

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah Arion Suites Hotel Bandung yang terletak di alamat Jalan Otto Iskandar Dinata No.16, Pasir Kaliki, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40171. Arion Suites Hotel adalah sebuah properti hotel dengan kategori bintang empat yang sebelumnya dikenal sebagai Arion Swiss Bell Hotel, berkolaborasi dengan Swiss Bell Internasional sejak tahun 2005. Namun, pada tanggal 8 April 2022, Arion Swiss Bell Hotel secara resmi mengubah namanya menjadi Arion Suites Hotel dan berdiri di bawah naungan Arion Paramita Holding Company.

Peneliti memilih Arion Suites Hotel Bandung menjadi lokasi penelitian dikarenakan Arion Suites Hotel Bandung yang menyandang hotel bintang empat ditemukan permasalahan terkait kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh *google review*. Selain itu, menurut data laju pertumbuhan tamu yang didapat peneliti pada saat pra penelitian, jumlah laju pertumbuhan tamu dari tahun ke tahun fluktuatif dan cenderung menurun. Kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang merupakan bentuk produk dari hotel, tentunya perlu menjadi aspek yang diperhatikan. Oleh karena hal tersebut, peneliti menganggap penting untuk melaksanakan studi yang menyoroti aspek kualitas fasilitas dan pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan prosedur dan teknik peneliti dalam merancang dan merencanakan suatu tahapan penelitian yang menjadi pedoman bagi peneliti guna membangun strategi yang menghasilkan model penelitian (Sitoyo & Sodik, 2015). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan desainnya yaitu penelitian deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasar kepada peristiwa dan keadaan yang sebenarnya terjadi (Sugiyono, 2018). Penelitian kuantitatif juga merupakan sistematis mengenai suatu fenomena dan dilakukan pengumpulan data yang kemudian diukur menggunakan teknik statistik. Sedangkan, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan dalam menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Akan

tetapi, penggambarannya harus bersifat ilmiah dan tidak bersifat terlalu luas (Ramdhan, 2021). Studi ini menerapkan teknik survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. (Sitoyo & Sodik, 2015).

3.2.1. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:14), metode kuantitatif didefinisikan sebagai pendekatan suatu penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, serta bertujuan dalam menginvestigasi populasi hingga sampel tertentu. Teknik dalam pengambilan sampel kerap kali dilakukan secara *random*, pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian, dan analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif/statistik dengan maksud menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini bermaksud untuk mengukur pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung. Dapat dijabarkan bahwa variabel X1 pada penelitian ini adalah kualitas fasilitas, variabel X2 adalah kualitas pelayanan, dan Y adalah kepuasan tamu.

3.2.2. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan definisi yang diberikan pada setiap variabel yang dioperasionalkan, yakni variabel yang diteliti. Kemudian variabel tersebut didefinisikan secara spesifik. Pada penelitian ini terdapat dua variabel X, yakni variabel X1 meliputi kualitas fasilitas yang memiliki enam dimensi menurut Lawson & Boud-Bouvy dalam (Krisnamurti dkk., 2022) membagi fasilitas menjadi enam dimensi, yaitu: akomodasi, *food and beverage*, sanitasi, aksesibilitas, fasilitas aktif, dan fasilitas penunjang. Sedangkan, pada X2 yaitu Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dapat diukur dengan cara melakukan perbandingan antara ekspektasi pelayanan yang akan diberikan dengan pelayanan yang diterima (Adi, Fathoni, & Hasiholan, 2018). Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Prananda dkk., 2019) terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Selain itu, terdapat variabel Y yaitu kepuasan tamu. Adapun dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan tamu menurut Zeithaml (dalam Mohamad

