



yang berada disekitar lokasi tersebut, dan hotel ini terdiri atas 105 kamar di dalamnya, yang terdiri dari tipe kamar seperti tipe *Superior, Governor, Honeymoon Suite, Princess Suite, Deluxe Double Queen, Deluxe King, dan King Suite* atau lebih dikenal dengan sebutan *Presidential Room*.

### 3.2 Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Wan Satibi (2017:74) menjelaskan bahwa objek penelitian adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memetakan atau menggambarkan penelitian atau sasaran riset atau penelitian secara komprehensif. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:29) objek penelitian adalah suatu hal yang merupakan bagian dari inti problematika pada suatu penelitian.

Pada penelitian ini mengkaji 2 variabel yang akan diteliti, diantaranya variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

1. Variabel bebas (X), yaitu *memorable experience* terdapat 4 dimensi, diantaranya yaitu *attitude of the staff (X1), room (X2), location of the accommodation (X3), dan breakfast (X4)*. Sementara itu, *revisit intention* menjadi
2. Variabel terikat (Y), yaitu *revisit intention* terdapat 2 dimensi, diantaranya keinginan untuk menginap kembali (Y1), dan keinginan merekomendasi kepada kerabat, keluarga, ataupun teman (Y2).

Subjek penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap minimal satu kali di G.H. Universal Hotel Bandung pada kurun waktu dari Januari 2019 hingga Desember 2021.

### 3.3 Desain Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. pendekatan kuantitatif, Menurut Sugiyono (2013:147) dalam (Hardiansyah & Yuningsih, 2018:16) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bersangkutan pada adanya pertanyaan mengenai keberadaan dari variabel mandiri, apakah ada satu variabel maupun lebih. Melalui jenis ini, maka penelitian tersebut diperolehnya gambaran tentang *memorable experience* serta gambaran

tentang *revisit intention*. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention* atau minat untuk berkunjung kembali ke G.H. Universal Hotel Bandung. Penelitian terdiri dari variabel bebas atau independent (X) dan variabel terikat atau dependent (Y).

Penelitian dengan metode kuantitatif ini dilakukan dengan pengambilan data, pengolahan dan analisis data, hingga menyajikan data. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebar kepada tamu yang menginap di G.H. Universal Hotel Bandung sebagai responden. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara daring melalui berbagai media sosial dalam bentuk *google form* dengan total 160 responden. Responden akan diberikan kuesioner dalam bentuk skala semantik diferensial 1-5 sebagai model skala pengukuran. Skala ini merupakan penyempurnaan dari skala likert. Riduwan dan Akdon (2009: 16) mengemukakan bahwa skala likert adalah skala untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang maupun sekelompok orang terhadap suatu gejala social yang anjurnya disebut sebagai variabel penelitian. Sementara skala semantic diferensial menunjukkan sejauh mana tingkat penilaian responden terhadap pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner oleh peneliti (Eti Rochaety, 2019). Setelah mendapatkan data, kemudian data diolah, direduksi, dianalisis dan disajikan hingga dapat ditarik kesimpulan.

Skala likert mempunyai tingkatan alternatif jawaban dari angka 1 sampai dengan angka 5 dengan bobot nilai mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Bobot dari kuesioner tersebut yaitu: Sangat tidak setuju = 1, Tidak setuju = 2, Kurang Setuju = 3, Setuju = 4, dan Sangat setuju = 5. Karena informasi yang dihasilkan oleh skala likert adalah informasi atau data ordinal, sedangkan prosedur pemeriksaan data dengan memakai teknik regresi memerlukan informasi interval, oleh karena itu informasi atau data tersebut harus diubah terlebih dahulu melalui *Method Success Interval* (MSI).

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Kuncoro, (2009: 145) dalam (Samsu, 2013:572) data yaitu sekumpulan informasi, yang dibutuhkan untuk mencapai atau pengambilan kesimpulan. Pada penelitian ini, jenis data yang dibutuhkan dilihat dari sumbernya, ada 2 macam data ialah data primer serta data sekunder.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Data primer diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Di dalam penelitian, data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data tersebut dapat diperoleh melalui dokumen atau lewat orang lain (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan perbedaan tersebut, maka jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Tanggapan tamu terhadap <i>memorable hotel experience</i> di G.H. Universal Hotel Bandung	Primer	Penyebaran kuesioner pada tamu yang menginap di G.H. Universal Hotel Bandung
2	Tanggapan tamu terhadap <i>revisit intention</i> di G.H. Universal Hotel Bandung	Primer	Penyebaran kuesioner pada tamu yang menginap di G.H. Universal Hotel Bandung

3	Data tingkat <i>occupancy</i> G.H. Universal Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen G.H. Universal Hotel Bandung
4	Data tamu <i>repeater</i> dan <i>first timer</i> di G.H. Universal Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen G.H. Universal Hotel Bandung
5	Profil dan Visi Misi G.H. Universal Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen G.H. Universal Hotel Bandung

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

### 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016:117) diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya tentang jumlah subjek ataupun objek yang dipelajari, melainkan juga mencakup semua sifat atau karakteristik dari objek ataupun subjek tersebut.

