	Interval	8

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
			<i>Information</i>	Tingkat kualitas pengalaman mendapatkan kelengkapan informasi dari karyawan Hotel Savoy Homann	Interval	9
	<i>Heritage Aspect Quality</i>	Kualitas aspek yang memiliki unsur-unsur warisan budaya meliputi nuansa dan suasana. (Hussein & Hapsari, 2020; H. C. Wu & Li, 2017)	Olden-days Decoration	Tingkat kualitas pengalaman saat melihat kemenarikan dekorasi dengan tema <i>heritage</i> di Hotel Savoy Homann	Interval	10
			Olden-days Atmosphere	Tingkat kualitas pengalaman saat menikmati suasana dengan tema <i>heritage</i> di Hotel Savoy Homann	Interval	11
			Olden-days feel	Tingkat kualitas pengalaman saat merasakan nuansa dengan tema <i>heritage</i> di Hotel Savoy Homann	Interval	12
<i>Behavioral Intention (Y)</i>	<i>Behavioral Intention</i>	merupakan niat individu untuk menjadi loyal atau memiliki komitmen untuk menggunakan produk atau jasa di masa yang akan datang (Padlee et al., 2019)				

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
	Revisit Intention	Kesediaan tamu untuk menginap kembali. (Ali et al., 2016; Hussein & Hapsari, 2020; Ismail et al., 2016; Jeong et al., 2020; Rasoolimanesh et al., 2021)	<i>Willingness to comeback</i>	Tingkat kesediaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Savoy Homann	Interval	13
	Positive WOM	Kesediaan tamu untuk berbicara hal positif. (Dedeoglu et al., 2018; Hussein & Hapsari, 2020; Rasoolimanesh et al., 2021; H. C. Wu & Li, 2017)	<i>Tell other people positive things about the hotel</i>	Tingkat kesediaan tamu dalam membagikan hal positif mengenai Hotel Savoy Homann kepada orang lain	Interval	14
			<i>Intend to talk about experience in social networks or website</i>	Tingkat kesediaan tamu mengungkapkan pengalaman menginap di Hotel Savoy Homann di <i>social media</i> atau <i>website</i>	Interval	15
	Willingness to recommend	Niat tamu untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain dan kerabat dekat. (Chang, 2016; Dedeoglu et al., 2018; Hussein	<i>Recommending to other people</i>	Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Hotel Savoy Homann kepada orang lain	Interval	16

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6	7
		& Hapsari, 2020; Jeong et al., 2020; Ladhari, 2009)				
			<i>Recommendation to relatives and friends</i>	Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Hotel Savoy Homann kepada teman dan kerabatnya	Interval	17

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bahan ilmiah dari metode penelitian yang diteliti untuk dijadikan informasi oleh peneliti dan dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan khusus penelitian, sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Untuk menjelaskan lebih mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam tabel berikut:

Tabel 3. 2
Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Sumber Data	Jenis Data
1	Tingkat <i>Occoupancy</i> di Hotel Savoy Homann 2018-2021	<i>Sales and Distribution Department</i> Hotel Savoy Homann	Sekunder
2	Studi Literatur	Jurnal, Buku dan Artikel	Sekunder
3	Tanggapan Tamu individu mengenai <i>Experiential Quality</i> di Hotel Savoy Homann	Kuisisioner Responden	Primer
4	Tanggapan Tamu individu mengenai <i>Behavioral Intention</i> di Hotel Savoy Homann	Kuisisioner Responden	Primer

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Data populasi digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian hipotesis. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah tamu individu yang berkunjung atau menginap di Hotel Savoy Homann pada atau pada tahun 2021 dengan jumlah tamu individu 22.533 berdasarkan data yang didapat dari *Sales & Marketing Department* Hotel Savoy Homann Bandung.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Uma Sekaran & Bougie, 2016). Sehingga pada penelitian ini adalah sebagian tamu yang pernah mengunjungi Hotel Savoy Homann. Untuk menentukan sampel dari populasi perlu melakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Menghitung sampel dilakukan dengan menggunakan pengukuran sample dari Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir (e=0.1)