dkk., 2022) terdiri atas *fulfillment*, *pleasure*, dan *ambivalence*. Untuk memperjelas uraian tersebut, berikut tabel operasional variabel pada penelitian ini.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
Kualitas Fasilitas (X1) (Kemenparekr af, 2021)	Kebersihan	Kamar memiliki sirkulasi udara yang baik	Likert	1
		Peralatan makan yang disediakan bersih	Likert	2
		Air bersih	Likert	3
		Fasilitas aktif (<i>gym, swimming pool, spa & sauna</i>) terawat	Likert	4
		Area lobby bersih	Likert	5
	Kelengkapan	Toilet kamar dilengkapi dengan <i>bathroom amenities</i>	Likert	6
		Menu makanan dan minuman beragam	Likert	7
		Tempat sampah kering dan basah terpisah	Likert	8
		Pilihan fasilitas aktif (<i>gym, swimming pool, spa & sauna</i>) beragam	Likert	9
		Lift dilengkapi dengan sistem keamanan (CCTV)	Likert	10
	Aksesibilitas	Kemudahan tamu dalam menemukan kamar	Likert	11
		Kemudahan tamu menjangkau restaurant	Likert	12
		Tempat sampah mudah ditemukan di sekitar	Likert	13
		Fasilitas aktif (<i>gym, swimming pool, spa & sauna</i>) memudahkan tamu dalam kebutuhannya	Likert	14
		Area parkir luas	Likert	15
Kualitas Pelayanan (X2) Parasuraman (dalam Prananda, 2019)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Staf menggunakan seragam hotel sehingga mudah dikenali	Likert	16
		Penampilan staf rapi	Likert	17
		Desain hotel unik	Likert	18
	Reliabilitas (<i>Realibility</i>)	Ketepatan waktu dalam pelayanan	Likert	19

	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan staf dalam melayani tamu	Likert	20
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Fasilitas yang tersedia aman sehingga tidak menimbulkan keraguan dalam penggunaannya	Likert	21
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Tamu merasakan keramah-tamahan yang diberikan oleh staf	Likert	22
		Staf dapat menanggapi keluhan tamu dengan baik	Likert	23
Kepuasan tamu Zeithaml (dalam Mohamad dkk., 2022)	<i>Fulfillment</i>	Tamu merasa kebutuhannya terpenuhi selama menginap	Likert	24
	<i>Pleasure</i>	Tamu merasakan perasaan gembira selama menginap	Likert	25
		Tamu merasa gembira dengan kebutuhan yang terpenuhi selama menginap	Likert	26
	<i>Ambivalence</i>	Tamu merasakan pengalaman yang unik selama menginap	Likert	27

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Sugiyono (2015) memaparkan bahwa populasi mengacu pada lingkup generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang di dalamnya terdapat kualitas maupun ciri-ciri khusus yang ditentukan oleh peneliti guna ditelaah yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan. Populasi adalah sekelompok individu secara keseluruhan yang memiliki atribut dan karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya (Nazir, 2014). Dalam kerangka penelitian ini, populasi merujuk kepada seluruh tamu yang telah menginap di Arion Suites Hotel Bandung. Berikut adalah gambaran mengenai laju pertumbuhan tamu selama lima tahun terakhir:

Tabel 3. 2 Laju Pertumbuhan Tamu 2018-2022

Tahun	Jumlah tamu
2018	27.371
2019	25.252
2020	17.716
2021	25.713
2022	21.724

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian daripada populasi yang bertujuan untuk mewakili suatu populasi. Sampel dapat mempermudah peneliti pada saat mencari data. Selain itu, sampel bertujuan untuk menghemat biaya, tenaga, dan waktu (Sugiyono, 2015). Sedangkan, menurut Menurut Sitoyo (2015), sampel adalah sebagian dari total individu dan atribut yang terdapat dalam suatu populasi, atau merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang dipilih berdasarkan metode tertentu untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut. Berdasarkan pengertian diatas, sampel yang diambil oleh peneliti adalah tamu yang menginap di Arion Suites Hotel Bandung. Peneliti mendapatkan data pra-penelitian pertumbuhan laju tamu terbanyak selama lima tahun terakhir di Arion Suites Hotel yaitu 27.371 untuk menentukan ukuran sampel, namun bukan menjadi populasi yang jika dihitung dengan menggunakan rumus *slovin*, maka diperoleh:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi berdasarkan data laju pertumbuhan tamu 2022

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang bisa ditolerir ($e=0,1$)

$$n = \frac{27.371}{1 + 27.371(0,1)^2}$$

$$n = \frac{27.371}{1 + 27.371 (0,01)}$$

$$n = \frac{27.371}{274,71}$$

$$n = 99,63$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat, jumlah sampel yang diperlukan dalam studi ini adalah sekitar 99,63 orang, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang.

