

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan suatu pedoman semua proses yang berisi langkah-langkah proses baik persiapan, pelaksanaan, dan penulisan skripsi yang dibutuhkan peneliti untuk memecahkan rumusan masalah penelitian dengan berbagai analisis data hasil penelitian. Dalam penelitian ini memerlukan metode sebagai langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan. Desain dalam penelitian skripsi ini menggunakan beberapa metode penelitian yakni, deskriptif-kuantitatif-korelasional.

Pertama menggunakan metode penelitian deskriptif dimana untuk memperoleh gambaran atau penjelasan mengenai karakteristik data melalui hasil analisis data yang bersifat sebagaimana aslinya dilapangan tanpa bermaksud membuat kesimpulan secara umum (Sugiyono, 2014). Analisis deskriptif ialah berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan karakteristik responden-responden survei, dan gambaran kepuasan konsumen dari protokol kesehatan.

Metode penelitian kedua ialah kuantitatif karena tujuan penelitian ini untuk menguji hipotesis yang telah tersusun oleh penulis yang berasal dari teori-teori yang sudah dirangkumkan di bab dua. Metode penelitian kuantitatif ini sendiri secara umum adalah penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012). Hasil survei penelitian ini menghasilkan data ordinal yang kemudian diubah dengan MSI sehingga menjadi data interval. Data interval berupa data yang berbentuk bilangan dari 1-5, oleh karena itu data interval dapat disebut data kuantitatif (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini sudah memiliki sifat sistematis, terencana dan terstruktur yang sudah terpapar di bab awal hingga akhir dari proses pengumpulan data baik fenomena, teori-teori jurnal, dan data-data lain terkait yang kemudian ditafsirkan oleh peneliti. Disusun sesuai aturan penyusunan skripsi dalam buku e-book yang

berjudul “Tentang Pedoman Penulisan Kaya Ilmiah UPI Tahun 2021”. Hasil survei penelitian yang berupa data angka menjadi dasar penarik kesimpulan dengan perhitungan uji-uji yang sesuai. Dimensi tingkat kepuasan tamu hotel ditemukan dari peringkat kuantitatif, kepuasan pelanggan dengan diungkapkan berdasarkan pelayanan hotel yang berbeda yakni; kamar, restoran, dan *lobby*.

Metode penelitian tambahan ketiga yakni korelasional. Hal ini dapat terjadi karena didalam hipotesis yang diuji peneliti adanya keinginan untuk memperdalam dalam mengetahui dan mempertegas kembali hasil dari uji regresi. Dimana analisis korelasi dapat menjawab “Apakah terdapat hubungan dan bagaimana tingkat hubungan antara dua variable sejajar (hubungan simetris) tersebut” tanpa ada upaya lain yang dapat untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terindikasi terdapat manipulasi variabel (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012). Variabel yang diteliti yakni variabel independen (X) “Protokol Kesehatan” dan variable dependen “Kepuasan Tamu”.

### **3.2 Populasi dan Sampel**

Pemilihan dan penentuan responden survei data primer ini sama pada umumnya dengan cara penentuan sampel dari populasi.

#### **3.2.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2014), populasi adala wilayah generalisasi yang terdiri oleh obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan atau sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian (dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya). Populasi bisa juga berarti gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa atau fenomena. Elemen ini berarti baik hal atau orang yang memiliki ciri karakteristik serupa yang dapat menjadi pusat perhatian seorang peneliti dan karena itu dipandang sebagai sebuah penelitian (Ferdinand, 2006).

Secara umum dan pada dasarnya populasi adalah semua nilai yang terdiri oleh hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif ataupun kualitatif, serta dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman & Akbar, 2006). Populasi penelitian ini adalah semua tamu hotel disaat pandemi Covid-19 di Indonesia.

