BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Cresswell (2014) desain penelitian adalah suatu cara ilmiah yang bertujuan untuk mendapatkan, mengolah dan menganalisis data sesuai dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Sugiyono (2019) mendefinisikan metode kuantitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data melalui instrument penelitian, analisis data dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis data deskriptif menurut Sumarna (2007) merupakan metode kuantitatif yang dipakai untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab pertanyaan tentang kejadian dan fenomena. Adapun analisis data verifikatif menurut Sugiyono (2019) adalah statistik yang digunakan untuk menguji teori hipotesis yang dapat menghasilkan informasi ilmiah baru berupa kesimpulan apakah hipotesis tersebut bisa diterima atau tidak.

Pada penelitian ini metode analisis data deskriptif dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada nomor satu sampai 2, yaitu:

1. Bagaimana *hotel attributes* pada *upscale* hotel di Kota Bandung
2. Bagaimana *overall satisfaction* pada *upscale* hotel di Kota Bandung

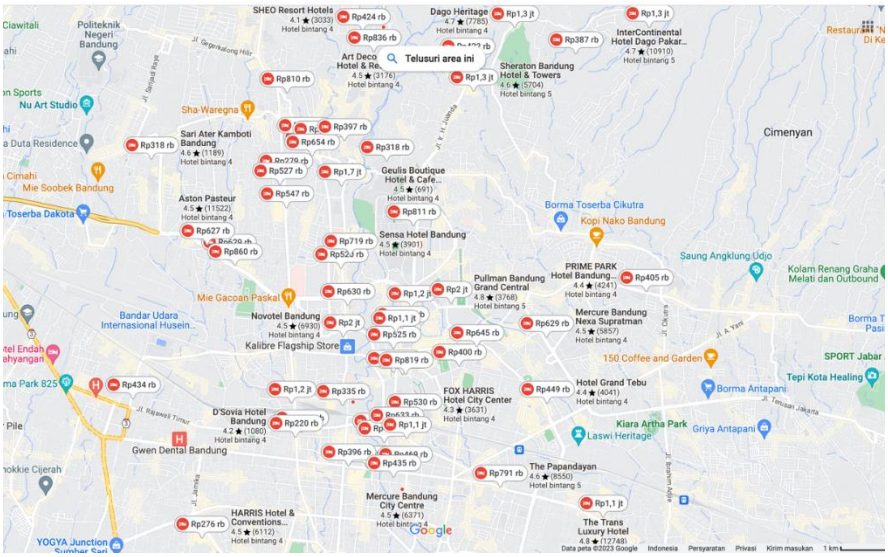
Adapun penelitian ini menggunakan metode analisis data verifikatif dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada nomor 3, yaitu:

3. Bagaimana pengaruh *hotel attributes* terhadap *overall satisfaction* pada *upscale* hotel di Kota Bandung

Responden dari penelitian ini adalah tamu yang telah menginap pada upscale hotel di Kota Bandung serta menganalisis *Overall Satisfaction*. Skala *likert* akan digunakan dalam kuesioner yang akan diberikan kepada responden untuk menghasilkan skala ordinal yang kemudian diubah menjadi data interval dengan *Method of Succesive Interval* (MSI)

3.2 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini berlokasi di Kota Bandung. Mengingat Kota Bandung adalah salah satu kota dengan daya tarik dan atraksi wisata yang begitu banyak. Serta kunjungan wisatawan yang datang ke bandung selalu meningkat di tiap tahunnya dan menginap di akomodasi *upscale* hotel di Kota Bandung. Dibawah ini merupakan persebaran hotel *upscale* di Kota Bandung dimana pertumbuhan hotel juga meningkat seiring banyaknya destinasi wisata yang menarik.



Gambar 3. 1 Persebaran Hotel *Upscale* di Kota Bandung

Sumber: Google Maps (2023)

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2019) mendefinisikan populasi sebagai wilayah umum yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wisatawan atau tamu yang pernah menginap pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung dengan jumlah anggota pupulasi yang tidak diketahui. Setiap wisatawan atau tamu yang pernah menginap pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung dijadikan populasi dalam penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel (sampling) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Sugiyono, 2019). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi penelitian, yaitu bagian dari konsumen atau tamu hotel yang pernah menginap minimal satu malam di *upscale* hotel di Kota Bandung.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel, karena tidak memungkinkan untuk meneliti semua orang yang menginap di hotel Kota Bandung. Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel yaitu dengan menggunakan rumus *Unknown Populations* (Zahrowati dan Suparwati, 2018) sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}\sigma}{e}\right)^2$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

Z_α = Derajat koefisien dengan nilai 1,37

σ = Standar deviasi 0,25

e = *Sampling error* sebesar 5% atau 0,05

Maka jumlah sampel yang di ambil adalah sebagai berikut.

