

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan manajemen pemasaran untuk menganalisis tentang bagaimana pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* melalui *experiential satisfaction* pada pengunjung yang sudah menginap di SwissBelinn Bogor. Objek penelitian ini menggunakan variabel bebas (eksogen) *experiential quality* (X_1) yang didalamnya terdapat beberapa dimensi yaitu *Interaction quality* ($X_{1.1}$), *environment quality* ($X_{1.2}$), *outcome quality* ($X_{1.3}$) Adapun variabel moderator adalah *experiential satisfaction* yang terdiri dari ($Y_{1.1}$) *Traveller's expectation*, ($Y_{1.2}$) *Perception of quality*, ($Y_{1.3}$) *cost*, ($Y_{1.4}$) *risk*. Variabel terikat (endogen) dalam penelitian ini adalah *revisit intention* (Z_1) yang terdiri dari *revisit* ($Z_{1.1}$), *recommendation* ($Z_{1.2}$) (Zhang et al., 2021). Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sudah pernah menginap di SwissBelinn Bogor. Penelitian ini menggunakan *cross sectional study* karena pada pengumpulan data hanya dilakukan sekali pada satu waktu (Sandu Siyoto, 2015).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan pertimbangan yang telah di terapkan pada tujuan penelitian, maka digunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif pada penelitian ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu, yang berkarakteristik dari suatu kelompok yang relevan, seperti, konsumen, penjual, organisasi, atau daerah pasar (Malhotra, 2015). Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh secara terperinci gambaran mengenai pandangan responden tentang *experiential quality* yang terdiri dari *interaction quality*, *environment quality* dan *outcome quality* melalui *experiential satisfaction* yang terdiri dari *traveller's expectations*, *perception of quality*, *cost* dan terhadap *revisit intention* diantaranya *revisit* dan *recommendation* pada tamu yang telah menginap di hotel di Kota Bogor.

Penelitian verifikatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengkaji dari kebenaran ilmu-ilmu yang telah ada, berupa konsep, prinsip, prosedur, dalil, maupun praktek dari ilmu itu sendiri (Arifin, 2014a). Penelitian verifikatif dilakukan untuk

menguji hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh experiential quality terhadap revisit intention melalui experiential satisfaction pada tamu yang telah menginap di Hotel Swissbelinn Bogor.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara untuk mendapatkan data secara ilmiah yang berguna dan bertujuan untuk memecahkan suatu masalah. Berdasarkan jenis dari penelitiannya yaitu deskriptif dan verifikatif yang akan dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan, maka akan digunakan metode *explanatory survey* pada penelitian ini. Metode ini dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan angket kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap penelitian.

3.2.2 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian yang dikutip dari Sugiyono (2015, h.38) merupakan suatu atribut, sifat, nilai dari obyek Atau aktivitas dengan variasi yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian digunakan sebagai dasar untuk mencapai kesimpulan. Definisi variabel-variabel penelitian perlu dirumuskan agar terhindar dari potensi kesalahan dalam pengumpulan data..

Operasionalisasi variabel merupakan langkah mengubah atau menguraikan konsep atau konstruk ke dalam bentuk variabel yang dapat diukur sesuai untuk dilakukan pengujian (Cooper & Schindler, 2014). Penelitian ini terdiri dari dari variabel eksogen diantaranya *experiential quality* (X) dengan *experiential satisfaction* (Y) sebagai variabel intervensi, serta variabel endogen yaitu *revisit intention* (Y). Secara lengkap operasionalisasi dari beberapa variabel yang akan diteliti pada penelitian ini disajikan pada Tabel 3.1 Operasional Variabel berikut ini.

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item	
1	2	3	4	5	6	7	
<i>Experiential quality (X)</i>	<i>Experiential quality</i>	<i>didefinisikan sebagai persepsi terhadap produk pengalaman dan servis baik dirasakan secara langsung maupun tidak langsung, hubungan langsung antara interaksi dan pengalaman (H. C. Wu, Cheng, et al., 2018).</i>					
		<i>Interaction quality</i>	<i>Interaction quality</i> adalah kualitas interaksi yang diberikan oleh staff yang dilakukan oleh penyedia jasa dan tamu hotel	<i>Staff performance</i>	Tingkat kualitas sikap dan perilaku staff hotel	<i>Hybrid-Interval</i>	1
					Tingkat kualitas staff hotel yang dapat diandalkan	<i>Hybrid-Interval</i>	2
				<i>Staff ability</i>	Tingkat pengetahuan staff untuk menyelesaikan masalah, secara cepat, tepat dan dapat diandalkan	<i>Hybrid-Interval</i>	3
			Tingkat kemampuan	<i>Hybrid</i>	4		