Tika Suwartika, 2023

**PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU**

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

### 3.2.2 Sample

Pengambilan *sample* dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang diteliti oleh peneliti ada sangat besar jumlahnya. Sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk meneliti seluruh populasi yang ada di Indonesia. Menurut (Sugiyono, 2014), sampel merupakan bagian daripada jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *Simple Random Sampling*. Menurut (Sugiyono, 2014) *teknik simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata berada pada populasi itu.

Kriteria-kriteria umum anggota populasi menjadi sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Semua tamu hotel saat pandemi Covid-19 di Indonesia bersertifikasi CHSE. Karena menganut panduan protokol kesehatan di Indonesia dan agar nilai implmentasi sama dijamin dengan sertifikasi CHSE.
2. Berusia sama dengan atau lebih dari 17 tahun. Karena hanya dengan umur tersebut yang bisa memiliki kartu identitas untuk memesan hotel dalam bentuk KTP, Paspor, SIM, dan lain-lainnya.
3. Periode September 2020 – Juni 2023 karena pemilihan periode 2019 dapat menggambarkan kondisi yang tidak relative yang berupa adaptasi dan ketidaksempurnaan protokol kesehatan. Sementara tahun 2020-2022 merupakan periode yang stabil dimana pemerintahan sudah mengatur standar hotel dalam protokol kesehatan yang relevan bisa untuk digunakan dalam penelitian (memahami kondisi kepuasan konsumen melalui protokol kesehatan). Tahun berikutnya 2022-2023 merupakan periode dimana pasca pandemi dimana protokol kesehatan masih baik untuk dijalankan hotel-hotel dan failitas umum dan tidak merugikan siapapun karena mencegah lebih baik daripada mengobati. September awal dibuat sertifikasi CHSE, sementara Juni 2023 kebijakan transisi endemic.

Dalam teknik sampling acak sederhana ini, perbedaan, dalam hal karateristik responden tidak dipilih secara khusus baik jenis kelamin, usia, penghasilan, hotel yang dihuni, tujuan menginap, dan lain-lain. Karena karateristik

ini bukan merupakan sesuatu hal yang penting dan tidak berdampak signifikan terhadap hasil penelitian. Sebab itu peneliti dapat menentukan pengambilan sampel secara acak sederhana atau *simple random sampling*. Maka dengan demikian setiap unsur populasi dapat memiliki kesempatan yang sama untuk dapat bisa terpilih menjadi sampel peneliti.

Dalam mendapat data survei, peneliti menyebarkan secara online lewat *google form*. Dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan perhitungan sampel dengan pendekatan rumus *Lemeshow* yang dapat digunakan untuk menghitung total populasi penelitian ini yang bersifat tidak dapat diketahui secara pasti (Riyanto & Hatmawan, 2020).

Perhitungan rumus *lemmeshow*:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Bedasarkan hasil perhitungan yang telah peneliti hitung, jumlah sampel yang dibutuhkan oleh peneliti adalah 96 responden.

### **3.3 Instumen Penelitian**

Menurut Kotler (1996) dalam (Tjiptono F. , Strategi Bisnis Pemasaran, 2008) salah satu cara metode dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah survei. Survei kepuasan pelanggan biasanya dilakukan dalam penelitian mengenai topik kepuasan pelanggan. Hasil data itu sendiri berupa tanggapan dan umpan balik secara langsung dari responden.

#### **3.3.1 Alat Pengumpulan Data**

##### **3.3.1.1 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Riduwan, 2010) mengemukakan bahwa metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk

mengumpulkan data. Alat pengumpulan data yang digunakan untuk kebutuhan penelitian adalah sebagai berikut:

#### **3.3.1.1.1 Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari berbagai sumber dari bermacam literatur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi literatur pada berbagai referensi yang ada dalam buku, *e-book*, berita-berita dalam negeri, website resmi, artikel, laporan, jurnal- ilmiah baik luar negeri dan dalam negeri serta berbagai media lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian kepuasan tamu hotel dan protokol kesehatan. Studi pustaka menjadi data sekunder serta sebagai penunjang peneliti dalam pengolahan data primer. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga

#### **3.3.1.1.2 Survei**

Survei digunakan buat mengumpulkan berita kuantitatif secara sistematis. Penulis menyebarkan survei yang berisi pertanyaan untuk acuan data utama/primer yang akan diolah menjadi hasil penelitian dengan dibantu oleh data sekunder yang telah disebutkan. Data primer atau utama merupakan data yang didapatkan dan dikumpulkan sendiri oleh penulis dan langsung dari objek ataupun lokasi yang diteliti.