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}\sigma}{e}\right)^2$$

$$n = \left(\frac{(1{,}96)(0{,}25)}{0{,}05}\right)^2$$

$$n = 137{,}04 \approx 140 \text{ responden}$$

Berdasarkan rumus *Unknown Populations* di atas, perhitungan jumlah sampel yang didapat sebanyak 137,04 atau 140 responden setelah dibulatkan. Pada penelitian ini untuk menentukan sampel yang diperlukan sejumlah 140 responden. Jumlah tersebut sudah sesuai dengan standar yang digunakan dalam penelitian

(Sugiyono, 2017) yaitu ukuran sampel penelitian yang layak sebanyak antara 30 sampai 500 responden.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling menurut Sugiyono (2017) adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Tujuan dari teknik sampling ini yaitu untuk memperoleh sampel yang *representative* atau mewakili karakteristik populasi yang sedang diteliti. Cara pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* karena sampel tidak dipilih secara acak melainkan dengan pertanyaan saringan terlebih dahulu, dan teknik sampling yang akan digunakan yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana hanya sampel yang sesuai dengan kriteria tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti yang akan diambil sebagai sampel penelitian. Kriteria yang ditetapkan pada penelitian ini adalah:

1. Responden minimal berusia 18 tahun.
2. Konsumen atau tamu hotel yang setidaknya pernah menginap minimal satu malam pada *Upscale* hotel Kota Bandung.

3.4 Jenis Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua data. pada penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh dan disampaikan langsung dari sumbernya sehingga data tersebut masih benar-benar murni dan penulis bisa terjun langsung untuk mengamati jawaban langsung dari sumbernya.
2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang sudah pernah ada dan pernah dibahas oleh peneliti lainnya dengan fenomena yang serupa. Teknik pengumpulan data

sekunder yang akan digunakan pada penelitian ini adalah jurnal, buku, skripsi dan benda lainnya yang berkaitan dengan fenomena serupa yang diteliti.

Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data

Data	Jenis Data	Sumber Data
Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung tahun 2019 - 2021	Sekunder	Badan Pusat Statistik Kota Bandung
Klasifikasi hotel dengan jumlah hotel dan jumlah kamar yang ada di Bandung	Sekunder	Badan Pusat Statistik Kota Bandung
Hotel *Attributes*	Sekunder	Ebook, Jurnal dan Artikel Ilmiah
Overall Satisfaction	Sekunder	Ebook, Jurnal dan Artikel Ilmiah
Hotel *Attributes* dan Overall Satisfaction pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung	Primer	Responden yang pernah menginap pada *Upscale* Hotel di Kota Bandung

Sumber: Diolah peneliti (2023)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data di antaranya sebagai berikut.

1. Studi Kepustakaan

   Penelitian ini dilakukan melalui studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, serta menelaah literatur berupa artikel ilmiah, jurnal, situs web, buku-buku dan penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk membantu memahami ide dan teori yang terkait dengan hotel *attributes* dan kepuasan pengunjung agar dapat menunjang data untuk penelitian ini.

2. Kuesioner

   Kuesioner menurut Sugiyono (2019) adalah kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang dibuat akan dibagikan kepada responden yang pernah menginap minimal satu malam di salah satu *upscale* hotel di Kota Bandung melalui media google form. Dalam penelitian ini, kuesioner meliputi pertanyaan tentang identitas ataupun profil pengunjung, serta komentar mengenai *hotel attributes* dan *overall satisfaction.* Skala yang digunakan untuk melakukan pengukuran pada penelitian ini adalah skala likert atau skala ordinal. Skala *likert* digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat *overall satisfaction* dan akan diberikan bobot nilai berupa angka 1 – 5 dengan penilaian dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert

Pertanyaan /Pernyataan	Penilaian				
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1

Sumber: Sugiyono (2011:94)