3.4. Teknik Sampling

Pengambilan sampel pada riset ini adalah *non probability sampling* dengan pendekatan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* dapat didefinisikan

sebagai pendekatan dalam menentukan sampel berdasarkan suatu pertimbangan tertentu. Hal ini dikarenakan tidak semua sampel memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kriteria dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan yang telah diambil sebelumnya (Sugiyono, 2015)

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perangkat yang digunakan dalam mengukur fenomena yang sedang diamati. Setelah metode penelitian ditentukan, peneliti memerlukan alat untuk melaksanakan metode tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, alat yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner diperuntukkan guna mengumpulkan data yang akan diisi oleh responden. Proses ini melibatkan pembuatan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian mengenai kualitas fasilitas dan pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung. Kuesioner kemudian disebarluaskan kepada responden melalui *Google Form*, yang akan diunggah dan disebarluaskan melalui *platform* media sosial kepada individu yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu tamu yang telah menginap di Arion Suites Hotel Bandung.

Penelitian ini menerapkan metode pengukuran dengan skala Likert. Skala Likert memiliki tujuan untuk mengukur pandangan dan tanggapan individu atau kelompok mengenai suatu fenomena sosial atau kerap kali disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015). Skala Likert juga digunakan untuk menilai sejauh mana responden setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Penetapan skor untuk setiap opsi jawaban adalah sebagai berikut:

1. Skor 5 diberikan untuk pilihan "Sangat setuju"
2. Skor 4 diberikan untuk pilihan "Setuju"
3. Skor 3 diberikan untuk pilihan "Netral"
4. Skor 2 diberikan untuk pilihan "Tidak setuju"
5. Skor 1 diberikan untuk pilihan "Sangat tidak setuju"

Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dalam skala Likert di atas, respon dari responden dapat dikelompokkan ke dalam berbagai kategori seperti sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah untuk setiap variabel. Hal ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, serta kepuasan tamu berada pada tingkat sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, atau sangat rendah.

Oleh karena itu, untuk menilai validitas dan keandalan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang diaplikasikan oleh peneliti dengan tujuan guna menghimpun data. Data yang telah terkumpul akan digunakan guna menguji hipotesis, serta menjawab pertanyaan yang telah dipaparkan pada rumusan masalah yang kemudian akan menjadi acuan dalam kesimpulan (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

3.6.1. Observasi

Observasi yang dilangsungkan di lapangan bertujuan untuk mengumpulkan data dengan berkunjung ke tempat yang menjadi objek penelitian secara langsung, yaitu Arion Suites Hotel Bandung. Peneliti melakukan observasi dengan cara mengakses *google review* secara langsung untuk mendapatkan fenomena yang ada di Arion Suites Hotel Bandung. Selain itu juga, peneliti mendapat data laju pertumbuhan tamu pada tahun 2018-2022 secara langsung oleh kepala *front office* Arion Suites Hotel. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dilakukan guna dapat menyesuaikan keadaan di lapangan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.6.2. Studi Literatur

Studi literatur pada penelitian ini berupa teori yang telah dikumpulkan dan memiliki kaitan dengan variabel terikat maupun variabel bebas. Pengumpulan informasi dari teori terkait adalah mengenai kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan yang diketahui dari berbagai sumber, seperti halnya buku, jurnal, dan internet yang bertujuan untuk memperkuat penelitian.

3.6.3. Survei

Studi dengan teknik survei dapat dilakukan pada berbagai ukuran populasi, baik yang besar maupun yang kecil. Data diambil dari sebagian anggota populasi yang disebut sampel. Teknik survei digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan informasi dilakukan dengan merancang serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden.

3.7. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer memuat jenis data yang diperoleh langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan data primer dengan melalui observasi dan membagikan kuesioner kepada responden guna mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu ketika menginap di Arion Suites Hotel Bandung.