Populasi yang dipakai pada penelitian ini ialah keseluruhan tamu hotel dengan karakteristiknya yang pernah memiliki pengalaman menginap di G.H. Universal Hotel Bandung pada periode Januari 2019 sampai Desember 2021 yang totalnya berjumlah 128.681 orang.

#### 3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2013:81) menjelaskan sampel merupakan bagian pada jumlah maupun karakteristik dari populasi yang dimiliki. Sampel itu sendiri dipakai karena sulitnya analisis dalam terus mengeksplorasi populasi yang sangat besar, hal ini juga karena keterbatasan tenaga kerja, hambatan biaya atau dana, dan juga keterbatasan waktu, sehingga peneliti dapat sampel dari populasi yang telah diambil, tentunya bagian yang diambil itu nantinya akan dapat mewakili bagian lainnya yang diteliti.

Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti memutuskan Sebagian tamu yang menginap di G.H. Universal Hotel Bandung sebagai sampel dalam penelitian. Untuk menentukan sampel dari populasi, penulis menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin (Darmawan):

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

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = kelonggaran ketidak telitian akibat kesalahan sampel yang didapat, ditolerir 8% (0,08)

**Perhitungan:**

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

$$n = \frac{128681}{1 + 128681(0,08)^2}$$

$$n = \frac{128681}{1 + 128681 (0.0064)}$$

$$n = \frac{128681}{824,558}$$

$$n = 156,060$$

Hasil perhitungan dari rumus tersebut, menunjukkan jika ukuran sampel pada penelitian ini yaitu sebesar 156,060 atau dapat dibulatkan menjadi 150. Demikian ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang responden.

### **3.5.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling yaitu cara untuk pengambilan sampel, yang dapat menentukan sampel yang dipakai pada sebuah penelitian, beberapa jenis teknik

sampling yang dapat dipakai (Sugiyono, 2013:81). Menurut Sugiyono (2012:62), secara garis besar teknik sampling dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama terhadap setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini, penulis menggunakan mengambil sampel dengan melalui populasi yang sifatnya *purposive sampling*. *Purposive sampling* (juga dikenal sebagai *judgement*, *selective* atau *subyektif sampling*) adalah teknik pengambilan sampel di mana peneliti mengandalkan penilaiannya sendiri ketika memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016:85). Tujuan utama dari *purposive sampling* untuk menghasilkan sampel yang secara logis dapat dianggap mewakili populasi.

### **3.6 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Menurut Sugiyono (2013:39) variabel bebas (*independent*) yaitu variabel yang mempengaruhi perubahannya ataupun timbulnya variabel terikat (*dependent*), sementara itu variabel terikat (*dependent*) yaitu variabel yang dipengaruhi dikarenakan terdapat variabel bebas. Variabel bebas (X) dari penelitian ini adalah *memorable experience* yang memiliki 4 dimensi di dalamnya, yaitu *attitude of the staff*, *room*, *location of the accommodation*, dan *breakfast*. Sedangkan untuk variabel terikat (Y) dari penelitian ini adalah *revisit intention* yang memiliki dimensi *intention to revisit* dan *intention to recommend*.

### 3.6.1 Definisi Operasional Variabel

Desain operasional variabel adalah pemahaman tentang faktor-faktor yang digunakan dalam tinjauan, baik sebagai ide, operasional, latihan (praktik) dan secara nyata dalam objek penelitian. Aktivitas atau pengoperasian variabel dalam penelitian ini memakai skala ordinal, penjelasannya ditunjukkan pada tabel 3.1, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala	No. Item
<b>Memorable Hotel Experience (X)</b> <i>Memorable hotel experience</i> didefinisikan sebagai memori yang diingat dan dikenang kembali setelah tamu mendapatkan pengalaman menginap di hotel (Sthapit, 2018)	<i>Attitude of the staff</i>	Tingkat ketanggapan staff terhadap kebutuhan tamu di hotel	Ordinal	1
		Tingkat keramahan staf terhadap tamu di hotel	Ordinal	2
		Tingkat kehangatan dan kesopanan staf terhadap tamu di hotel	Ordinal	3
	<i>Room</i>	Tingkat kenyamanan dan kebersihan kamar selama menginap di hotel	Ordinal	4
		Tingkat kemenarikan desain interior kamar hotel	Ordinal	5
		Tingkat kelengkapan fasilitas kamar hotel	Ordinal	6
	<i>Location of the accommodation</i>	Tingkat ketersediaan sarana transportasi dari	Ordinal	7