3.6 Operasional Variabel

Menurut Uma Sekaran (2017) variable adalah segala sesuatu yang dapat mengambil nilai yang berbeda. Nilai – nilai tersebut dapat berbeda di berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada saat yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Variable dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel Bebas *(Independent Variable),* menurut Uma Sekaran (2017), variable bebas adalah variable yang mempengaruhi variable bebas dengan cara positif atau negative. Pada deskripsi tersebut maka variable bebas dalam penelitian ini adalah *Hotel Attributes* (X).
2. Variabel Terikat *(Dependent Variable),* menurut Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa variable terikat atau dependen merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Maka variable terikat dalam penelitian ini adalah *Overall Satisfaction* (Y)

Penjelasan lebih lanjut mengenai variable dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 yang berisi operasionalisasi variable yang dijadikan panduan dalam penyusunan kuesioner penelitian.

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variable Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	No. Item
***Hotel Attributes* (X)** (Mi Ran Kim, 2013)				
"Friendliness of Hotel Staff"	Keramahan staf termasuk perilaku dan sikap yang harus dilaksanakan serta dipertahankan oleh seoran staf hotel yang punya tanggungjawab untuk memberi pengalaman	Keramahtamahan staf hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu	Ordinal	1
"Hotel Facilities and Room Amenities"	Kelengkapan fasilitas dan amenitas yang disediakan hotel dengan tujuan untuk melengkapi kebutuhan tamu	Kelengkapan fasilitas kamar hotel (AC, TV, Minibar)	Ordinal	2
		Kelengkapan *bathroom amenities (Toiletries)* dalam kamar mandi	Ordinal	3
		Dilengkapi dengan jaringan internet *(wifi)* yang cepat	Ordinal	4
		Dilengkapi dengan ketersedian lahan parkir yang luas dan dekat dari lift	Ordinal	5
		Memiliki kamar yang kedap suara atau kamar sudah terisolasi suara dari luar dengan baik	Ordinal	6

"Hotel Location"	Lokasi hotel sebagai penentu apa yang dirasakan oleh tamu dalam menuju hotel	Aksesibilitas menuju hotel yang mudah	Ordinal	7
"Prompt and Courteous Service Quality"	Kualitas layanan yang cepat dan sopan yaitu bagaimana staf memberi pelayanannya kepada tamu	Kualitas layanan 24 jam resepsionis untuk tamu saat menginap	Ordinal	8
		Kecepatan layanan yang diberi staf untuk tamu saat proses *check in* dan *check out*	Ordinal	9
"Quality of Food"	Kualitas makanan yaitu bagaimana variasi menu serta cita rasa makanan dan minuman yang disajikan restoran hotel untuk tamu	Menu makanan dan minuman yang bervariasi	Ordinal	10
		Kualitas cita rasa makanan dan minuman yang nikmat	Ordinal	11
"Room Cleanliness and Comfort"	Kebersihan kamar dan kenyamanan yang diberi untuk tamu saat menginap	Kebersihan kamar hotel	Ordinal	12
		Kenyamanan dengan ukuran kamar tidur dan kamar mandi	Ordinal	13
		Kebersihan kamar mandi	Ordinal	14
"Value for Money"	Nilai uang meliputi kesesuaian apa yang dibayarkan dengan apa yang didapatkan tamu pada saat menginap	Harga kamar yang sesuai dengan apa yang didapatkan tamu saat menginap	Ordinal	15
		Harga makanan dan minuman sesuai dengan apa yang didapatkan tamu saat menginap	Ordinal	16
***Overall Satisfaction* (Y)** (Ran & Ph, 2013)				

"Overall Satisfaction"	Secara keseluruhan hotel ini nyaman	Ordinal	17
	Secara keseluruhan hotel ini layak	Ordinal	18
	Secara keseluruhan hotel ini menyenangkan	Ordinal	19
	Secara keseluruhan hotel ini memenuhi kebutuhan	Ordinal	20

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat instrument pada penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat penerapan *hotel attributes* yang memengaruhi *overall satisfaction* pelanggan pada *upscale hotel* di Kota Bandung.

Data pada penelitian ini akan diidentifikasi sampel dan populasinya, lalu melaksanakan observasi, dan mengembangkan kuesioner. Data kuesioner yang dikumpulkan akan disebarkan kepada responden. Setelah responden sudah menyelesaikan survey, hasilnya akan diproses, dievaluasi dan dikumpulkan. Google form akan akan dipakai untuk mengirim kuesioner kepada responden yang pernah menginap minimal sekali pada *upscale hotel* di Kota Bandung. Kuesioner penelitian ini meliputi pernyataan yang dinilai pada skala *likert*. Setiap pernyataan sudah disiapkan dengan alternative ataupun pilihan jawaban, sehingga responden cukup memilih satu jawaban yang menurutnya paling sesuai menurut sudut pandangnya.