2. Data Sekunder

Data sekunder termasuk ke dalam jenis data yang diperoleh melalui perantara atau pencarian dalam dokumen, sehingga data didapatkan secara tidak langsung. Data ini merupakan informasi yang sudah dikumpulkan oleh peneliti lain atau berasal dari sumber lain, seperti halnya studi literatur yang mengandung informasi yang dapat memperkuat penelitian sebelumnya, serta dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian.

Data primer dan data sekunder digunakan oleh peneliti guna melengkapi penelitian ini. Berikut jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti yakni sebagai berikut.

Tabel 3. 3 Jenis dan Sumber Data

No.	Nama Data	Sumber Data	Jenis Data
1.	Profil Arion Suites Hotel Bandung	Website resmi Arion Suites Hotel Bandung	Sekunder
2.	Data keluhan tamu	<i>Google Review</i>	Sekunder
3.	Data <i>occupancy</i>	Arion Suites Hotel Bandung	Primer
4.	Penilaian tamu mengenai kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan, serta kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung	Responden	Primer

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

3.8. Teknik Pengujian Instrumen

3.8.1. Uji Validitas

Instrumen yang baik dan sesuai adalah instrumen yang teruji validitas dan Reliabilitasnya. Oleh karena itu, peneliti perlu mengukur validitas dari kuesioner (Sitoyo, 2015). Validitas instrumen dapat dibuktikan ke dalam dua validitas, yaitu validitas konten, validitas konstruk, dan validitas kriteria. Validitas konten dinilai oleh ahli dan bertujuan untuk memberikan bukti pada alat ukur yang kemudian diproses dengan analisis rasional. Sedangkan validitas konstruk bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel sesuai dengan landasan teori. Kemudian validitas kriteria berfokus untuk membandingkan antara instrumen yang telah dikembangkan dengan instrumen lainnya. Hasil dari instrumen yang telah diuji dan ditentukan kriterianya akan dihubungkan melalui uji korelasi dengan menggunakan rumus *Person Product Moment (Product Moment Correlation Analysis)* yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013) guna menguji kevalidan pada setiap butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian, yakni sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Indeks korelasi antara variabel yang dikorelasikan
- n = banyaknya responden dari variabel x dan y dari hasil kuesioner
- x = jumlah skor untuk indikator X
- y = jumlah skor untuk indikator Y
- $\sum x$ = Skor untuk distribusi x
- $\sum y$ = Skor untuk distribusi y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi x
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi y

Selanjutnya, untuk mendapat hasil yang signifikan, maka korelasi tersebut diuji dengan membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} . Rumus uji t yang dilakukan adalah sebagai berikut:

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

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = butir pertanyaan valid

- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ = butir pertanyaan tidak valid
- Nilai $r \text{ tabel}$ dengan $N=100$ pada signifikansi 5% (Yusup, 2018).

Tabel 3.4 Uji Validitas

No.	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Fasilitas (X1)				
1.	Saya merasa kamar hotel memiliki sirkulasi udara yang baik	0,708	0,361	Valid
2.	Peralatan makan di restaurant bersih	0,449	0,361	Valid
3.	Air bersih	0,559	0,361	Valid
4.	Fasilitas aktif (<i>gym, swimming pool, spa & sauna</i>) terawat	0,612	0,361	Valid
5.	Area lobby bersih	0,608	0,361	Valid
6.	Pintu dan jendela kamar dilengkapi dengan alat pengaman	0,569	0,361	Valid
7.	Pilihan menu makanan dan minuman saat sarapan beragam	0,530	0,361	Valid
8.	Tempat sampah kering dan basah yang berada di sekitar terpisah	0,574	0,361	Valid
9.	Pilihan fasilitas aktif yang beragam (<i>gym, swimming pool, spa & sauna</i>) dapat melengkapi kebutuhan saya sebagai tamu	0,522	0,361	Valid
10.	Lift dilengkapi dengan sistem keamanan (CCTV dan tombol darurat)	0,383	0,361	Valid
11.	Saya dapat dengan mudah menemukan posisi kamar	0,490	0,361	Valid
12.	Lokasi restaurant sangat mudah dijangkau	0,608	0,361	Valid
13.	Tempat sampah mudah ditemukan di sekitar	0,535	0,361	Valid
14.	Saya merasa fasilitas aktif (<i>gym, swimming pool, spa & sauna</i>) memudahkan saya dalam memenuhi kebutuhan	0,574	0,361	Valid
15.	Area parkir sangat luas	0,769	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)				
1.	Saya dapat dengan mudah mengenali staf yang ada di hotel karena staf menggunakan seragam	0,659	0,361	Valid
2.	Staf hotel berpenampilan rapi	0,671	0,361	Valid
3.	Desain hotel unik	0,687	0,361	Valid
4.	Jadwal check in yang ditawarkan sesuai	0,420	0,361	Valid