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sample pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{22.533}{1+(22.533)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.533}{226,33}$$

$$n = 99,558$$

Hair et al., (2019:133) mengemukakan untuk ukuran yang absolut, peneliti umumnya tidak menganalisis sampel kurang dari 50 responden, melainkan ukuran sampel harus 100 atau lebih responden. Berdasarkan perhitungan di atas, maka dalam penelitian ini jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 120 orang responden. Jumlah sampel tersebut ditetapkan melalui pertimbangan atas perhitungan jumlah sampling menggunakan rumus Slovin dan juga pernyataan dari Hair et al., (2019:133) yaitu sample lebih baik berjumlah lebih dari 100 responden.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Sampling adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi

sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016), teknik sampling adalah teknik pengambilan data sampel yang akan digunakan. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel atau contoh yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Terdapat dua tipe teknik sampling yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Uma Sekaran & Bougie, 2016).

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang atau kemungkinan yang diketahui untuk dipilih sebagai sampel. *Probability sampling* terdiri dari *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sedangkan *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota dalam populasi tidak memiliki peluang yang diketahui atau telah ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai sampel. *Nonprobability sampling* terdiri dari *convenience sampling*, *purposive sampling*, *judgement sampling* dan *quota sampling* (Uma Sekaran & Bougie, 2016).

Masalah yang diteliti dalam penelitian adalah *Behavioral Intention*, sehingga populasi yang menjadi dapat sampel adalah tamu individu yang berkunjung ke Hotel Savoy Homann. Penelitian ini menggunakan teknik *systematic random sampling*, karena ukuran populasinya diketahui dengan pasti, dan populasinya mempunyai pola yang beraturan sehingga memungkinkan untuk diberikan nomor urut serta bersifat homogen. Metode tersebut dipilih agar peneliti dapat dengan mudah menentukan objek untuk dijadikan sampel dengan tetap menerapkan aturan yang mana pada setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama.

Pada penelitian ini penulis menetapkan langkah-langkah sistematis untuk memperoleh jumlah sampel yang telah ditetapkan yaitu:

1. Penulis menyebarkan kuisisioner menggunakan *Google form* yang mana telah ditujukan untuk tamu yang pernah menginap di Hotel Savoy Homann
2. Penyebaran dilakukan melalui dua cara yaitu penyebaran langsung dan menitipkan kuisisioner kepada pihak *front office* Hotel Savoy Homann

3. Penulis menetapkan 6 hari untuk penyebaran kuesioner dengan pertimbangan berikut: $120 : 6 = 20$.
4. Setiap harinya selama 6 hari penyebaran kusioner, penulis mengambil data 20 responden yang telah mengisi kuisisioner tersebut.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Studi literatur

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, jurnal maupun *homepage/website* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian atau variabel yang diteliti yaitu *Experiential quality* dan *behavioral intention*. Penggunaan teknik ini dapat memperkuat penelitian yang dilakukan karena didukung oleh beberapa orang/ahli yang sudah melakukan penelitian sebelumnya sehingga lebih terpercaya.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi yaitu melakukan pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek dan subjek yang sedang diteliti. Observasi menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) menyangkut menonton, merekam, analisa yang direncanakan dan interpretasi perilaku, tindakan atau peristiwa. Observasi ini dilakukan terhadap objek dan subjek yang diteliti yaitu tamu yang datang ke Hotel Savoy Homann untuk membanu pemahaman penulis terkait implementasi *experiential quality* ataupun perilaku responden saat mengisi kuesioner.

3. Kuisisioner

Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakter responden, keadaan *Experiential quality* dan *behavioral intention* terhadap hotel. Kuesioner ditunjukkan kepada tamu Hotel Savoy Homann. Pengumpulan data melalui kuesioner dapat membantu peneliti untuk

menggambarkan fenomena berdasarkan instrumen yang telah disebarakan kepada responden penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner daring dengan media *google form* yang disebarakan melalui dua cara yaitu penyebaran langsung dan menitipkan kusioner kepada pihak *front office* Hotel Savoy Homann pada bulan Mei 2023.