		hotel menuju tempat wisata		
		Tingkat kemudahan akses menuju hotel	Ordinal	8
		Tingkat kedekatan jarak hotel dengan tempat wisata	Ordinal	9
	<i>Breakfast</i>	Tingkat kebersihan makanan yang disajikan	Ordinal	10
		Tingkat keberagaman makanan yang disediakan	Ordinal	11
		Tingkat kelezatan makanan yang disajikan	Ordinal	12
<b><i>Revisit Intention (Y)</i></b> <i>Revisit intention</i> merupakan suatu bentuk ekspresi kesediaan dalam melakukan tinjauan kembali terhadap suatu tujuan serta membuat keputusan untuk melakukan rekomendasi terhadap orang lain karena telah mendapatkan pengalaman perjalanan yang memuaskan (S.J. Luo, 2013)	<i>Intention to revisit</i>	Tingkat kesediaan untuk berkunjung kembali ke hotel kemudian hari	Ordinal	13
	<i>Intention to recommend</i>	Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain	Ordinal	<b>14</b>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

### 3.7 Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data maupun dalam mengukur objek pada suatu variable penelitian (Yusuf, 2018). Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan

data dan mengukur persepsi tamu terkait pengalaman di hotel yang berkesan (*memorable hotel experience*) terhadap pengaruhnya dalam kesediaan untuk berkunjung kembali, serta merekomendasikan dan menceritakan hal positif yang dirasakan saat menginap di G.H. Universal Hotel Bandung (*revisit intention*).

Pengumpulan informasi pada penelitian dengan memanfaatkan kuesioner yang telah diberikan kepada responden terkait penelitian ini. Terdapat beberapa bagian dalam kuesioner yang dibuat. Bagian pertama disusun untuk mengidentifikasi karakteristik dan demografi responden. Hal yang menjadi pertanyaan di dalamnya antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan asal daerah.

Bagian kedua terdiri dari beberapa pertanyaan tentang lama menginap, frekuensi menginap, tujuan menginap, serta sumber informasi Padma Hotel Bandung sebagai tujuan untuk menginap. Bagian kedua ini adalah bagian tentang pengalaman tamu individu sebagai responden

Sementara bagian ketiga merupakan bagian yang disusun untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel *memorable hotel experience* dari tamu yang menginap di hotel yang berpengaruh terhadap *revisit intention*. Keempat dimensi *memorable hotel experience* tersebut yaitu *attitude of the staff*, *room*, *location of the accommodation*, dan *breakfast*. Di bagian ini juga terdapat penilaian responden mengenai *revisit intention* atau tingkat kesediaan tamu untuk berkunjung kembali ke G.H. Universal Hotel Bandung.

### **3.8 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada tamu yang pernah menginap di G.H. Universal Hotel Bandung, yakni untuk mendapatkan data terkait *memorable experience* terhadap minat berkunjung kembali atau *revisit intention*. Dalam mendapatkan sumber data pada penelitian ini, terdapat berbagai cara yang digunakan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data berupa pertanyaan dalam bentuk tulisan yang diberikan kepada responden. Pertanyaan dalam kuesioner ini berisi tentang karakteristik responden, pengalaman mereka mengenai *memorable hotel experience*, serta tanggapan tentang *revisit intention* di G.H. Universal Hotel Bandung. Dengan demikian, kuesioner ini berfungsi sebagai sumber informasi penting (data primer) dalam penelitian ini. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, responden hanya memberikan tanda pada jawaban yang dianggapnya sesuai, sehingga peneliti lebih mudah untuk menganalisis data dari seluruh jawaban kuesioner responden, dengan hal ini bisa menghemat waktu dan kuesioner disebarkan secara *online*.

## 2) Studi Literatur

Pengumpulan studi literatur bertujuan agar peneliti mendapatkan gambaran konsep sebagai pegangan teori untuk memecahkan masalah. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi terkait teori-teori yang bersumber dari jurnal ilmiah.