5.	Staf dapat menanggapi kebutuhan saya dengan cepat	0,483	0,361	Valid
6.	Saya merasa tidak ragu ketika menggunakan fasilitas yang ada di hotel	0,743	0,361	Valid
7.	Saya merasakan keramahan staf dalam melayani	0,465	0,361	Valid
8.	Saya merasa keluhan yang saya rasakan dapat ditanggapi dengan baik oleh staf	0,703	0,361	Valid
Kepuasan Tamu (Y)				
1.	Saya merasa kebutuhan saya terpenuhi selama menginap di hotel	0,745	0,361	Valid
2.	Saya merasakan perasaan gembira selama menginap di hotel	0,693	0,361	Valid
3.	Saya merasa gembira karena kebutuhan saya terpenuhi selama menginap di hotel	0,730	0,361	Valid
4.	Saya merasakan pengalaman yang unik selama menginap di hotel	0,811	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui hasil dari pengukuran ketika menggunakan suatu objek yang sama, dapat memperoleh data yang sama (Sugiyono, 2017). Pengukuran ini menggunakan program SPSS guna mengukur reliabilitas melalui uji statistic Cronbach Alpha. Peneliti memutuskan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5 dalam penelitian ini. Menurut Nunnally (dalam Ghazali, 2019), nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 menandakan bahwa variabel memiliki reliabilitas yang baik. Semakin mendekati nilai 1, maka reliabilitas data tersebut semakin dapat dipercaya.

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha's	N Item	Keterangan
1.	Kualitas Fasilitas	0,847	15	Reliable
2.	Kualitas Pelayanan	0,825	8	Reliable
3.	Kepuasan Tamu	0,733	4	Reliable

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha's* dari ketiga variabel >0,60. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut dapat dipercaya.

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis deskriptif. Pendekatan analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran dan penjelasan terhadap data yang telah dikumpulkan, walaupun tujuannya bukan untuk membuat generalisasi yang berlaku umum (Sugiyono, 2015: 207).

Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci tentang variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif kepuasan tamu berdasarkan kualitas fasilitas yang diberikan oleh hotel yang terdiri atas kebersihan, kelengkapan, dan aksesibilitas.
2. Analisis deskriptif kepuasan tamu berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel yang terdiri atas *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.
3. Analisis deskriptif kepuasan tamu ketika menginap di Arion Suites Hotel Bandung.

Analisis deskriptif dapat diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Data disajikan dalam bentuk tabel *crosstab* atau tabulasi silang. Sehingga dengan menggunakan analisis tersebut dapat diketahui tingkat dari hasil temuan yang telah diteliti dengan beberapa kategori, yaitu kategori tinggi, rendah, ataupun sedang.
2. Data disajikan dalam bentuk visual, seperti halnya dalam bentuk diagram.
3. Menghitung ukuran tendensi sentral, yakni meliputi mean, median, dan modus.
4. Menghitung ukuran letak dari kuartil, desil, dan persentil.
5. Menghitung ukuran penyebaran yaitu seperti standar deviasi, deviasi kuartil, mean deviasi, dan sebagainya.

Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini untuk perhitungan tabulasi silang adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Skor aktual : Jawaban seluruh responden dalam kuesioner penelitian

Skor ideal : Bobot tertinggi pilihan jawaban responden

Didapatkan kriteria interpretasi skor berdasarkan interval yang sudah diperhitungkan yaitu:

Tabel 3.6 Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00 – 36,00	Tidak baik / Rendah
2	36,01 – 52,00	Kurang baik / Kurang Tinggi
3	52,01 – 68,00	Cukup baik / Cukup Tinggi
4	68,01 – 84,00	Baik / Tinggi
5	84,01 – 1,00	Sangat Baik / Sangat tinggi

Sumber: Narimawati (2010)

Klasifikasi per variabel per dimensi dinyatakan dalam persentase dari 0% - 100% Menggunakan analisis deskriptif dengan tahap – tahap sebagai berikut (Sugiyono, 2018:177):

Nilai Indeks Maksimum = Nilai max kelas interval x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Indeks Minimum = Nilai min kelas interval x jumlah pernyataan x jumlah responden

Jenjang Variabel = Nilai indeks max – Nilai indeks min

Jarak Interval = Jenjang variabel : 5

Perhitungan secara garis kontinum dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tidak Baik/ Sangat Rendah	Kurang Baik/Rendah	Cukup Baik/ Cukup Tinggi	Baik/Tinggi	Sangat Tidak Baik/Sangat Tinggi
A	b			N

Keterangan:

A = Nilai Indeks Minimum

b = Jarak Interval

N = Nilai Indeks Maksimum

3.9.2. Method of Succes Interval (MSI)

Sesuai yang tertera pada operasional variabel ditunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan skala ordinal. Namun dikarenakan penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur yang salah satu ketentuannya yaitu menggunakan data interval, sehingga data ordinal yang terkumpul perlu diubah menjadi data interval menggunakan cara *Method Success Interval* (MSI). Terdapat prosedur yang perlu diperhatikan dalam melakukan perubahan data tersebut, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menghitung/mengukur frekuensi (f) setiap jawaban responden terhadap setiap pertanyaan
- 2) Sesuai dengan frekuensi yang didapatkan pada setiap pertanyaan dilakukan penghitungan/pengukuran proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara menghitung pembagian frekuensi dengan jumlah responden.
- 3) Sesuai dengan proporsi tersebut dilaksanakan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- 4) Menentukan nilai batas Z (table normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- 5) Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban menggunakan persamaan berikut:

$$scale\ value = \frac{density\ at\ lower\ limit - density\ upper\ limit}{area\ below\ imit - area\ below\ lower\ limt}$$

- 6) Menghitung nilai hasil tranformasi setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan sebagai berikut:

$$Nilai\ hasil\ tranformasi : score = scale\ value_{minimum} + I$$

3.9.3. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah salah satu metode pengolahan data yang digunakan oleh peneliti. Dalam pendekatan yang terstruktur, analisis verifikatif berfungsi untuk mengungkap kemungkinan adanya korelasi antara variabel-variabel dalam hipotesis yang terkait dengan permasalahan yang sedang diselidiki (Sugiyono, 2018). Dalam kerangka penelitian ini, pendekatan analisis verifikatif diimplementasikan melalui metode regresi linear berganda. Tujuannya adalah

untuk memahami pengaruh yang signifikan dari dimensi variabel X1, yaitu kebersihan, kelengkapan, dan aksesibilitas, serta dimensi variabel X2, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), terhadap variabel Y, yakni kepuasan tamu.

3.10. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Hal yang perlu dilakukan dalam melakukan uji *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan menentukan rata-rata dari suatu data terlebih dahulu, kemudian data tersebut diurutkan mulai dari yang terkecil dengan adanya frekuensi dari masing-masing data. Selanjutnya, menetapkan taraf signifikansi yang bernilai $\alpha = 0,05$. Kemudian, menetapkan kriteria pengujian dalam menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yakni sebagai berikut.