Terdapat tiga bagian pada kuesioner pada penelitian ini. Pertama, responden harus mengisi profil dan tujuan mereka menginap di *upscale hotel* di Kota Bandung. Kedua, kuesioner berisikan mengenai persepsi responden terhadap *hotel attributes* di Kota Bandung dimana terdapat 16 pernyataan berdasarkan tujuh dimensi yang telah disebutkan. Terakhir, kuesioner berisikan empat pernyataan dari responden yang digunakan untuk mengukur tingkat *overall satisfaction* pelanggan di *upscale hotel* Kota Bandung.

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa hasil penelitian yang valid adalah jika terdapat kesamaan antara data yang didapatkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian yang diteliti. Jika objek berwarna merah, sedangkan data yang didapatkan menunjukkan warna putih dengan begitu hasil penelitian tidak valid, begitupun sebaliknya. Instrumen yang valid artinya alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut valid. Valid artinya instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Adapun untuk menentukan validitas instrumen dapat menggunakan teknik korelasi *product moment* seperti di bawah ini.

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

Keterangan:

r = Koefisien validitas

X = Skor suatu item

Y = Skor total

N = Jumlah responden

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum XY$ = Jumlah kali distribusi X dan distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas menggunakan ketentuan sebagai berikut.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas pada setiap item instrumen dilakukan menggunakan program IBM SPSS (*Statiscal Product & Service Solution*) *Statisticts* versi 26 dengan tahapan sebagai berikut.

1. Buat tabulasi data dari setiap item variabel.

2. Pindahkan hasil tabulasi data pada *Data View*.
3. Buka menu *Analyze – Correlate – Bivariate.*
4. Pilih semua item dan masukkan pada kotak *Variables*.
5. Pastikan *Pearson*, *Two-tailed*, dan *Flag significant correlations* aktif.
6. Klik *Ok*, maka hasil uji validitas akan keluar.

Apabila koefisien antara setiap poin instrumen (item) memperoleh nilai total sama atau di atas 0,3 maka dinyatakan valid, namun jika nilai korelasinya di bawah 0,3 maka harus diperbaiki sebab dianggap tidak valid (Sugiyono, 2017). Adapun uji coba dilakukan dengan jumlah sampel yang digunakan dalam uji validitas instrumen ini berjumlah 30 responden, dengan besaran r_{hitung} dibandingkan dengan besaran r_{tabel} yang mengacu pada df (*degree of freedom*) $= n - 2$ dan nilai signifikasi sebesar $0{,}05 = 5\%$. Mengacu pada rumus $df = n - 2$, $df = 30 - 2 = 28$, sehingga nilai r_{tabel} diperoleh sebesar 0,361. Berikut di bawah ini adalah hasil uji validitas instrumen yang telah dilakukan.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Keramahan Staf Hotel *"Friendliness of Hotel Staff"* (X_1)				
1	Staf hotel sudah memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu	0,617	0,361	Valid
Fasilitas Hotel dan Amenitas Kamar *"Hotel Facilities and Amenities"* (X_2)				
2	Hotel sudah menyediakan fasilitas kamar hotel yang lengkap (AC, Smart TV, *Minibar*)	0,394	0,361	Valid
3	Hotel sudah menyediakan perlengkapan kamar mandi *(Toiletries)* yang lengkap	0,392	0,361	Valid
4	Hotel sudah menyediakan jaringan internet *(wifi)* yang cepat	0,784	0,361	Valid
5	Lahan parkir yang disediakan hotel luas dan dekat dari lift	0,676	0,361	Valid