Tabel 3. 3
Data yang Digunakan dalam Penelitian

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Studi Literatur	Buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian
2	Observasi	Hotel terkait yaitu Hotel Savoy Homann
3	Kuesioner	Tamu yang telah menginap di Hotel Savoy Homann

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *Experiential quality* (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel *behavioral intention* (Y). Sebelum melakukan analisis data, dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarakan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur kualitas instrumen pertanyaan *heritage experiential quality* sebagai variabel X dan *behavioral intention* sebagai variabel Y. Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yaitu seberapa jauh instrumen yang disusun itu terkait secara teoritis mengukur konsep yang telah disusun oleh peneliti atau seberapa jauhkah (*degree*) konstruk atau *trait* psikologis itu diwakili secara nyata dalam instrumen (Yusuf, 2017). Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus *product moment correlation* sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Sumber: Muri Yusuf (2017:248)

Keterangan :

- R_{xy} = Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria
 X = Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun)
 Y = Skor masing-masing responden variabel Y (tes kriteria)
 n = Jumlah responden

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan r_{Tabel} ialah $dk = n - 2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti valid bila rhitung lebih besar atau sama dengan r_{Tabel} (rhitung $\geq r_{Tabel}$).
3. Item yang diteliti tidak valid jika rhitung lebih kecil dari r_{Tabel} (rhitung $\leq r_{Tabel}$).

. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrument *Experiential quality* sebagai variabel X dan *behavioral intention* sebagai variabel Y. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti yang diajukan kepada responden penelitian:

Tabel 3. 4
Hasil Pengujian Validitas

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Experiential Quality</i>				
<i>Physical Experiential Quality (X1)</i>				
1.	Pengalaman dalam menikmati fasilitas kamar di Hotel Savoy Homann.	0,969	0,360	<i>Valid</i>
2.	Kualitas kebersihan kamar di Hotel Savoy Homann.	0,944	0,360	<i>Valid</i>
3.	Pengalaman saat melihat eksterior Hotel Savoy Homann.	0,967	0,360	<i>Valid</i>

No.	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
4.	Pengalaman saat mendapatkan pelayanan di Hotel Savoy Homann.	0,897	0,360	Valid
5.	Pengalaman dalam kecepatan waktu pelayanan yang diterima	0,914	0,360	Valid
<i>Interactional Experiential Quality (X2)</i>				
6.	Pengalaman dalam merasakan keramahan dan kesopanan karyawan Hotel Savoy Homann.	0,748	0,360	Valid
7.	Pengalaman dalam mendapatkan informasi mengenai waktu <i>check-in</i> dan waktu <i>check-out</i> dari <i>front office</i> Hotel Savoy Homann.	0,670	0,360	Valid
8.	Pengalaman dalam merasakan kesigapan karyawan Hotel Savoy Homann.	0,891	0,360	Valid
9.	Pengalaman dalam merasa aman saat merasakan pelayanan di Hotel Savoy Homann.	0,914	0,360	Valid
<i>Heritage Aspect Quality (X3)</i>				
10.	Pengalaman saat melihat dekorasi di <i>lobby</i> Hotel Savoy Homann yang bernuansa <i>heritage</i> .	0,705	0,360	Valid
11.	Pengalaman saat melihat keseluruhan bangunan Hotel Savoy Homann yang bernuansa <i>heritage</i> .	0,776	0,360	Valid
12.	Pengalaman saat menginap dengan suasana <i>heritage</i> di Hotel Savoy Homann.	0,650	0,360	Valid
<i>Behavioral Intention</i>				
13.	Tingkat kesediaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Savoy Homann.	0,535	0,360	Valid
14.	Tingkat kesediaan tamu dalam membagikan hal positif mengenai Hotel Savoy Homann kepada orang lain.	0,600	0,360	Valid
15.	Tingkat kesediaan tamu mengungkapkan pengalaman	0,539	0,360	Valid

No.	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	menginap di Hotel Savoy Homann di social media atau website			
16.	Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Hotel Savoy Homann.	0,877	0,360	Valid
17.	Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Hotel Savoy Homann kepada teman dan kerabatnya.	0,848	0,360	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas pada 12 item pernyataan untuk variable *Experiential quality* menunjukkan item-item pernyataan dalam kuesioner valid, dikarenakan r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0,360). Item pernyataan tertinggi pada *Experiential quality* yaitu “Pengalaman dalam menikmati fasilitas kamar di Hotel Savoy Homann” dengan nilai 0,969 serta item pernyataan terendah yaitu “Pengalaman saat menginap dengan suasana *heritage* di Hotel Savoy Homann.” dengan nilai 0,650.