Survei merupakan teknik pengumpulan data dimana dalam pelaksanaannya dengan cara menawarkan seperangkat pernyataan tertulis untuk diisi oleh responden dan dijawab. Dalam proses ini responden secara giat mengisi data identitas, data hotel, memberi penilaian dan memberi tanda centang pada alternatif jawaban yang sudah disediakan peneliti. Penilaian dilakukan dengan memilih pendapat yang paling mendekati dengan keadaan responden dengan pernyataan-pernyataan pada survei yang menyangkut variable-variabel yang diteliti. Data yang diperoleh dalam penelitian ini, didapatkan secara langsung dari pengisian pra-survei dan secara online dari pengisian survei.

Skala yang cocok dengan survei untuk mengukur pengaruh adalah dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan metode skala yang dapat

mengukur kepuasan tamu dari tanggapan yang paling positif hingga negatif daripada pernyataan-pernyataan yang telah disediakan.

### 3.3.1.1.2.1 Panduan Data Penilaian Instrumen Penelitian Survei

Peneliti Sudah banyak alat untuk mengukur kepuasan konsumen. Di hotel yang paling populer untuk mengumpulkan data adalah survei. Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui survei skala *likert*. Skala *likert* digunakan baik untuk mengukur persepsi (Sugiyono, 2014) tamu hotel mengenai protokol kesehatan.

Survei dibuat sesuai variable-variable terikat dan bebas. Disebarkan secara terbuka/online melalui *Google Form* dan *link* dimana hal ini membuka kesempatan yang banyak untuk diisi responden. Protokol Kesehatan yang diidentifikasi dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 3 dimensi yakni dimensi *lobby*, kamar, dan restoran,

Pada operasionalisasi perhitungan survei menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut (Sugiyono, 2014), skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori. Tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur. Berdasarkan pengertian diatas maka data skala instrumen dapat memberikan informasi berupa nilai pada jawaban.

Berdasarkan survei skala like lima pilihan yang direncanakan peneliti, selanjutnya dihitung menggunakan pendekatan skala *Guttman*. Adapun panduan penentuan penilaian pernyataan dan skoring atas pilihan jawaban survei sebagai berikut:

No.	Jawaban responden	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

### Gambar 3. 1 Gambar Penentuan Nilai

Sumber: (Sugiyono, 2014)

#### 3.3.1.1.2.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini seperti yang telah terdapat pada judul. Variabel yang dipengaruhi yakni variable *dependen* (respon) adalah kepuasan tamu (Y). Dan variabel *independent* (prediktor) yang dilambangkan dengan (X) yang mempengaruhi variabel *dependen*. Dimana bisa berpengaruh secara positif dan negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah protokol kesehatan.

#### 3.3.1.1.2.3 Operasional Variabel

Definisi variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau mengubah nilai (Sekaran & Bougie, 2013). Menurut (Sugiyono, 2014) bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai berbagai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti. Selanjutnya akan diimplementasikan lebih lanjut hasilnya. Variabel ( $X_1$ ) dalam penelitian ini adalah protokol kesehatan (Y) adalah kepuasan konsumen.

Tabel operasional variabel dari Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel oleh Kmenparekraf.