6	Memiliki kamar yang kedap suara atau kamar sudah terisolasi suara dari luar dengan baik	0,829	0,361	Valid
Lokasi Hotel *"Hotel Location"* (X_3)				
7	Aksesibilitas menuju hotel yang mudah	0,568	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan *"Prompt and Courteous Service Quality"* (X_4)				
8	Kesigapan staf hotel dalam memberikan pelayanan 24 jam resepsionis untuk tamu saat menginap sudah baik dan sopan	0,708	0,361	Valid
9	Staf hotel sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada saat proses *check in* dan *check out*	0,522	0,361	Valid
***"Quality of Food"* Kualitas Makanan (X_5)**				
10	Menu makanan dan minuman yang tersedia di resto hotel sudah bervariasi	0,870	0,361	Valid
11	Makanan dan minuman yang disediakan restoran hotel sudah memiliki cita rasa yang berkualitas	0,768	0,361	Valid
***"Room Cleanliness and Comfort"* Kebersihan dan Kenyamanan Kamar (X_6)**				
12	Pihak hotel sudah memberikan kualitas kebersihan kamar tidur dengan baik	0,687	0,361	Valid
13	Hotel sudah menyediakan kamar tidur dan kamar mandi dengan ukuran yang pas sehingga membuat tamu nyaman	0,405	0,361	Valid
14	Pihak hotel sudah memberikan kualitas kebersihan kamar mandi dengan baik	0,657	0,361	Valid
***"Value for Money"* Nilai Uang (X_7)**				
15	Harga kamar sudah sesuai dengan yang didapatkan tamu saat menginap	0,805	0,361	Valid

16	Harga makanan dan minuman sudah sesuai dengan yang didapatkan tamu saat menginap	0,728	0,361	Valid
Kepuasan Secara Keseluruhan *(Overall Satisfaction)* (Y)				
17	Secara keseluruhan, hotel ini nyaman	0,880	0,361	Valid
18	Secara keseluruhan, hotel ini layak	0,857	0,361	Valid
19	Secara keseluruhan, hotel ini menyenangkan	0,823	0,361	Valid
20	Secara keseluruhan, hotel ini memenuhi kebutuhan	0,880	0,361	Valid

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil uji validitas pada table 3.4 di atas menunjukkan bahwa setiap item pernyataan untuk variabel *Hotel Attributes* (X), dan *Overall Satisfaction* (Y) memiliki nilai rhitung > 0,361. Hal tersebut membuktikan bahwa secara keseluruhan item pernyataan dari variabel *Hotel Attributes* (X), dan *Overall Satisfaction* (Y) dinyatakan valid karena nilai rhitung > 0,361.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu ukuran guna mengetahui apakah sebuah instrumen dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data atau tidak. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian yang reliabel adalah jika terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah jika kemarin dalam objek berwarna merah, maka sekarang dan besok harus tetap berwarna merah, atau dapat dikatakan data yang dihasilkan akan tetap sama meski digunakan beberapa kali. Berikut di bawah ini adalah rumus yang digunakan pada uji reliabilitas (Sugiyono, 2017).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right) - \left(1 - \frac{\sum si^2}{sx^2}\right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas

k = Banyaknya butir item

1 = Bilangan konstan

$\sum si^2$ = Jumlah varian butir item

sx^2 = Varian total

Menurut Kaplan & Saccuzzo (1993) koefisien reliabilitas dinyatakan reliabel jika kelompok item tidak lebih rendah dari 0,70 pada suatu dimensi. Jika koefisien reliabilitas telah dihitung, maka dapat dilihat keeratan hubungan dengan menggunakan kriteria Guilford (1956) yaitu seperti di bawah ini.

<0,20 = Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan

0,20 - <0,40 = Hubungan yang kecil (tidak erat)

0,40 - <0,70 = Hubungan yang cukup erat

0,70 - <0,90 = Hubungan yang erat (reliabel)

0,90 - <1,00 = Hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)

1,00 = Hubungan yang sempurna

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas menggunakan ketentuan sebagai berikut.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau 0,70 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau 0,70 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Cronbach's Alpha* (α) melalui program IBM SPSS (*Statiscal Product & Service Solution*) *Statisticts* versi 26 dengan tahapan sebagai berikut.

1. Buat tabulasi data dari setiap item variabel.
2. Pindahkan hasil tabulasi data pada *Data View*.
3. Buka menu *Analyze – Scale – Reliability Analysis.*
4. Pilih semua item dan masukkan pada kotak *Items*.
5. Buka *Statistics*, lalu pada *Descriptives for* centang *Scale if item deleted* dan klik *Continue*.
6. Klik *Ok*, maka hasil uji reliabilitas akan keluar.