Begitupun untuk item pertanyaan pada variabel *behavioral intention*, dari 5 item pernyataan semuanya menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0,360) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan valid dan dapat dipakai dalam penelitian ini. Item pernyataan tertinggi yaitu “Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Hotel Savoy Homann.” Dengan nilai 0,877 dan item pernyataan terendah yaitu “Tingkat kesediaan tamu untuk menginap kembali di Hotel Savoy Homann.” dengan nilai 0,535.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah proses menguji sejauh mana skala tersebut menghasilkan hasil yang konsisten apabila pengukuran berulang dilakukan pada variabel yang sama atau pengujian mengeneai seberapa konsisten alat ukur mengukur konsep apa pun yang diukurnya (Uma Sekaran & Bougie, 2016).

Penelitian ini menguji reliabilitas dengan menggunakan rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert*

1 sampai dengan 7. Menurut (Uma Sekaran & Bougie, 2016) *Cronbach alpha* adalah koefisien kehandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Cronbach alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Pegujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Sumber : (Uma Sekaran & Bougie, 2016)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σt^2 = Varians total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

(Husein Umar, 2008)

Keterangan :

n = Jumlah responden

x = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan pengujian reliabilitas item instrumen ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* > 0.700 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* < 0.700 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Apabila angka *Alpha Cronbach* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS versi *trials (Statistical Product for Service Solution) 20 for windows*.

Berdasarkan perhitungan dengan *software SPSS 25 for Windows* diperoleh hasil penujian reliabilitas pada Tabel 3.5 berikut

Tabel 3. 5
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	$C\alpha$ hitung	$C\alpha$ minimal	Keterangan
1.	<i>Experiential Quality</i>	0,747	0,700	Reliabel
2.	<i>Behavioral Intention</i>	0,725	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel baik *Experiential quality* maupun *Behavioral Intention* dikatakan reliabel. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha* kedua variabel lebih besar dibandingkan koefisien *cronbach's alpha* yang bernilai 0,700 yaitu 0,747 dan 0,725.

3.2.7 Analisis data

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah

yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian

3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk melihat factor penyebab. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami. Analisis data deskriptif dilakukan dengan menggolongkan, mengklasifikasikan dan menginterpretasikan data-data yang didapat yang selanjutnya dianalisis, sehingga diperoleh gambaran umum tentang variabel berdasarkan beberapa analisis sebagai berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam presentase (Naresh K. Malhotra, 2013).
2. Analisis Cross Tabulation adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Naresh K. Malhotra, 2013).
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.

Nilai indeks maksimum = Skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden.
 Nilai indeks minimum = Skor terendah x jumlah item x jumlah responden.
 Jenjang variabel = Nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
 Jarak Interval = Jenjang : banyaknya kelas interval.
4. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *Experiential quality* di Hotel Savoy Homann melalui tiga dimensi diantaranya *physical experiential quality*, *interactional experiential quality* dan *heritage aspect quality*.
5. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *behavioral intention* di Hotel Savoy Homann melalui tiga dimensi diantaranya *revisit intention*, *positive wom*, dan *willingness to recommend*.

Penelitian berlanjut pada analisis keseluruhan data yang diperoleh dari responden setelah analisis deskriptif selesai dilakukan. Kegiatan analisis tersebut dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Menyusun data;
Melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan data dari mulai identitas responden hingga pengisian data yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. Memeriksa kebenaran serta kesempurnaan data yang telah dikumpulkan;
3. Melakukan tabulasi data dengan beberapa tahap;
 - a. Memberikan skor pada setiap item pertanyaan,
 - b. Menghitung jumlah skor pada setiap item pertanyaan,
 - c. Mengubah jenis data, serta
 - d. Menyusun ranking skor setiap variabel penelitian