Tabel 3. 1  
Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Item	Skala
1	Protokol Kesehatan (X) (Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020)	<i>Lobby</i>	Meja penerima tamu dilengkapi dengan <i>hand sanitizer</i> dan tisu.	1	Ordinal
			Meja penerima tamu menjaga jarak minimal 1 meter dengan tamu/memiliki pelindung partisi di meja penerima tamu.	2	Ordinal
			Pemberian informasi secara tertulis seperti brosur atau pamflet	3	Ordinal

Tika Suwartika, 2023

PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU

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

			mengenai SOP kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel kepada tamu.		
			Formulir registrasi dan data tamu yang memuat riwayat perjalanan dalam 14 hari terakhir dan kondisi kesehatan tamu, merujuk pada formulir <i>self assessment</i> risiko Covid-19.	4	Ordinal
			Antrean untuk pendaftaran tamu diatur minimal 1 meter yang diberi tanda khusus di lantai/diberi partisi.	5	Ordinal
			Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/ <i>hand sanitizer</i> .	6	Ordinal
			<i>Concierge</i> membersihkan barang-barang bawaan tamu menggunakan disinfektan/cairan pembersih yang sesuai dan aman.	7	Ordinal
			Toilet di <i>lobby</i> dalam keadaan yang higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik.	8	Ordinal
			Tempat sampah yang berada di daerah di <i>lobby</i> baik di <i>front office</i> dan toilet selalu	9	Ordinal



			dalam kondisi tertutup.		
			Peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.	10	Ordinal
			Alat pemadam kebakaran pada lokasi <i>lobby</i> yang mudah dijangkau dan petunjuk cara menggunakannya.	11	Ordinal
			Sarana pembayaran non tunai (merchant untuk melakukan pembayaran dengan debit ataupun kredit).	12	Ordinal
			Seluruh pegawai di <i>lobby</i> menggunakan APD (Masker/ <i>Face Shield</i> ).	13	Ordinal
		Kamar	Kebersihan kamar yang dipesan	14	Ordinal
			Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer di dalam kamar.	15	Ordinal
			Kamar tamu bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.	16	Ordinal
			Kesejukan udara didalam ruang kamar dalam hotel.	17	Ordinal
			Pemurni udara/filter udara dalam kamar berjalan dengan baik mengurangi polutan udara.	18	Ordinal
			Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik.	19	Ordinal

			Tempat sampah dalam kamar menggunakan penutup.	20	Ordinal
			Peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.	21	Ordinal
		Restoran	Seluruh pegawai di restoran menggunakan APD (Masker/ <i>Face Shield</i> dan sarung tangan).	22	Ordinal
			Tempat duduk dan jarak antar tamu diatur minimal 1 meter.	23	Ordinal
			Daftar menu makanan dan minuman disiapkan secara daring.	24	Ordinal
			Sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer di dalam restoran.	25	Ordinal
			Restoran bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit.	26	Ordinal
			Toilet di restoran dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik.	27	Ordinal
			Memiliki sistem layanan pemesanan makanan/minuman secara daring yang diantar ke kamar.	28	Ordinal
			Peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul.	29	Ordinal
			Alat pemadam kebakaran pada lokasi restoran yang	30	Ordinal

			mudah dijangkau dan petunjuk cara menggunakannya.		
2	Kepuasan Tamu Hotel (Y) {Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam (Tjiptono F. , Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, 2014)}	Kesesuaian harapan	Tingkat kualitas pelayan “Protokol Kesehatan” di hotel sesuai atau melebihi harapan.	31	Ordinal
		Minat membeli kembali.	Memiliki keinginan untuk memesan kamar kembali.	32	Ordinal
		Kesediaan merekomendasikan	Memiliki keinginan untuk merekomendasikan pada orang terdekat.	33	Ordinal

Sumber: Pengolahan data sekunder 2023

### 3.4 Uji Validitas dan Realibitas

Dalam mendapatkan data sampel untuk pra-survei menggunakan teknik mengambil sampel yakni secara *offline* dengan *accidental sampling*, salah satu jenis teknik *sample nonprobability* dimana sampel secara acak dipilih melalui responden yang secara kebetulan bertemu disuatu tempat sesuai konteks penelitian (Notoatmojo, 2018). *Accidental sampling* adalah teknik dimana pengambilan sampel berdasarkan responden yang ditemui secara acak, yang berdasarkan prinsip kebetulan ada ditempat, sesuai kriteria, dan mau mengisi survei (Sugiyono, 2014).