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
				staff untuk menyelesaikan masalah, secara cepat, tepat dan dapat diandalkan	<i>ordinal-Interval</i>	
	<i>Environment quality</i>	kualitas dari fasilitas, servis yang diberikan serta infrastruktur keseluruhan pada hotel menurut sudut pandang tamu	<i>Tangibles</i>	Tingkat kualitas dari kebersihan fasilitas dan kamar	<i>Hybrid-Interval</i>	5
			<i>Ambience</i>	Tingkat kualitas suasana hotel	<i>Hybrid-Interval</i>	6
	<i>Outcome quality</i>	kualitas setelah melakukan kunjungan	<i>Decor and design</i>	Tingkat kualitas design dan dekorasi	<i>Hybrid-Interval</i>	7
			<i>Entertainment</i>	Tingkat kualitas hiburan mulai dari restoran hingga kamar	<i>Hybrid-Interval</i>	8

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
				(Televisi dan sebagainya)	Interval	
<i>Experiential satisfaction</i> (Y)	<i>Experiential satisfaction</i>	sendiri adalah evaluasi dan gambaran dari produk dan pengalaman pelayanan sebaik yang dapat dibayangkan oleh pengunjung, kepuasan pengunjung sendiri adalah bagaimana kebutuhan secara spesifik pengunjung telah terpenuhi (Hunt, 1977) (H. C. Wu, Cheng, et al., 2018).				
	<i>traveller's expectation</i>	Ekspektasi pengunjung terhadap kualitas suatu kunjungan		Tingkat kepuasan pada kamar hotel	Hybrid-Interval	9
	<i>perception of quality</i>	Gambaran kualitas yang di bayangkan pengunjung		Tingkat kualitas pada fasilitas hotel	Hybrid-Interval	10
	<i>cost</i>	Merupakan harga yang harus dibayar		Tingkat kepuasan harga/ biaya yang dikeluarkan	Hybrid-Interval	11
<i>Revisit Intention</i>	<i>Revisit intention</i>	adalah keinginan individu untuk kembali mengunjungi lingkungan atau tempat yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. (Pai et al., 2021)				
	<i>Revisit</i>	Keinginan pengunjung untuk melakukan	<i>Would likely visit it again</i>	Tingkat niat untuk berkunjung kembali	Hybrid-Interval	12

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
		kunjungan kembali karena tercapainya kepuasan	<i>would likely stay longer</i>	Tingkat keinginan untuk menginap lebih lama	<i>Interval</i>	
			<i>would definitely revisit</i>	Tingkat keputusan untuk menginap lebih lama	<i>Hybrid Interval</i>	13
			<i>Recommendation</i>	Tingkat keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain	<i>Hybrid Interval</i>	14
			<i>E-wom</i>	Tingkat keinginan untuk merekomendasikan hotel melalui social media	<i>Hybrid Interval</i>	15
			<i>Wom</i>	Tingkat keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain	<i>Hybrid Interval</i>	16

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

1. Data Primer

Menurut (McDaniel and Gates 2015) Data primer merujuk pada data baru yang dikumpulkan dengan tujuan untuk membantu mengatasi permasalahan dalam suatu penelitian atau studi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih sesuai dengan kelompok yang dianggap mampu mewakili seluruh populasi data penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan individu-individu yang telah menginap di Hotel Swissbelinn Bogor.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan sebelumnya dalam bentuk variabel, simbol, atau konsep yang bisa mencakup berbagai nilai yang didasarkan pada suatu rangkaian asumsi (McDaniel & Gates, 2015b). Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi informasi yang sudah ada sebelumnya, seperti data literatur, artikel, jurnal, situs web, dan berbagai sumber informasi lainnya. Untuk memberikan gambaran tentang jenis data dan sumber yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dan mengorganisasikannya dalam Tabel 3.2 yang merinci Jenis dan Sumber Data berikut ini.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No.	Jenis Data	Sumber Data	Jenis Data
1.	Data okupansi Hotel Swissbelinn Bogor selama tahun 2022	Hotel Swissbelinn Bogor	Sekunder
2.	Penilaian wisatawan mengenai aspek <i>Experiential quality</i> saat menginap di Hotel di Kota Bogor di masa pandemi	Penyebaran kuesioner pada Wisatawan Nusantara yang pernah berkunjung dan menginap di hotel di Kota Bogor	Primer
3.	Penilaian wisatawan mengenai aspek <i>Experiential satisfaction</i> saat menginap di Hotel di Kota Bogor di masa pandemi	Penyebaran kuesioner pada Wisatawan Nusantara yang pernah berkunjung dan menginap di hotel di Kota Bogor	Primer
4.	Penilaian wisatawan mengenai aspek <i>Revisit Intention</i> setelah menginap di Hotel di Kota Bogor di masa pandemi	Penyebaran kuesioner pada Wisatawan Nusantara yang pernah berkunjung dan menginap di hotel di Kota Bogor	Primer

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Menurut (Sekaran and Bougie 2016), Populasi merujuk kepada seluruh kumpulan individu, peristiwa, atau entitas yang menarik perhatian seorang peneliti untuk diteliti. Data populasi tersebut dimanfaatkan untuk proses pengambilan keputusan atau sebagai dasar untuk menguji hipotesis. Ketika melakukan pengumpulan data, peneliti akan secara konstan berinteraksi dengan objek yang menjadi fokus penelitian, baik itu berupa objek fisik, manusia beserta aktivitasnya, atau peristiwa yang terjadi. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Hotel Swiss-Belinn di Kota Bogor. Populasi merupakan data kunjungan hotel pada tahun 2022.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk menjadi bagian dari proyek riset atau berpartisipasi dalam sebuah studi penelitian. (Malhotra, 2015b). Perhitungan ukuran sampel adalah tahap yang krusial dalam merancang penelitian guna memastikan tercapainya tujuan penelitian secara kuantitatif. (Harlan, 2017). Masalah pokok dari sampel adalah untuk menjawab pertanyaan apakah sampel yang diambil benar-benar mencerminkan populasi. Salah satu indikator penting dalam pengujian desain sampel adalah sejauh mana sampel tersebut mampu merepresentasikan karakteristik populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi (Sekaran & Bougie, 2016b).