### 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Data dalam penelitian merupakan suatu hal yang paling penting. Data dapat dikatakan sebagai gambaran variabel yang diteliti dengan fungsinya untuk membantu dalam pembentukan hipotesis. Penelitian ditentukan dari benar atau tidaknya data yang digunakan. Apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data, maka instrumen penelitian diambil dari item-item yang telah disusun pada kuesioner. Instrumen penelitian ini merupakan alat tes yang dapat mengukur tujuan di dalam penelitian. Terdapat dua syarat penting yang harus dimiliki instrumen, yaitu validitas dan reliabel. Jika suatu data lulus uji validitas dan reliabilitas, maka penelitian ini menggunakan data tersebut dapat dilanjutkan. Untuk menguji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan IBM SPSS 25 *for Windows*.

#### 3.9.1 Uji Validitas

Eti Rochaety dkk. (2019) mengungkapkan bahwa validitas merupakan sebuah ukuran yang benar-benar mengukur apa yang dikukur. keakuratan dari suatu

instrumen. Instrumen disebut dengan valid tentunya memiliki validitas tinggi, serta untuk instrumen yang kurang valid artinya memiliki validitas rendah. Hasil penelitian dinyatakan dengan valid apabila adanya kesamaan dari data yang diperoleh dengan data real yang terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2013:121). Adapun rumus untuk menghitung valid tidaknya suatu instrumen dapat menggunakan rumus korelasi sebagai berikut (Eti Rochaety, 2019).

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

Keterangan:

r = Korelasi antara skor item dengan skor total item

n : Sampel atau jumlah responden

X : Skor setiap item

Y : Skor total item

$\sum X$  : Jumlah skor pada distribusi X

$\sum Y$  : Jumlah skor pada distribusi Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat pada skor distribusi X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat pada skor distribusi Y

$\sum XY$  : Jumlah perkalian antara faktor korelasi variabel X dan variabel Y

Apabila koefisien keseluruhan item telah dihitung, selanjutnya perlu ditentukan angka terkecil yang dapat dianggap cukup tinggi sebagai indikator adanya konsistensi antara skor item dan skor total. Menurut Kaplan dan Saccuzzo (1993) dalam Eti Rochaety dkk. (2019), item yang baik merupakan item yang memiliki nilai koefisien antara 0,30 — 0,70. Sedangkan Guilford (1956) dalam Eti Rochaety dkk. (2019) mengungkapkan terdapat kriteria mengenai koefisien korelasi sebagai berikut.

0,20 — < 0,40 : korelasi rendah

0,40 — < 0,70 : korelasi sedang

0,70 — < 0,90 : korelasi tinggi

0,90 — < 1,00: korelasi sangat tinggi

1,00 : korelasi sempurna

Berdasarkan kriteria tersebut, maka sebuah item dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,20. Sementara untuk melakukan pengujian koefisien korelasi (t) dapat dilakukan dengan taraf signifikansi sebesar 5% dengan melihat keputusan pengujian validitas item instrument berikut (Sugiyono, 2012):

- 1) Nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan  $dk = n-2$  taraf signifikansi  $\alpha = 0.05$
- 2) Item dari pernyataan kuesioner penelitian dapat disebut dengan valid jika  $r_{hitung}$  tersebut nilainya lebih besar atau sama dengan nilai  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ )
- 3) Item dari pernyataan kuesioner penelitian dapat disebut dengan tidak valid jika nilai dari  $r_{hitung}$  tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ )

Berdasarkan dari pengujian jumlah kuesioner pada uji validitas tersebut, terdapat total sebanyak 30 orang responden, menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%, dengan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n - 2$  ( $30 - 2 = 28$ ), diperoleh nilai  $r_{tabel}$  tersebut yaitu sebesar 0,374.

Perhitungan untuk validitas tersebut memakai bantuan dari software SPSS 26 pada perangkat windows. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan bantuan software SPSS 26 untuk perangkat windows tersebut diperoleh hasil dari pengujian item pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti, berikut hasilnya ditunjukkan pada tabel 3.2.

**Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas *Memorable Experience* dan *Revisit Intention***

<b>Ukuran</b>	<b>rhitung</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Attitude of the staff</i></b>			
Tingkat ketanggapan staff terhadap kebutuhan tamu di hotel	0,722	0,374	Valid
Tingkat keramahan staf terhadap tamu di hotel	0,796	0,374	Valid
Tingkat kehangatan dan kesopanan staf terhadap tamu di hotel	0,742	0,374	Valid
<b><i>Room</i></b>			
Tingkat kenyamanan dan kebersihan kamar selama menginap di hotel	0,684	0,374	Valid
Tingkat kemenarikan desain interior kamar hotel	0,641	0,374	Valid
Tingkat kelengkapan fasilitas kamar hotel	0,681	0,374	Valid
<b><i>Location of the accommodation</i></b>			
Tingkat ketersediaan sarana transportasi dari hotel menuju tempat wisata	0,699	0,374	Valid
Tingkat kemudahan akses menuju hotel	0,799	0,374	Valid
Tingkat kedekatan jarak hotel dengan tempat wisata	0,749	0,374	Valid
<b><i>Breakfast</i></b>			
Tingkat kebersihan makanan yang disajikan	0,673	0,374	Valid
Tingkat keberagaman makanan yang disediakan	0,492	0,374	Valid
Tingkat kelezatan makanan yang disajikan	0,658	0,374	Valid
<b><i>Intention to revisit</i></b>			

Tingkat kesediaan untuk berkunjung kembali ke hotel kemudian hari	0,749	0,374	Valid
<b><i>Intention to recommend</i></b>			
Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain	0,588	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan dari hasil pengolahan pada pengujian validitas di dalam tabel 3.2 tersebut, diketahui bahwa variabel *memorable experience* dan variabel *revisit intention* tersebut menunjukkan dari item pertanyaan pada kuesioner tersebut valid, karena nilai atau skor dari r hitung tersebut lebih besar jika dari pada skor dari r tabel yaitu bernilai 0,374.

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan, sehingga didapatkan instrumen pengukuran yang baik untuk menghindari alat pengukuran atau *measurement error* (Eti Rochaety, 2019).

Reliabilitas dalam penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ), karena koefisien ini menggambarkan variasi dari item-item penelitian Arikunto (2010: 239) mengemukakan rumus sebagai berikut.

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya item pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian total

$\sigma_1^2$  = varian total

Sementara untuk mencari jumlah varian butir dapat dilakukan dengan mencari nilai varian tiap butir dan selanjutnya dijumlahkan seperti rumus berikut.

$$s^2 = \frac{X^2 \frac{X^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

s = nilai variansi

n = jumlah sampel

X = nilai skor pilihan (total nilai dari nomor-nomor butir pernyataan)

Berikut merupakan kriteria keputusan uji reliabilitas:

1. Apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.70, maka seluruh item pernyataan dikatakan reliabel
2. Apabila nilai *cronbach's alpha* < 0.70, maka seluruh item pernyataan dikatakan tidak reliabel

**Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Realibilitas *Memorable Experience* dan *Revisit Intention***

No	Variable	<i>Cronbach's alpha</i>	Nilai Minimum	Keterangan
1	<i>Memorable (X)</i>	0,914	0,700	Reliable
2	<i>Revisit Intention (Y)</i>	0,778	0,700	Reliable

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Menurut tabel 3.3 diketahui realibilitas instrument dari penelitian variabel *memorable experience* yaitu memperoleh nilai atau skor sebesar 0,914, kemudian tingkat realibilitas untuk instrument pada penelitian variabel *revisit intention* yaitu memperoleh nilai atau skor sebesar 0,778. Dari hasil perhitungan yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian ini dapat untuk dipercaya,

dikarenakan tingkat dari realibilitasnya tersebut lebih besar dari nilai minimum *cronbach's alpha* yang sebesar 0,700.

### 3.10 Rancangan Analisis Data

#### 3.10.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Menurut Singgih (2005:179) statistik deskriptif lebih berhubungan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut. Sedangkan data statistik, yang biasa diperoleh dari sensus, survei atau pengamatan lainnya, umumnya masih acak, mentah dan tidak terorganisir dengan baik.”Dimana, data tersebut harus diringkas dengan baik dan teratur, baik dalam bentuk tabel atau persentaasi grafis, sebagai dasar untuk berbagai pengambilan keputusan, dalam statistik deskriptif data akan diolah untuk mendapatkan mean/ hasil rata-rata setiap sub variabel bebas maupun terikatnya.”Dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran responden mengenai variabel – variabel yang diteliti yaitu Pengaruh *Memorable Experience* terhadap *Revisit Intention*

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian sebagai berikut.