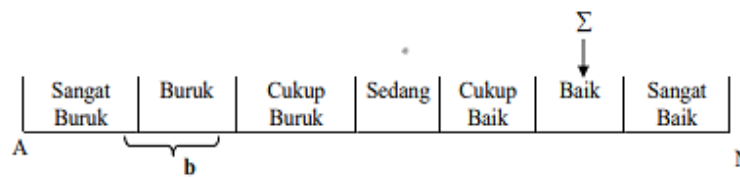
Variabel yang akan diteliti dibuat penjabarannya menjadi dimensi dan indikator yang dapat diukur dengan menggunakan skala *likert*. Selanjutnya, indikator-indikator yang telah diukur dijadikan acuan untuk membuat instrumen pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dikaitkan dengan pernyataan sikap alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 3. 6
Alternatif Jawaban Menurut Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Skala
Sangat Tinggi /Berkualitas	7
Tinggi /Berkualitas	6
Cukup Tinggi/Berkualitas	5
Ragu-ragu/ Netral/Cukup	4
Cukup Rendah/Tidak Berkualitas	3
Rendah/Tidak Berkualitas	2
Sangat Rendah/Tidak Berkualitas	1

Sumber: Arikunto (2010)

4. Menganalisis data;
Melakukan pengolahan data yang diperoleh dan menganalisis hingga menggambarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus statistic. Setelah mendapatkan hasil perhitungan, data tersebut akan disesuaikan dengan susunan garis kontinum sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Garis Kontinum Penelitian *Experiential Quality* Dan Behavioral Intention

3.2.7.2 Analisis Data Verifikatif

Penelitian ini menggunakan metode verifikatif dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). *Path analysis* digunakan untuk mengkaji pola hubungan antar variabel dengan tujuan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung atas seperangkat variabel bebas (exogen) terhadap variabel terikat (endogen) (Haryono & Wardoyo, 2012). Hair et al., 2019 mengungkapkan lebih lanjut bahwa analisis jalur digunakan untuk mengurai korelasi sederhana (bivariat) antara dua variabel apapun ke dalam jumlah jalur gabungan yang menghubungkan satu titik dengan lainnya. Dalam penelitian ini analisis jalur digunakan untuk memahami pengaruh langsung ataupun tidak langsung dari beberapa hipotesis variabel bebas (X) *Experiential quality* yang terdiri dari *physical experiential quality*, *interactional experiential quality*, dan *heritage aspect quality* terhadap variabel terikat (Y) *behavioral intention*. Proses analisis jalur (*path analysis*) dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengujian Asumsi Klasik

Terdapat larangan beberapa asumsi dalam analisis jalur yang perlu untuk dideteksi dengan melalui uji asumsi klasik yang secara statistik harus dipenuhi. Asumsi klasik yang kerap digunakan ialah asumsi normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, autokorelasi dan linearitas.

a. Uji Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Uji normalitas adalah syarat pertama analisis regresi. Model regresi yang baik dilihat dari nilai residual yang terdistribusi normal dan sebaran data dari kiri bawah ke kanan atas di sekitar garis diagonal pada *normal probability plot*. Melakukan pengujian normalitas dapat menggunakan salah satu

tes kesesuaian yaitu Kolmogorov-Smirnov. Uji K-S bersifat ordinal dan situasi penelitian memerlukan perbandingan distribusi sampel yang diamati dengan distribusi teoritis (Cooper dan Schindler, 2011:670). Rumus untuk menguji normalitas menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov, sebagai berikut

$$D = |F_s(x) - F_t(x)| \max$$

Sumber: Cooper dan Schindler (2011:670)

Keterangan :

F_s = Distribusi frekuensi kumpulan sampel

F_t = distribusi frekuensi kumpulan teoritis

Data berdistribusi normal, jika nilai *asympt.sig* (signifikansi) > 0,05 sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai *asympt.sig* (signifikansi) < 0,05.

b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat eksistensi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan memiliki kesamaan varians yang tetap dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain atau disebut homoskedastisitas, namun jika variansnya tidak sama maka dikatakan terjadinya heteroskedastisitas. Jika tidak terjadi heteroskedastisitas maka persamaan regresi dapat dikatakan baik. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi Heteroskedastisitas, jika nilai *t*hitung lebih kecil dari *t*tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sedangkan jika *t*hitung lebih besar dari *t*tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berarti heteroskedastisitas telah terjadi.

c. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui terjadinya situasi korelasi koefisien (*r*) yang tinggi antar variabel-variabel bebas pada model regresi. Nilai toleransi dan nilai VIF (*variance inflation factor*) sering digunakan sebagai parameter untuk mendeteksi multikolinearitas. Multikolinearitas dapat dikatakan tidak terjadi jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, sedangkan jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 01.0 maka multikolinearitas telah terjadi. Jika Melihat nilai VIF, tidak terjadinya multikolinearitas jika nilai VIF lebih besar atau sama

dengan 10,00 namun terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih kecil 10,00 dan terjadi .

Mengukur multikolinearitas dapat diketahui dari besaran VIF dan rumus menghitung VIF untuk koefisien dari variabel independen menggunakan rumus:

$$VIF = 1/(1-R^2)$$

d. Uji Asumsi Autokorelasi

Uji asumsi autokorelasi digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t-1). Model persamaan regresi dapat dikatakan layak jika tidak memiliki masalah autokorelasi. Maka jika ditemukan masalah autokorelasi, persamaan regresi tersebut tidak layak digunakan sebagai prediksi . Gejala autokorelasi dideteksi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW) dan dapat diuji dengan menggunakan IBM SPSS 25 for windows.

e. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang linear atau tidak antara dua variabel secara signifikan. Penggunaan uji linearitas ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dimana adanya hubungan linear antara variabel X dan Y yaitu nilai probabilitas < 0,05. Sedangkan jika nilai probabilitas > 0,05, maka hubungan antara variabel X dengan Y tidak linear.

2. Analisis Korelasi (R)

Tujuan dari Analisis Korelasi ialah menentukan suatu besaran yang menyatakan kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Sekaran dan Bougie, (2016) mengemukakan bahwa korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) antara dua variabel diwakili oleh koefisien korelasi sama dengan atau mendekati +1, hal ini mengindikasikan satu yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain, tanpa kecuali. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0, hubungan yang terjadi semakin lemah. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini

adalah Korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Malhotra, Nunan, and David F. Birks (2017)

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi *product momen*

N = Jumlah sampel

\sum = Kuadrat faktor variabel X

$\sum X^2$ = Kuadrat faktor variabel X

$\sum Y^2$ = Kuadrat faktor variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variable X dan Y

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Dalam memahami mengenai besarnya koefisien korelasi dapat diketahui melalui

Tabel 3.5 berikut ini:

Tabel 3. 7 Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi

Besarnya Nilai	Interpretasi
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

3. Analisis Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan kelanjutan perhitungan setelah melakukan analisis korelasi. Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besar atau kecilnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yang sudah diuji dan dinyatakan dalam persentase (%) dengan menggunakan rumus berikut ini:

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

Keterangan:

Atin Nuryathin, 2023

PENGARUH EXPERIENTIAL QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEI TERHADAP TAMU YANG TELAH MENGINAP DI HOTEL SAVOY HOMANN SEBAGAI HOTEL HERITAGE)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kd = Koefisien Determinasi

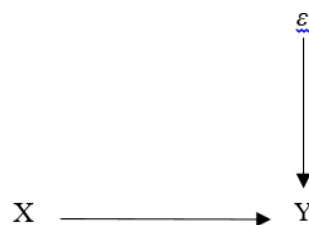
r = Koefisien Korelasi yang dikuadratkan

3.2.7.2.1 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan ialah analisis jalur (*path analysis*). Penggunaan analisis jalur pada penelitian ini dapat menghasilkan diagram jalur dimana hipotesis diterjemahkan sehingga dapat diketahui variabel penyebab (*eksogenus*) dan variabel akibat (*endogenus*). Adapun tujuan lain dalam penggunaan teknik ini ialah memberikan Gambaran mengenai akibat langsung dan tidak langsung dari satu atau lebih variabel sebagai variabel penyebab terhadap satu atau lebih variabel lainnya sebagai variabel akibat.