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian, penggunaan sampel menjadi suatu keharusan, mengingat tidak mungkin bagi seluruh populasi untuk diselidiki secara menyeluruh, walaupun hasil kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian ini ditujukan untuk seluruh populasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa keterbatasan yang ada, termasuk keterbatasan dalam hal biaya dan keterbatasan waktu yang tersedia. Peneliti mengambil sampel dari sebagian objek dalam populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bahwa sampel tersebut diharapkan mewakili sifat yang ada pada bagian lain dari populasi yang tidak diselidiki. Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan

menggunakan rumus yang dikemukakan Krejcie dan Morgan, apabila jumlah populasi diketahui sebagai berikut. Ne^2

Sumber: (Yusuf, 2017)

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

Keterangan:

N = jumlah populasi.

e = error margin.

n = jumlah sampel minimal.

$$n = \frac{82116}{1 + 82116(0,1)^2}$$

$$n = \frac{82116}{822,16}$$

$$n = 99,878369$$

Dengan error margin 10 persen dan populasi sebanyak 82116 maka dapat ditentukan bahwa jumlah sampel adalah 99,878369 atau dapat dibulatkan menjadi 100

3.2.4.3 Teknik Sampling

Sampling adalah proses menentukan jumlah elemen secara akurat dari keseluruhan populasi, dengan tujuan menciptakan representasi yang valid dari sampel penelitian dan memungkinkan untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik yang ada (Sekaran & Bougie, 2016b). Terdapat tipe teknik sampling yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana setiap unsur atau anggota dari populasi memiliki peluang atau probabilitas yang dapat diidentifikasi untuk dipilih sebagai sampel. *Probability sampling* dari *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sementara *nonprobability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana setiap unsur atau anggota dalam populasi memiliki probabilitas yang sama dan tidak diketahui sebelumnya untuk dipilih sebagai sampel. *Nonprobability sampling* terdiri dari *convenience sampling*, *purposive sampling*, *judgement sampling* dan *quota sampling* (Sekaran and Bougie 2016),

Adapun teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling* karena setiap anggota populasi belum tentu memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Metode yang digunakan yaitu metode penarikan sampel acak sistematis atau *systematic random sampling*, dimana pada sampel pertama dalam populasi di seleksi secara acak untuk menemukan data, selanjutnya data populasi akan dipilih melalui interval tertentu yang tepat untuk mencapai sampel yang sesuai dengan penelitian serta Setiap unsur telah dikenal dan memiliki probabilitas yang setara, di mana setiap elemen dipilih secara independen dari elemen lainnya, dan sampel diambil melalui prosedur acak dari kerangka sampel. (Malhotra & Birks, 2013a).

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode pengumpulan untuk menghimpun data yang diperlukan guna menjawab pertanyaan yang dirumuskan dalam penelitian. Menurut (Sekaran and Bougie 2016) teknik pengumpulan data merupakan unsur penting yang tak terpisahkan dari sebuah penelitian. Penelitian ini menerapkan teknik pengumpulan data studi literatur dan kuesioner yang didefinisikan sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah proses mengumpulkan informasi yang terkait dengan teori dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan penelitian atau variabel yang sedang diselidiki. *experiential quality* melalui *experiential satisfaction* terhadap *revisit intention*. Studi literatur tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti a) Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), b) Skripsi, Tesis dan Disertasi, c) Jurnal *Hospitality and tourism*, d) Media cetak (seperti, majalah *Marketeer* dan *Cosmopolitan Indonesia*), e) Media elektronik (internet), f) Website-website terkait, g) Search engine Google Scholar, i) Portal Jurnal Science Direct, j) Portal Jurnal Research gate, k) Portal jurnal *Emerald Insight* dan l) Portal Jurnal Elsevier.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data primer yang melibatkan distribusi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik mereka, pengalaman setelah mengunjungi, dan pelaksanaan implementasi. *experiential quality*, *experiential satisfaction* dan *revisit*

intention. Kuesioner akan ditujukan kepada sebagian tamu yang pernah menginap di Hotel Swissbelinn Bogor.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data memiliki peran yang sangat vital dalam penelitian, karena data menentukan variabel yang diteliti dan berperan sebagai dasar pembentukan hipotesis. Berbagai metode pengumpulan data sering kali tidak berjalan dengan baik. Dalam proses pengumpulan data, risiko pemalsuan data dapat muncul. Oleh karena itu, penting untuk melaksanakan uji data agar memastikan kualitas yang optimal. Karena hal tersebut tahapan pengujian data menjadi langkah yang esensial untuk memastikan tercapainya kualitas data yang baik.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang diberikan kepada responden, dilakukan dua tahap pengujian. Keberhasilan kualitas hasil penelitian sangat bergantung pada data yang tidak hanya valid tetapi juga reliabel. Dengan kata lain, data yang diperoleh dalam konteks penelitian harus memiliki tingkat valid dan reliabel.