Peneliti membagikan data pra-survei di tempat-tempat umum seperti Cihampelas Walk dan taman Pers, mendapatkan 30 responden dengan teknik *quota sampling* untuk menguji validitas dan realibitas. Peneliti menggunakan *quota sampling* sebagai penentuan target yang dicapai. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi bersifat antara lain tidak bisa diketahui secara pasti, dalam jumlah banyak, dan termasuk *public opinion* (karena protokol kesehatan di hotel merupakan kebijakan pemerintah). Menurut (Sugiyono, 2014) data penelitian yang berdistribusi baik bila sampel sama dengan atau diatas 30 responden, dan 30 responden memiliki distribusi yang akan lebih mendekati kurva normal.

Sebelum dilakukan pra-survei, penelitian ini memberikan penjelasan yang jelas tentang tujuan penelitian ini kepada responden. Selain itu memberi tahu bahwa data yang dikumpulkan tidak akan digunakan untuk tujuan lain selain yang telah disebutkan (skripsi). Tidak lupa, responden survei diberitahu bahwa informasi pribadi mereka akan dirahasiakan.

### 3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas perlu dilakukan peneliti untuk mengetahui/memastikan apakah alat ukur (total 30 pernyataan) yang dipakai bisa dapat digunakan dan mampu untuk mengukur (valid atau tidak) (Sekaran, 2011) kepuasan tamu hotel secara tepat dan akurat berdasarkan protokol kesehatan. Jika terbukti bahwa validitas instrumen (survei) mampu digunakan dalam mengukur obyek penelitian oleh karena itu dapat dikatakan valid, jika sebaliknya maka dikatakan tidak valid (Sudarmanto & R., 2005).

Valid sendiri berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2014):

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- Jika  $r_{\text{(hitung) positif dan r hitung}} > r_{\text{(tabel)}}$ , maka butir tersebut valid.
- Jika  $r_{\text{(hitung) negatif dan r hitung}} < r_{\text{(tabel)}}$ , maka butir tersebut tidak valid.

Uji validitas di survei ini dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi dengan menggunakan program SPSS for windows versi 26 kemudian membandingkan hasil  $r_{\text{Corrected Item Total Correlation}}$  dengan  $r_{\text{(tabel)}}$  (Nugroho, 2005). Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur hal yang seharusnya diukur.

#### 3.4.1.1 Uji Validitas Penelitian

Tabel 3. 2  
Uji Validitas Variabel X “Protokol Kesehatan”

Seluruh Protokol Kesehatan (X) 3 Dimensi			
Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket

Pernyataan 1	0,759**	0,361	VALID
Pernyataan 2	0,630**	0,361	VALID
Pernyataan 3	0,725**	0,361	VALID
Pernyataan 4	0,505**	0,361	VALID
Pernyataan 5	0,770**	0,361	VALID
Pernyataan 6	0,639**	0,361	VALID
Pernyataan 7	0,617**	0,361	VALID
Pernyataan 8	0,599**	0,361	VALID
Pernyataan 9	0,679**	0,361	VALID
Pernyataan 10	0,526**	0,361	VALID
Pernyataan 11	0,540**	0,361	VALID
Pernyataan 12	0,455*	0,361	VALID
Pernyataan 13	0,534**	0,361	VALID
Pernyataan 14	0,612**	0,361	VALID
Pernyataan 15	0,682**	0,361	VALID
Pernyataan 16	0,535**	0,361	VALID
Pernyataan 17	0,645**	0,361	VALID
Pernyataan 18	0,483**	0,361	VALID
Pernyataan 19	0,712**	0,361	VALID
Pernyataan 20	0,518**	0,361	VALID

Pernyataan 21	0,513**	0,361	VALID
Pernyataan 22	0,714**	0,361	VALID
Pernyataan 23	0,730**	0,361	VALID
Pernyataan 24	0,553**	0,361	VALID
Pernyataan 25	0,624**	0,361	VALID
Pernyataan 26	0,721**	0,361	VALID
Pernyataan 27	0,743**	0,361	VALID
Pernyataan 28	0,594**	0,361	VALID
Pernyataan 29	0,696**	0,361	VALID
Pernyataan 30	0,622**	0,361	VALID

Sumber: Pengolahan data 2023

Semua bulir pernyataan survei valid semua baik perseluruh pernyataan dan per-dimensi pernyataan.