Analisis jalur (*path analysis*) ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *Experiential quality* sebagai variabel independen (X) yang terdiri dari *Physical Experiential Quality* ($X_{1.1}$), *Interactional Experiential Quality* ($X_{1.2}$), dan *Heritage Aspect Quality* ($X_{1.3}$) terhadap variabel *Behavioral Intention* sebagai variabel dependen (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan beberapa langkah berikut:

1. Menggambarkan struktur hipotesis, seperti pada Gambar 3.1



Gambar 3. 2
Diagram Jalur Hipotesis

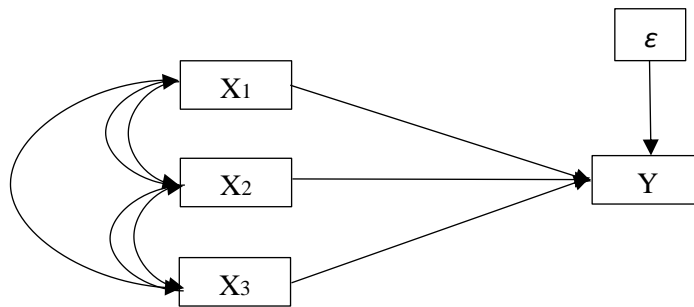
Keterangan:

X = *Experiential Quality*

Y = *Behavioral Intention*

ε = *Epsilon* (variabel lain yang tidak diteliti)

Diagram hipotesis di atas selanjutnya mengungkapkan pengaruh sub-variabel *independen* terhadap variabel *dependen* melalui Gambaran ke dalam beberapa sub-hipotesis, seperti Gambar 3.1 berikut :



Gambar 3. 3
Diagram Struktur Sub Hipotesis

Keterangan :

X1 : *Physical Experiential Quality*

X2 : *Interactional Experiential Quality*

X3 : *Heritage Aspects Quality*

Y : *Behavioral Intention*

2. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas (*independent variable*).

$$R = \begin{bmatrix} X1 & X2 & X3 \\ 1 & r_{X1 X2} & X1 X3 \\ & 1 & X2 X3 \\ & & 1 \end{bmatrix}$$

3. Mengidentifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi.

$$R^{-1} = \begin{bmatrix} X1 & X2 & X3 \\ C1.1 & C1.C2 & C1.C3 \\ & C2.C2 & C2.C3 \\ & & C3.C3 \end{bmatrix}$$

4. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

5. Hitung R^2Y (X1, X2, X3) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total

X1, X2, X3 terhadap Y dengan menggunakan rumus

Atin Nuryathin, 2023

PENGARUH EXPERIENTIAL QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEI TERHADAP TAMU YANG TELAH MENGINAP DI HOTEL SAVOY HOMANN SEBAGAI HOTEL HERITAGE)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$R^2_Y (X_1, X_2, X_3) = (\rho_{YX1}, \rho_{YX2}, \rho_{YX3}) \begin{pmatrix} r_{YX1.1} \\ r_{YX1.2} \\ r_{YX1.3} \end{pmatrix} =$$

Selanjutnya ialah melakukan perhitungan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel.

Pengaruh X1 terhadap Y

Pengaruh langsung	= $\rho_{YX1} \cdot \rho_{YX1}$
Pengaruh tidak langsung melalui X2	= $\rho_{YX1} \cdot r_{X1 X2} \cdot \rho_{YX2}$
Pengaruh tidak langsung melalui X3	= $\rho_{YX1} \cdot r_{X1 X3} \cdot \rho_{YX3}$
+	
Pengaruh total X1 terhadap Y	=

Pengaruh X2 terhadap Y

Pengaruh langsung	= $\rho_{YX2} \cdot \rho_{YX2}$
Pengaruh tidak langsung melalui X1	= $\rho_{YX2} \cdot r_{X2 X1} \cdot \rho_{YX1}$
Pengaruh tidak langsung melalui X3	= $\rho_{YX2} \cdot r_{X2 X3} \cdot \rho_{YX3}$
+	
Pengaruh total X2 terhadap Y	=

Pengaruh X3 terhadap Y

Pengaruh langsung	= $\rho_{YX3} \cdot \rho_{YX3}$
Pengaruh tidak langsung melalui X1	= $\rho_{YX3} \cdot r_{X3 X1} \cdot \rho_{YX1}$
Pengaruh tidak langsung melalui X2	= $\rho_{YX3} \cdot r_{X3 X2} \cdot \rho_{YX2}$
+	
Pengaruh total X3 terhadap Y	=