Penelitian ini menggunakan data ordinal yaitu data berjenjang atau berbentuk peringkat. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan alat bantu perangkat lunak atau program komputer IBM *Statistical Product for Service Solutions* (SPSS) versi 27.0 untuk MacOS.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

(Sekaran and Bougie 2016) menjelaskan bahwa validitas adalah evaluasi sejauh mana instrumen, metode, atau prosedur yang digunakan untuk mengukur suatu konsep benar-benar mengukur konsep tersebut dengan baik dan akurat. Dengan menghitung korelasi antara kedua instrumen secara keseluruhan, akan diperoleh nilai korelasi yang disebut "r hitung". Jika nilai korelasi ini lebih besar daripada nilai korelasi yang tercantum dalam tabel standar (r tabel), maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki signifikansi. Dapat disimpulkan bahwa tes atau instrumen yang diuji sesuai dengan kriteria. Karena kriteria yang dijadikan acuan adalah uji dengan nilai validitas tinggi, maka dapat disimpulkan pula bahwa instrumen yang diuji memiliki validitas yang tinggi sebanding dengan validitas instrumen yang dijadikan acuan. (Yusuf, 2017).

Validitas internal (*internal validity*) atau keabsahan rasional merujuk pada situasi di mana kriteria yang terdapat dalam instrumen secara teoritis mencerminkan esensi dari

apa yang diukur. Di sisi lain, validitas eksternal (*external validity*) mengacu pada kondisi di mana kriteria dalam instrumen dibentuk berdasarkan fakta-fakta empiris yang sudah ada. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus *Product Moment Correlation* sebagai berikut :

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

Sumber : (Malhotra & Birks, 2013b)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

X = Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun)

Y = Skor masing-masing responden variabel Y (tes kriteria)

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

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

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

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

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

1. Nilai t dibandingkan dengan harga rtabel dengan dk = n-2 dan taraf signifikansi $\alpha = 0.1$
2. Item pernyataan responden penelitian dikatakan valid jika rhitung lebih besar atau sama dengan rtabel ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
3. Item pernyataan responden penelitian dikatakan tidak valid jika rhitung lebih kecil dari rtabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Adapun dalam penelitian yang akan diuji adalah valditas dari *experiential quality* yang terdiri dari *interaction quality*, *enviroment quality*, *outcome quality* sebagai variabel (X) kemudian *experiential quality* yang terdiri dari *traveller's expectation*, *perception of quality*, *cost* sebagai variabel (Y) dan *revisit intention* yang terdiri dari *revisit* dan *recommend* sebagai variabel (Z) dengan hasil uji validitas sebagai berikut:

TABEL 3.3 HASIL UJI VALIDITAS

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Interaction Quality (X₁)</i>				
1	Tingkat kualitas sikap dan perilaku <i>staff</i> hotel selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.750	0,306	Valid
2	Tingkat kualitas <i>staff</i> hotel dapat diandalkan selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.692	0,306	Valid
3	Tingkat kualitas pengetahuan <i>staff</i> hotel untuk menyelesaikan masalah secara cepat, tepat serta dapat diandalkan selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.613	0,306	Valid
4	Tingkat kualitas kemampuan <i>staff</i> hotel untuk menyelesaikan masalah secara cepat, tepat serta dapat diandalkan selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.720	0,306	Valid
<i>Environtment Quality (X₂)</i>				
5	Tingkat kualitas kebersihan kamar serta fasilitas hotel seperti lobby, <i>swimming pool</i> , gym, spa serta restoran selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.528	0,306	Valid
6	Tingkat kualitas suasana kamar serta fasilitas hotel seperti lobby, <i>swimming pool</i> , gym, spa serta restoran selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.839	0,306	Valid
<i>Outcome Quality (X₃)</i>				

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
7	Tingkat kualitas design dan dekorasi pada kamar serta fasilitas hotel seperti lobby, <i>swimming pool</i> , gym, spa serta restaurant selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.750	0,306	Valid
8	Tingkat kualitas hiburan yang diberikan hotel pada kamar (televisi) serta fasilitas hotel seperti lobby, <i>swimming pool</i> , gym, spa serta restaurant (live music) selama saya menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.692	0,306	Valid
<i>Traveller's Expectation (Y₁)</i>				
9	Tingkat kepuasan saya terhadap kamar Hotel Swissbelinn Bogor	0.506	0,306	Valid
<i>Perception of Quality (Y₂)</i>				
10	Tingkat kepuasan saya terhadap fasilitas Hotel Swissbelinn Bogor	0.720	0,306	Valid
<i>Cost (Y₃)</i>				
11	Tingkat kepuasan saya akan harga/biaya yang dikeluarkan selama menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.738	0,306	Valid
<i>Revisit (Z₁)</i>				
12	Tingkat seberapa besar keinginan saya untuk menginap kembali di Hotel Swissbelinn Bogor	0.596	0,306	Valid
13	Tingkat seberapa besar keinginan saya untuk menginap lebih lama di Hotel Swissbelinn Bogor	0.722	0,306	Valid
14	Tingkat keputusan saya untuk kembali menginap di Hotel Swissbelinn Bogor	0.506	0,306	Valid
<i>Recommend (Z₂)</i>				