Adapun hasil yang diperoleh sebagaimana hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap item yang diteliti adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Toleransi	Keterangan
Hotel Attributes (X)	0,904	0,70	Reliabel
Overall Satisfaction (Y)	0,879	0,70	Reliabel

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan table 3.5 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel *Hotel Attributes* (X), dan *Overall Satisfaction* (Y) masing-masing mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hal tersebut membuktikan bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi dalam mengukur atau sudah reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data selanjutnya.

3.9 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif, analisis data digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2019). Adapun penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif untuk menggambarkan dan menjawab rumusan masalah yang ada.

3.9.1 Analisis Deskrptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tanggapan dan persepsi tamu mengenai variabel penelitian yaitu *hotel attributes* (X) dan *overall satisfaction* (Y), dengan menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner. Analisis deskriptif digunakan untuk mengolah hasil data berupa tabulasi data agar dapat disajikan secara singkat dan mudah dipahami.

Analisis deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan hasil dari penelitian yang diteliti, yaitu:

1. Analisis data deskriptif mengenai atribut hotel yang berada pada *upscale hotel* di Kota Bandung.
2. Analisis data deskriptif mengenai *overall satisfaction* pada *upscale hotel* di Kota Bandung.

Analisis deskriptif digunakan untuk mencari tahu tanggapan dan persepsi responden atas variabel independen dan dependen melalui proses klasifikasi berdasarkan jumlah skor yang diperoleh responden. Klasifikasi dilakukan dengan mengukur variabel melalui garis kontinum. Garis kontinum ditentukan dengan menghitung nilai jenjang interval berdasarkan pilihan nilai tertinggi, pilihan nilai terendah, dan jumlah kriteria jawaban.

Pada pembuatan skala interval, dapat dilakukan sebagai berikut.

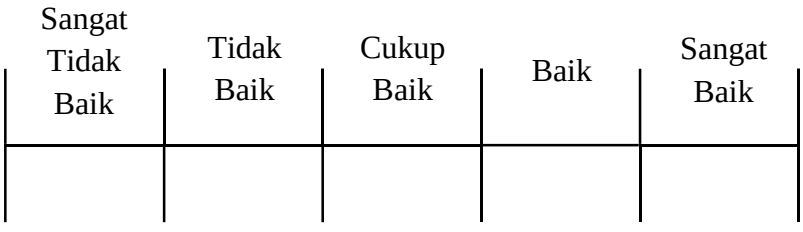
$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum}}{\sum \text{Kriteria Jawaban}}$$

Adapun nilai indeks maksimum dan nilai indeks minimum ditentukan melalui persamaan berikut.

Nilai Indeks Maksimum = Skor Interval Maksimum × Jumlah Item × Jumlah Responden

Nilai Indeks Maksimum = Skor Interval Maksimum × Jumlah Item × Jumlah Responden

Sehingga dapat ditentukan kategori skala pada garis kontinum sebagai berikut.



Gambar 3. 2 Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2017)

3.9.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji teori dengan suatu hipotesis untuk menghasilkan informasi ilmiah atau analisis ini digunakan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis dengan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan hipotesis pada penelitian ini, analisis yang digunakan pada penelitian yaitu dengan menggunakan analisis regresi linear berganda sebab untuk mengetahui ada ataupun tidaknya hubungan antara factor independent dengan variable dependen.

3.9.2.1 *Method of Succesive Intervals*

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menggunakan bentuk skala ordinal. mengingat pengolahan data pada penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, maka perlu melakukan konversi dari skala ordinal menjadi skala interval. Adapun teknik yang digunakan dalam mengonversi skala pada data yaitu teknik *Method of Successive Interval* (MSI) dengan tahapan sebagai berikut.

1. Menghitung frekuensi (f) tiap interpretasi jawaban pada tiap item sesuai hasil kuesioner yang dibagikan.
2. Berdasarkan hasil frekuensi dari tiap item, dilakukan perhitungan proporsi (p) dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Melakukan perhitungan proporsi kumulatif dari tiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan persamaan *Scale Value* (SV) berikut.

$$\text{SV} = \frac{(\text{density at lower limit}) - (\text{density at upper limit})}{(\text{area under upper limit}) - (\text{area under lower limit})}$$

6. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan rumus sebagai berikut.

$$y = sv + [k]$$
$$k = 1[SVmin]$$

Pengolahan data yang dilakukan selanjutnya yaitu dengan menggunakan program Microsoft Office Excel 2019 untuk memberikan kemudahan pada proses konversi data dari skala ordinal menjadi skala interval.