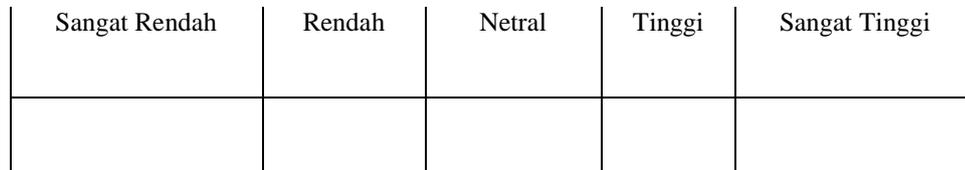
- a. Analisis mengenai variable *memorable hotel experience* (X) yang dimensinya terdiri dari *attitude of the staff, room, location of the accommodation*, dan *breakfast*.
- b. Analisis mengenai variabel *revisit intention* (Y) yang dimensinya terdiri dari *willingness to revisit* dan *willingness to recommend*.

#### 3.10.2 Garis Kontinum

Garis kontinum adalah garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai dengan instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Model garis kontinum sebelumnya ditentukan terlebih dahulu jenjang intervalnya menggunakan perhitungan skor yang dijelaskan pada rumus sebagai berikut:

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

Hasil dari nilai jenjang interval tersebut digunakan untuk menentukan sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju dari suatu variabel. Untuk mengklasifikasikannya dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



**Gambar 3. 2 Garis Kontinum**

### 3.10.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Asumsi Normalitas

Uji asumsi normalitas digunakan untuk melihat normal tidaknya nilai residual dari suatu data. Apabila nilai residual berdistribusi normal, maka model regresi dikatakan baik dan memenuhi syarat normalitas. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

#### 2) Uji Linearitas

Uji linearitas ini digunakan pada penelitian yang menggunakan persamaan regresi linear. Menurut Santoso (2018) bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel independen harus bersifat linear (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu. Dasar dalam pengambilan keputusan untuk uji linearitas ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas  $> 0.05$  maka hubungan antara variabel X dengan variabel Y dikatakan linear.
- b. Jika nilai probabilitas  $< 0.05$  maka hubungan antara variabel X dengan variabel Y dikatakan tidak linear.

### 3) Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk melihat terdapat atau tidaknya kesamaan varian dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Hal ini disebut juga homoskedastisitas. Apabila dalam diagram residualnya tidak membentuk suatu pola tertentu, maka dapat dipastikan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan baik jika tidak terdeteksi heteroskedastisitas.

#### 3.10.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent yaitu *revisit intention*. Dengan analisis regresi linier ini maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan variabel bebas. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan antara *memorable experiences* terhadap *revisit intention* di G.h. Universal Hotel Bandung dilakukan dengan rumus regresi linier sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Subjek pada variabel terikat yang diprediksikan (*Revisit Intention*)

X : Subjek variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu (*Memorable Experiences*)

a : bilangan konstanta regresi untuk  $X = 0$  (nilai y pada saat x nol)

b : koefisien arah regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel Y bila bertambah atau berkurang 1 unit. Jika nilai b (+) maka terjadi kenaikan, dan apabila b (-) maka terjadi penurunan.

Kemudian untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dihitung koefisien korelasi (R). Terdapat dua jenis hubungan antara variabel yaitu hubungan positif dan negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y adalah koefisien korelasi (r). Nilai r harus paling sedikit -1 dan paling besar 1,

artinya jika nilai  $r = +1$  atau mendekati  $+1$  maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan positif, jika nilai  $r = -1$  atau mendekati  $-1$  maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan negatif. Jika  $r = 0$  atau mendekati  $0$ , maka korelasi antara kedua variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah. Adapun interpretasi hasil untuk perhitungan korelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien**

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2015)

#### 3.10.4 Uji Koefisien Determinasi

Besar kecilnya suatu nilai variabel X pada Y disebut sebagai koefisien determinasi. Koefisien determinasi ini dilambangkan dengan  $r^2$ , yang merupakan hasil dari kuadrat koefisien korelasi. Berikut adalah rumus dari koefisien determinasi:

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

Keterangan:

KD = nilai koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

### 3.11 Pengujian Hipotesis

#### 3.11.1 Secara Parsial

Uji hipotesis secara parsial atau uji-t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau variabel independen (X). Apakah variabel *memorable experiences* (X) mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel *revisit intention* (Y).

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis dengan tingkat signifikan ditentukan sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima. Artinya *memorable experiences* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* di G.H. Universal Hotel Bandung.
- b. Jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak. Artinya *memorable experiences* berpengaruh terhadap *revisit intention* di G.H. Universal Hotel Bandung.