No	Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
15	Tingkat seberapa besar anda ingin merekomendasikan Hotel Swissbelinn Bogor melalui sosial media	0.720	0,306	Valid
16	Tingkat seberapa besar anda ingin merekomendasikan Hotel Swissbelinn Bogor kepada orang lain	0.779	0,306	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2023 (Menggunakan SPSS 27 for Mac)

Berdasarkan tabel 3.3 uji validitas tersebut menunjukkan bahwa angket kuesioner yang diuji kepada 30 responden dengan harga r_{tabel} dengan (df) (30-2 = 28) dan taraf signifikansi $\alpha = 0.1$ signifikansi 10%, maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0.306 dengan hasil pengujian validitas instrument penelitian diatas menunjukkan bahwa semua butir indikator (16 indikator) ters ebut adalah valid karena semua skor r_{hitung} > r_{tabel}. Dapat diketahui dari uji validiatas bahwa nilai r_{hitung} tertinggi terdapat pada dimensi *enviromntment quality* (X₂) dan skor r_{hitung} terendah terdapat 2 dimensi yaitu *traveller's quality* (Y₁) dan *revisit* (Z₁).

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana data bebas dari kesalahan, sehingga dapat menjamin konsistensi sepanjang waktu dalam pengukuran dalam instrumen tersebut. Reliabilitas juga mencerminkan stabilitas dan konsistensi instrumen dalam mengukur konsep tertentu, dan berperan dalam menilai kualitas ukuran yang digunakan. (Sekaran & Bougie, 2016b). (Malhotra 2015) Reliabilitas diartikan sebagai sejauh mana suatu pengukuran bebas dari variasi acak yang tidak terduga. Untuk menilai reliabilitas, dilakukan perbandingan skor yang dihasilkan dari berbagai administrasi skala yang berbeda. Jika terdapat keterkaitan yang kuat, maka skala tersebut menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat dianggap reliabel.

Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji dengan menerapkan rumus alpha atau yang dikenal sebagai *Cronbach's alpha* (α). Pendekatan ini dipilih karena kuesioner yang digunakan mencakup rentang berbagai nilai, dalam hal ini menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5. Menurut (Sekaran and Bougie 2016) Koefisien *Cronbach's alpha* adalah ukuran keandalan yang mengindikasikan sejauh mana

item-item dalam suatu data berkorelasi secara positif satu sama lain. Penghitungan *Cronbach's alpha* melibatkan rata-rata dari interkorelasi antara item-item yang mengukur konsep tertentu. Semakin mendekati angka 1, semakin tinggi konsistensi internal dan data dapat diandalkan.

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

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

Sumber : (Sekaran & Bougie, 2016b)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σt^2 = varians total

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

Keputusan pengujian reliabilitas item instrumen adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan reliabel jika koefisien internal seluruh item (n) > r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 10%.
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak reliabel jika koefisien internal seluruh item (n) < r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 10%.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variable	r_{hitung} (<i>Cronbach Alpha</i>)	Koefesien (<i>Chronbach Alpha</i>)	Keterangan
1	<i>Experiential Quality</i>	0,761	0,70	Reliabel
2	<i>Experiential Satisfaction</i>	0,756	0,70	Reliabel
3	<i>Revisit Intention</i>	0,775	0,70	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data, 2023 (Menggunakan SPSS 27 for Mac)

Dari hasil uji reliabilitas diatas, dapat di simpulkan bahwa pengukuran reliabilitas angket kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan untuk penelitian dengan variabel *experiential quality*, *experiential satisfaction* dan *revisit intention* adalah reliabel dengan koefisien (*Chronbach Alpha*) 0,70.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah tahap di mana data yang telah terkumpul dianalisis secara statistik dengan tujuan untuk menguji apakah hipotesis yang telah diajukan dapat diperkuat oleh hasil data tersebut. (Sekaran & Bougie, 2016b). Instrumen penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner telah dirancang oleh peneliti berdasarkan variabel-variabel yang relevan dengan penelitian. Proses analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui sejumlah tahapan, termasuk:

1. Menyusun data, langkah ini bertujuan untuk memeriksa keutuhan informasi identitas responden, kelengkapan data, dan pengisian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Memilih data, tindakan ini dilakukan untuk mengecek validitas dan akurasi data yang telah terkumpul.
3. Pengelompokan data, dalam penelitian ini, data diatur dalam bentuk tabel dengan langkah-langkah berikut:
 - a. Memasukkan data ke dalam program Microsoft Office Excel.
 - b. Memberikan skor pada setiap elemen.
 - c. Menghitung total skor untuk setiap elemen.
 - d. Mengatur peringkat skor untuk setiap variabel penelitian.