3.9.2.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi linear berganda, ada syarat yang harus dipenuhi yaitu dengan melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari empat uji diantaranya normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian mengenai kenormalan distribusi data. Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah data yang diuji tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas adalah bagian dari uji persyaratan analisis uji asumsi dasar. Adapun uji normalitas data yang dilakukan pada penelitian menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah berdasarkan probabilitas yaitu sebagai berikut.

a. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi normal.
b. Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak distribusi dengan normal.

2. **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* melalui pengambilan keputusan berikut.

a. Jika *Tolerance* < 0,10 dan VIF > 10, maka terjadi multikolinieritas.
b. Jika *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu melalui grafik *scatterplot* dengan melihat pola persebarannya. Penelitian yang baik adalah penelitian yang tidak terdapat heterokedastisitas dengan data pada *scatterplotot* yang menyebar tanpa membentuk pola tertentu.

3.9.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, beberapa metode analisis regresi linear digunakan. Pendekatan analisis regresi linear berganda dipakai untuk menguji pengaruh dua ataupun lebih variable independen (X) terhadap variable dependen (Y) untuk menunjukkan ada tidaknya hubungan antar variable (Trisliantanto & Agung, 2020). Sesuai tujuan penelitian, variable yang ditinjau adalah variable bebas yaitu *hotel attributes* dengan indicator "Keramahan Staf Hotel; Fasilitas dan Amenitas Hotel; Lokasi Hotel; Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan; Kualitas Makanan; Kebersihan dan Kenyamanan Kamar; dan Nilai Uang". Sedangkan, variable terikatnya yaitu *overall satisfaction.*

Menurut Sugiyono (2019) "analisis regresi linear berganda adalah teknik yang efektif untuk memperkirakan dampak dari dua ataupun lebih variable independent terhadap variable dependen". Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui ada ataupun tidaknya hubungan sebab akibat ataupun pengaruh beberapa variable bebas terhadap satu variable terikat (Trisliantanto & Agung, 2020). Jika jumlah variable independent melebihi dua, analisis regresi linear berganda akan dilakukan. Dalam penelitian ini nterdapat tujuh subvariabel independent yang akan diteliti pengaruhnya terhadap variable dependen. Untuk mengubahnya menjadi beberapa subhipotesis yang menyatakan efek dari subvariabel independent yang paling mendominasi terhadap variable dependen, lihat gambar untuk informasi lebih lanjut:

3.10 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dalam melaksanakan analisis regresi linear berganda adalah melaksanakan pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang jelas dan bisa dipercaya antara variable bebas dan variable terikat. Pada akhirnya akan disimpulkan bahwasannya H0 ditolak ataupun Ha diterima berlandaskan hipotesis yang sudah dirumuskan, sehingga bisa dipakai untuk menjawab rumusan masalah awal yaitu, mengetahui mengenai terdapat pengaruh atau tidak antara *hotel attributes* terhadap *overall satisfaction.*

3.10.1 Uji T (Parsial)

Dalam penelitian ini, hipotesis sebagian akan dievaluasi dengan memakai uji-t. Pengujian parsial penting untuk mengetahui pengaruh masing – masing variable independent terhadap variable dependen. Tingkat kesalahan 0,05 akan dibandingkan dengan hasil perhitungan uji T. Uji T punya ketentuan:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan).

Rumus berikut dipakai untuk menguji sebagian hipotesis, menurut uji T Sugiyono (2015):

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

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi sederhana

n = Banyaknya responden

r^2 = Besarnya pengaruh ataupun koefisien determinasi

3.10.2 Uji F (Simultan)

Uji hipotesis simultan digunakan untuk pengujian hipotesis pertama. Uji F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Penelitian ini terdiri dari *hotel attributes* sebagai variabel independen dan *overall satisfaction* sebagai variabel dependen.

Untuk menunjukkan signifikansi pada uji F dilakukan perbandingan nilai pada tabel distribusi F dengan $\alpha = 0{,}05$ dan derajat bebas (*degree of freedom*) ($N2 = k - 1$; $N2 = n - k$). Adapun kriteria pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut.

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan).

Penelitian ini menggunakan program IBM SPSS (*Statiscal Product & Service Solution*) *Statisticts* versi 26 untuk melakukan uji F dengan persamaan sebagai berikut.

$$F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)(n - K - 1)}$$

Keterangan:

F = Nilai Uji F

R = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel independen

n = Banyaknya responden