Tabel 3. 3  
Uji Validitas Y “Kepuasan Tamu”

Seluruh Kepuasan Tamu (Y)			
<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
Pernyataan 1	0,780**	0,361	VALID
Pernyataan 2	0,812**	0,361	VALID
Pernyataan 3	0,827**	0,361	VALID

Sumber: Pengolahan data 2023

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Djaali & Muljono, 2008). Uji reliabilitas adalah *interitem consistency reliability*, yaitu melihat sejauh mana item-item pernyataan homogen. Dimana mencerminkan *construct* yang melandasinya (Sekaran, 2010), dapat dipercaya karena *instrumen* tersebut sudah baik (Sudjarwo, 2009, hal. 241), angka indeks yang menunjukkan konsistensi (Brennan, 2001) dari waktu ke waktu, dan bilamana dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Hasil reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel latennya. Uji realibilitas menggunakan metode *Cronbach's alpha* dilakukan dengan bantuan program SPSS for windows versi 26,00. Jika koefisien *cronbach alpha* > 0,6 maka dapat dikatakan “reliabel” (Brennan, 2001) atau dapat diterima (Ghozali, 2011).

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

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = Varians Total

k = Jumlah item

Gambar 3. 2 Rumus Realibitas

Sumber: (Sugiyono, 2014)

#### 3.4.2.1 Uji Realibitas

Tabel 3. 4  
Uji Realibitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket
Protokol Kesehatan (X)	0,944	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	0,799	Reliabel

Sumber: Diolah peneliti, 2023

Semua data diatas 0,6 dan memiliki indeks yang tinggi yang berarti semua pernyataan yang berada di survei bisa dinyatakan reliabel.

### 3.5 Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui karakter responden dan mengelompokannya dalam beberapa data. Mengetahui tanggapan responden terhadap 30 item pernyataan dalam survei. Mengetahui seberapa banyak responden dapat menyatakan hal yang serupa terhadap pertanyaan (Malhotra, 2010). Responden dalam penelitian ini adalah seluruh tamu hotel yang telah mengisi survei yang dibagikan oleh peneliti. Pada penelitian ini untuk mendeksripsikan hasil survei penelitian terbagi dalam 3 hal utama sebagai analisis data konsumen, data deksriptif protokol kesehatan, dan data kepuasan tamu.

#### 3.6.2 Garis Kontinum

Garis kontinum merupakan garis yang dipakai untuk menganalisa, mengukur, dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang diteliti sesuai instrumen survei. Model garis kontinum ini menggunakan perhitungan skor pada rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Gambar 3. 3 Model Garis Kontinum

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Data ordinal yang didapatkan dari survei diubah menjadi skoring. Kemudian digambarkan pada tabel distribusi frekuensi untuk dianalisis. Lalu terakhir dimasukan ke dalam interval. Pembagian jenjang nilai jenjang interval:

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
-------------------	------------	-------	------	-------------

Gambar 3. 4 Garis Kontinum

Sumber: Diolah peneliti, 2023



### 3.6.3 MSI

Seperti yang sudah disebutkan skala survei penelitian adalah *ordinal scale* (data ordina) yang berbentuk peringkat. Skala ini termasuk kedalam data *nonparametric* dimana berbentuk kata-kata yakni sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju yang tidak menunjukkan bilangan. Oleh karena itu perlu diubah menjadi data parametrik yakni skala interval menggunakan teknik MSI (*Method of Succesive Interval*). Setelah diubah menjadi data interval, data tersebut bisa kemudian dilanjutkan untuk dihitung dengan uji asumsi klasik/uji persyaratan analisis hipotesis dan uji-uji lainnya.