Penelitian ini meneliti pengaruh *experiential quality* (X) melalui *experiential satisfaction* (Y) terhadap *revisit intention* (Z). Dalam penelitian ini, digunakan skala pengukuran semantic differential yang umumnya menggunakan skala tujuh poin dengan atribut bipolar. Skala ini digunakan untuk mengukur bagaimana responden memberikan makna terhadap suatu objek atau konsep. (Sekaran & Bougie, 2016b). Data yang dihasilkan termasuk dalam jenis data interval. Rentang skala dalam penelitian ini terdiri dari lima angka. Jika seorang responden memberikan penilaian pada angka 5, hal ini menunjukkan pandangan yang sangat positif, sedangkan bila mereka memberikan angka 1, ini mengindikasikan pandangan responden yang sangat negatif terhadap pernyataan tersebut. Kategori kriteria dan rentang jawaban dapat terlihat pada Tabel 3.5 Skor Alternatif berikut.

TABEL 3.5
SKOR ALTERNATIF

Alternatif jawaban	Sangat rendah/ Sangat Setuju/ / / Sangat tidak tertarik	Rentang Jawaban					Sangat tinggi/ Sangat setuju/ Sangat tertarik
		1	2	3	4	5	
Negatif		1	2	3	4	5	Positif

Sumber : Modifikasi dari (Sekaran and Bougie 2016)

3.2.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel dengan menggunakan analisis korelasi, serta untuk melakukan perbandingan rata-rata antara data dari sampel atau populasi tanpa perlu menguji signifikansi. Instrumen penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini ialah angket atau kuesioner yang telah disusun berdasarkan variabel-variabel penelitian. Instrumen tersebut bertujuan untuk mengumpulkan informasi serta data terkait pengaruh yang terdapat dalam penelitian pengaruh experiential quality terhadap revisit intention melalui experiential satisfaction. Data yang telah terkumpul dari kuesioner diolah melalui tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap tabulasi, dan tahap penerapan data dalam kerangka pendekatan penelitian.

Langkah-langkah yang digunakan untuk melakukan analisis deskriptif pada ketiga variabel penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tabulation*)

Metode tabulasi silang adalah metode analisis yang digunakan untuk mengamati apakah terdapat hubungan deskriptif antara dua variabel atau lebih dalam dataset yang telah dikumpulkan. (Malhotra, 2015). Pada prinsipnya analisis ini menggambarkan data dalam format tabulasi yang mencakup baris dan kolom. Cross tabulation menggunakan data yang memiliki skala nominal atau berbentuk kategori untuk penyajian datanya. (Ghozali, 2014).

Tabulasi silang adalah pendekatan yang menggunakan uji statistik untuk menganalisa korelasi antara dua variabel atau lebih. Jika terdapat hubungan di antara variabel-variabel ini, hal itu mengindikasikan adanya tingkat ketergantungan timbal balik, di mana perubahan dalam satu variabel memiliki pengaruh pada variabel lainnya. Format tabel tabulasi yang diterapkan dalam penelitian ini dapat ditemukan dalam Tabel 3.6 di bawah ini:

TABEL 3.6

TABEL TABULASI SILANG (CROSS TABULATION)

Variabel Kontrol	Judul (Identifikasi/Karakteristik/ Pengalaman)	Judul (Identifikasi/Karakteristik/ Pengalaman) Klasifikasi (Identifikasi/Karakteristik/ Pengalaman)				Total	
		F	%	F	%	F	%
Total Skor							
Total Keseluruhan							

Sumber : Modifikasi dari (Sekaran and Bougie 2016)

2. Skor Ideal

Skor yang diharapkan secara optimal disebut sebagai skor ideal, yang digunakan untuk mengantisipasi jawaban pada pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Skor ini akan dibandingkan dengan total skor yang diperoleh untuk mengevaluasi kinerja variabel. Dalam penelitian atau survei, sebuah alat seperti kuesioner diperlukan untuk mengumpulkan data. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang diajukan kepada responden atau sampel selama proses penelitian atau survei. Karena jumlah pertanyaan dalam penelitian ini cukup besar, proses penilaian dilakukan melalui penggunaan sistem skoring yang mempermudah proses evaluasi dan mendukung analisis data yang dihasilkan. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung skor ideal:

Skor Ideal = Skor Tertinggi x Jumlah Responden

3. Tabel Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, diantaranya yaitu:

1) Analisis Deskriptif Variabel Z (*revisit intention*), dimana variabel Y terfokus pada penelitian *revisit intention* melalui *revisit*, dan *recommend*

2) Analisis deskriptif Variabel Y (*experiential satisfaction*), dimana variabel Y berfokus pada penelitian terhadap *experiential satisfaction* melalui *traveller's expectation*, *perception of quality*, *cost*. Cara yang dilakukan untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil 0% sampai 100%. Format tabel analisis deskriptif yang digunakan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.7 Analisis Deskriptif sebagai berikut.