- a. Data dapat dinyatakan terdistribusi normal apabila tingkat signifikansi $> 0,05$.
- b. Data dapat dinyatakan terdistribusi tidak normal apabila tingkat signifikansi $< 0,05$.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dimanfaatkan guna mendeteksi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen memiliki karakteristik linier yang signifikan atau tidak. Uji linearitas dapat dijalankan melalui test of linearity. Jika nilai signifikansi dari uji linearitas adalah $\leq 0,05$, hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2015).

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengidentifikasi keberadaan korelasi yang kuat antara variabel independen dalam suatu model regresi. Salah satu metode untuk mendeteksi potensi korelasi yang tinggi antar variabel independen adalah dengan menggunakan Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Sesuai dengan Anggryeny (dalam Azizah dkk., 2020), terdapat beberapa indikator yang dapat diperhatikan untuk mengenali adanya multikolinearitas, diantaranya:

- a. Nilai R-Squared yang tinggi dan nilai F-statistik yang signifikan, tetapi sebagian besar dari nilai t-statistik tidak signifikan.
- b. Korelasi yang cukup tinggi antara dua variabel independen (umumnya $> 0,8$).
- c. Nilai *condition number* melebihi 20 atau 30.

Menurut Ghazali (2017: 36), *tolerance* menggambarkan seberapa banyak variasi dalam variabel independen tertentu yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dengan begitu, nilai toleransi yang rendah sebanding dengan nilai VIF yang tinggi. Asumsi mengenai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jika $VIF > 10$ dan nilai Tolerance < 0.10 maka terjadi terdapat indikasi adanya multikolinearitas.
2. Jika $VIF < 10$ dan nilai Tolerance > 0.10 maka tidak terdapat indikasi adanya multikolinearitas.
4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat didefinisikan sebagai ketidaksamaan varian dari error yang tidak konstan sehingga akurasi dari prediksi dapat bersifat meragukan. Menurut Mardiatmoko (2020) pengujian ini melibatkan regresi variabel bebas terhadap nilai *absolute residual*. Residual merupakan selisih antara variabel Y dengan nilai yang diprediksi untuk variabel Y tersebut, dan nilai absolut mengacu pada nilai positif tanpa memperhatikan arahnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai *absolute residual* $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.11. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis regresi linear berganda dimanfaatkan guna menguji relasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen yang diukur dalam skala rasio (Hardani dkk., 2020). Dalam konteks penelitian ini, analisis regresi linear berganda diterapkan karena peneliti bermaksud mengidentifikasi dampak langsung dan searah dari variabel independen pada variabel dependen. Struktur model regresi linear berganda yang diadopsi dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan tamu

X1 : Kualitas Fasilitas

X2 : Kualitas Pelayanan

α : Konstanta

β : Slope atau koefisien *estimate*

e : *Error*

3.12. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Dalam konteks analisis regresi linear berganda, uji t parsial digunakan dalam mengevaluasi apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) secara individu terhadap variabel dependen (Y). Keputusan mengenai uji t parsial diambil berdasarkan perbandingan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel pada taraf signifikansi 5%

- H_{01} dan H_{02} diterima apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (artinya tidak adanya pengaruh)
- H_{01} dan H_{02} ditolak apabila nilai signifikansi $< 0,05$ (artinya berpengaruh).

Sedangkan, pada taraf signifikansi 10% terdapat penarikan kesimpulan sebagai berikut.

- H_{01} dan H_{02} diterima apabila nilai signifikansi $> 0,1$ (artinya tidak berpengaruh)
- H_{01} dan H_{02} diterima apabila nilai signifikansi $< 0,1$ (artinya terdapat pengaruh)

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F yang merupakan langkah dalam analisis regresi linear berganda dilakukan guna melihat apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Wisudaningsi dkk., 2019).

Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel :

- Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama, variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

- Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan nilai signifikan hasil dari output SPSS :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.13. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperuntukkan guna mengukur sejauh mana variasi dalam variabel Y dapat digambarkan oleh variasi dalam variabel X, dan penjelasannya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Relasi

Pedoman interpretasi koefisien penentu digunakan dalam mengukur persentase pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Apabila koefisien semakin mendekati 100%, koefisien determinasi mengindikasikan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Namun, apabila semakin mendekati 0%, koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diartikan semakin lemah.