Untuk mempermudah dan mempercepat proses merubah data data dari skala ordinal ke dalam skala interval. Maka penulis menggunakan *software excel plugin statistic*.

### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik/Persyaratan Analisis Hipotesis

Uji asumsi bertujuan untuk memastikan bahwa data penelitian bisa memenuhi syarat untuk diolah datanya menggunakan teknik statistika. Uji hipotesis penelitian menggunakan uji regresi linier sederhana yang dimana syaratnya adalah:

1. uji validitas dan realibilitas dari data primer,
2. data harus memenuhi uji normalitas dan uji linearitas (Universitas Esa Unggul, 2020).

#### 3.6.4.1 Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data protokol kesehatan (X) dan kepuasan tamu (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Menurut (Ajija, 2011) uji normalitas diperlukan ketika jumlah observasi kurang dari 30, sehingga dengan acuan 96 responden tidak diperlukan untuk uji normalitas.

#### 3.6.4.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan oleh penulis untuk mengetahui apakah dua variabel yang diteliti memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Azwar, 2001). Uji linearitas dalam penelitian ini menggunakan uji linieritas anova dibantu dengan program SPSS versi 26. Uji ini digunakan sebagai pra-syarat dalam analisis data regresi linier sederhana yang diteliti peneliti. Dasar pengambilan keputusan

Tika Suwartika, 2023

PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU

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

dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila memiliki signifikansi  $\geq 0,05$  (Sudarmanto & R., 2005).

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang menyatakan hasil keputusan untuk menerima dan menolak hipotesis (Misbahuddin & Hasan, 2013, hal. 38). Untuk membuktikan menerima atau tidak hipotesis penelitian, maka peneliti mengujinya dengan analisis regresi sederhana dan dipertegas dengan analisis korelasi.

#### 3.6.5.1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah alat analisis yang dipakai dalam pengukuran pengaruh (Sugiyono, 2014) antara variabel protokol kesehatan dan kepuasan tamu. Membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional antara variabel protokol kesehatan kepada kepuasan tamu hotel. Pengaruh antara variabel ini dapat ditentukan dengan uji persamaan regresi linier yang menjadi acuan membaca hasil spss sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Dimana:

X= variabel bebas

Y= variabel terikat

a= konstanta

b= koefisiensi Regresi

Gambar 3. 5 Rumus Analisa Regresi Sederhana

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Regresi liner berguna untuk menentukan kekuatan variabel independent, yaitu sejauh mana mereka mempengaruhi variabel *independent*. Untuk meramalkan perubahan variabel *dependen* yang disebabkan oleh variabel *independent*. Untuk memprediksi tren dan nilai masa depan.

#### 3.6.5.2 Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

Dalam uji korelasi *pearson* ini peneliti akan mencari hubungan antara variabel protokol kesehatan (X) dan variabel kepuasan tamu (Y) data yang digunakan dalam perhitungan berbentuk interval (Riduwan, 2010). Pengujian *pearson product moment* pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS 26 dengan

Tika Suwartika, 2023

PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU

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

kriteria keputusan nilai *sig. (1-tailed)* nilai *sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05 maka terdapat korelasi atau hubungan.

#### **3.6.5.3 Uji Korelasi *Kendall's tau-b***

Pengujian pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS 26 dengan kriteria keputusan yang sama dengan uji korelasi *pearson product moment* tapi menggunakan data non parametrik /data asli survei yakni data ordinal.

#### **3.6.5.4 Uji Korelasi *Spearman***

Pengujian pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS 26 dengan kriteria keputusan yang sama dengan uji korelasi *pearson product moment* dan uji *Kendall's tau-b* tapi menggunakan data non parametrik /data asli survei yakni data ordinal.