3) Analisis deskriptif Variabel X (*experiential quality*), dimana variabel X berfokus pada penelitian terhadap *experiential quality* melalui *interaction quality*, *environment*

quality, outcome quality. Cara yang dilakukan untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil 0% sampai 100%. Format tabel analisis deskriptif yang digunakan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.7 Analisis Deskriptif sebagai berikut.

TABEL 3.7
ANALISIS DESKRIPTIF

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban	Total	Skor Ideal	Total Skor Per-Item	% Skor
				Skor		
				Total Skor		

Sumber : Modifikasi dari (Sekaran and Bougie 2016)

Setelah hasil perhitungan dikategorikan berdasarkan kriteria interpretasi, langkah berikutnya adalah membuat sebuah garis kontinum yang dibagi menjadi tujuh tingkatan: sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, sedang, cukup rendah, rendah, dan sangat rendah. Tujuan dari pembuatan garis kontinum ini adalah untuk membandingkan skor total dari setiap variabel, yakni *revisit intention* (Z), *experiential satisfaction* (Y), dan *experiential quality* (X), sehingga gambaran mengenai variabel-variabel tersebut dapat diperoleh. Proses pembuatan garis kontinum dijelaskan dalam langkah-langkah berikut:

1. Menentukan kontinum tertinggi dan terendah

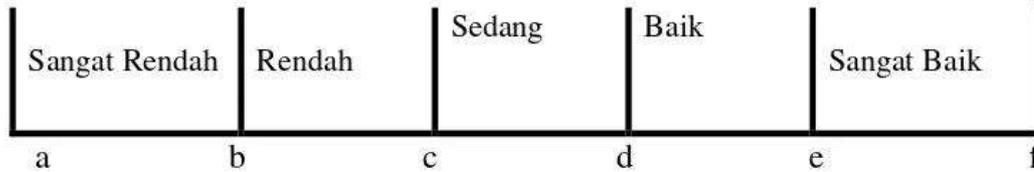
Kontinum Tertinggi = Skor Tertinggi \times Jumlah Pernyataan \times Jumlah Responden

Kontinum Terendah = Skor Terendah \times Jumlah Pernyataan \times Jumlah Responden

2. Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkat

Skor Setiap Tingkatan =
$$\frac{\text{Kontinum Tertinggi} - \text{Kontinum Terendah}}{\text{Banyaknya Tingkatan}}$$

3. Membuat garis kontinum dan menentukan daerah letak skor hasil penelitian. Menentukan persentase letak skor hasil penelitian (rating scale) dalam garis kontinum (Skor/Skor Maksimal \times 100%). Penggambaran kriteria dapat dilihat dari Gambar 3.1 mengenai Garis Kontinum Penelitian *experiential satisfaction* terhadap *revisit intention* berikut ini:



GAMBAR 3.1

**GARIS KONTINUM PENELITIAN *EXPERIENTIAL QUALITY* MELALUI
EXPERIENTIAL SATISFACTION TERHADAP *REVISIT INTENTION***

Keterangan :

a = Skor minimum

b,c,d,e = Jarak interval

f = Skor ideal Teknik Analisis Data Verifikatif

3.2.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif

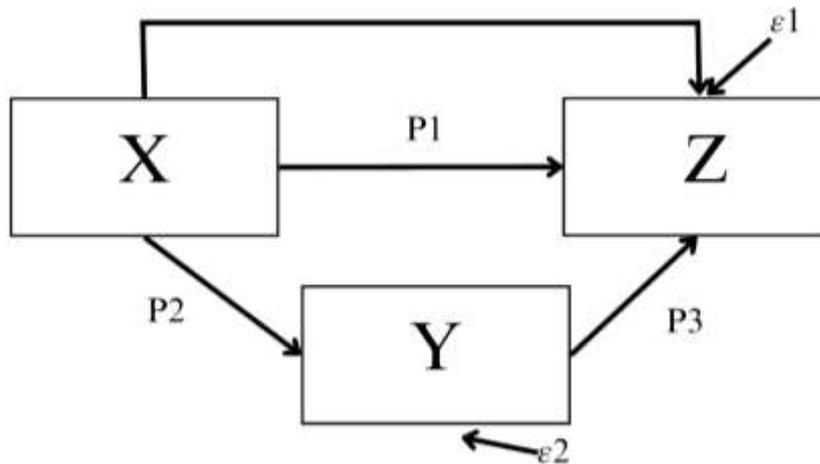
Setelah data lengkap yang diperoleh dari responden telah terkumpul dan melalui analisis deskriptif, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data verifikatif. Penelitian verifikatif merujuk pada penelitian yang dilakukan untuk menguji keabsahan konsep, prinsip, prosedur, asas, atau praktik yang sudah ada dalam ilmu pengetahuan. Tujuan utama penelitian verifikatif dalam konteks ini adalah untuk menguji validitas hipotesis yang diajukan melalui pengumpulan data di lapangan. (Arifin, 2014b).

Teknik analisis data verifikatif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh *experiential quality* (X) *experiential satisfaction* (Y) terhadap *revisit intention* (Z). Teknik analisis data verifikatif yang digunakan untuk mengetahui hubungan korelatif dalam penelitian ini yaitu teknik *path analysis* atau analisis jalur.