Menghitung pengaruh variabel lain (ε) dengan rumus berikut ini:

$$\rho_{y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{y(X_1, X_2, X_3)}}$$

Atin Nuryathin, 2023

PENGARUH EXPERIENTIAL QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEI TERHADAP TAMU YANG TELAH MENGINAP DI HOTEL SAVOY HOMANN SEBAGAI HOTEL HERITAGE)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6. Keputusan penerimaan atau penolakan H0

Langkah terakhir dari analisis data ialah melakukan uji hipotesis sebagai upaya mengetahui apakah terdapat hubungan yang dapat dipercaya dan cukup jelas antara variabel bebas dengan variabel terikat sehingga dapat diambil suatu kesimpulan H0 ditolak atau Ha diterima dari hipotesis yang telah disusun. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini ialah:

a. Pengujian Hipotesis secara Stimulan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dihitung dengan menggunakan $H_0 : \rho_{YX} = 0$ berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Experiential quality* yang terdiri dari *physical experiential quality*, *interactional experiential quality* dan *heritage aspect quality* terhadap *behavioral intention* di Hotel Savoy Homann.

$H_1 : \rho_{YX} \neq 0$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Experiential quality* yang terdiri dari *physical experiential quality*, *interactional experiential quality* dan *heritage aspect quality* terhadap *behavioral intention* di Hotel Savoy Homann.

Pengajuan hipotesis secara stimulant dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus:

$$f = \frac{R^2(N - M - 1)}{M(1 - R^2)}$$

Sumber: Malhotra & Birks (2013)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

M = Jumlah predictor

N = Jumlah anggota sampel

Kriteria *Experiential quality* untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{Tabel}$, maka H_1 diterima sehingga dikatakan *Experiential quality*(X) memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* (Y)
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{Tabel}$, maka H_1 ditolak sehingga dikatakan *Experiential quality*(X) tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* (Y)

Atin Nuryathin, 2023

PENGARUH EXPERIENTIAL QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEI TERHADAP TAMU YANG TELAH MENGINAP DI HOTEL SAVOY HOMANN SEBAGAI HOTEL HERITAGE)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 3) FTabel didapatkan berdasarkan pada perhitungan $df1(N1) = k-1$ dan $df2(N2) = n-k$ dimana k merupakan jumlah variabel (bebas dan terikat) sedangkan n adalah jumlah sampel pembentuk regresi. $N1$ pada penelitian ini ialah 3 sedangkan nilai $N2$ ialah 102, sehingga FTabel pada penelitian ini adalah 2.13

b. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji T dihitung dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Malhotra & Bricks (2013)

Keterangan:

t = Distribusi normal

r = koefisien / nilai korelasi

r^2 = koefisien determinasi / besarnya pengaruh

n = jumlah sampel

Rumusan hipotesisnya ialah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : \rho_{YX1} = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh signifikan *physical experiential quality* terhadap *behavioral intention*

 $H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$, berarti terdapat pengaruh *physical experiential quality* terhadap *behavioral intention*
- 2) $H_0 : \rho_{YX2} = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh signifikan *interactional experiential quality* terhadap *behavioral intention*

 $H_1 : \rho_{YX2} \neq 0$, berarti terdapat pengaruh *interactional experiential quality* terhadap *behavioral intention*
- 3) $H_0 : \rho_{YX3} = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh signifikan *heritage aspect quality* terhadap *behavioral intention*

 $H_1 : \rho_{YX3} \neq 0$, berarti terdapat pengaruh signifikan *heritage aspect quality* terhadap *behavioral intention*

Atin Nuryathin, 2023

PENGARUH EXPERIENTIAL QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEI TERHADAP TAMU YANG TELAH MENGINAP DI HOTEL SAVOY HOMANN SEBAGAI HOTEL HERITAGE)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan ialah:

- 1) Menolak H_0 dan menerima H_a apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya terdapat pengaruh signifikan antara X_1, X_2, X_3 terhadap Y .
- 2) Menerima H_0 dan menolak H_a apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara X_1, X_2, X_3 terhadap Y .