Analisis jalur digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel X sebagai variabel eksogen yaitu *experiential quality* yang terbentuk dari beberapa dimensi yaitu *interaction quality*, *environment quality*, *outcome quality*. variabel Y sebagai variabel intervensi yaitu *experiential satisfaction* yang terbentuk dari beberapa dimensi yaitu *traveller's expectation*, *perception of quality*, *cost* serta dampaknya terhadap variabel Z atau variabel endogen yaitu *revisit intention* yang terbentuk dari beberapa dimensi yaitu *revisit* dan *recommend*.

Sehingga penelitian ini akan berfokus untuk meneliti pengaruh *experiential quality* (X) melalui *experiential satisfaction* (Y) terhadap *revisit intention* (Z). *path analysis* menilai bagaimana pengaruh variabel sebab dan akibat, seberapa besar pengaruh Bersama

variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat serta seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung serta total variabel-variabel penyebab dan akibat. Dalam penelitian ini hipotesisi konseptual yang diajukan terdapat pada gambar 3.2 berikut;



GAMBAR 3.2

DIAGRAM JALUR *EXPERIENTIAL QUALITY* (X) MELALUI *EXPERIENTIAL SATISFACTION* (Y) TERHADAP *REVISIT INTENTION* (Z)

Ket.

X = *Experiential quality* (variabel independent/bebas)

a) Variabel eksogen untuk Y dan Z

Y = *Experiential Satisfaction* (variabel mediasi/*intervening*)

1. a) Variabel eksogen untuk Z
2. b) Variabel endogen untuk X

Z = *Revisit intention* (variabel dependen/terikat)

a) Variabel endogen untuk X dan Y P1 = Pengaruh langsung X terhadap Z

P2 x P3 = Pengaruh tidak langsung X terhadap Z melalui Y

ϵ_1 = Variabel lain yang mempengaruhi Z

ϵ_2 = Variabel lain yang mempengaruhi Y

Struktur hubungan diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *experiential quality* terhadap *revisit intention*, *experiential quality* terhadap *experiential satisfaction*,

experiential satisfaction terhadap *revisit intention*. Struktur hubungan antara variabel X, Y dan Z diuji melalui analisis jalur yang berbunyi

“PENGARUH EXPERIENTIAL QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION MELALUI EXPERIENTIAL SATISFACTION” dengan melakukan merumuskan persamaan struktural sebagai berikut;

1. Merumuskan persamaan struktural :

- a. Hipotesis sub-struktur I: *Experiential quality* (X) terhadap *experiential satisfaction* (Z).
- b. Hipotesis sub-struktur II: *Experiential quality* (X) melalui *experiential satisfaction* (Y) terhadap *revisit intention* (Z).

3.2.7.2.1 Menghitung Persamaan Jalur

Pada setiap nilai P pada gambar 3.2 merupakan gambaran jalur serta koefisien jalur antar variabel. Hingga dapat disimpulkan persamaan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh langsung = $P_1X \cdot P_2Z$
- 2) Pengaruh tidak langsung = $P_1X \cdot P_2Y \cdot P_3Z$
- 3) Pengaruh total = $(P_1X \cdot P_2Y \cdot P_3Z) + (P_2X \cdot P_3Z)$

3.2.7.2.2 Merumuskan Hipotesis Statistik

Terdapat 2 hipotesis statistik dalam penelitian ini yang akan dirumuskan dalam hipotesis statistic sebagai berikut;

Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention*

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention*

Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* yang dimediasi oleh *experiential satisfaction*

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* yang dimediasi oleh *experiential satisfaction*

Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat jelas hubungan yang berkorelasi serta dapat diandalkan dan dipercaya antara variabel bebas, variabel intervensi serta variabel terikat. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan

apakah H_0 ditolak dan H_1 dari hipotesis yang telah dirumuskan. Berikut rancangan hipotesis dalam penelitian ini:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji untuk melihat nilai residual terdistribusi dengan normal atau tidak, uji normalitas merupakan data empiric yang di dapatkan melalui penyebaran angket atau kuesioner dengan distribusi teoritik tertentu (Haniah, 2014). Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan *test of Kolmogorov Smirnov*. Rumus untuk menguji normalitas menggunakan rumus *Kolmogorov Smirnov*. Data terdistribusi normal apabila uji *asympt.sig* (signifikansi) $> 0,1$, data tidak terdistribusi secara normal apabila *asympt.sig* (signifikansi) $< 0,1$.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat apakah ada atau tidak korelasi antara variabel bebas, variabel intervening, jika ada korelasi yang tinggi maka hubungan antar variabel akan terganggu, parameter yang digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah *VIF (variance inflation factor)*.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan suatu uji untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian atau residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, uji heteroskedastisitas yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan uji glejser.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi kesalahan pengganggu antara periode t dengan kesalahan periode t sebelumnya. *Path analysis* yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model sudah benar atau tidak.

3.2.8 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen melalui variabel intervening terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$KD = R^2 \times 100\%$ KD : Koefisien Determinasi

Keterangan :

R^2 : Koefisien korelasi yang dikuadratkan