

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini meneliti pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan menginap di hotel budget Kota Bandung melalui aplikasi *online travel agent*. Kerlinger dalam Sugiyono (2015) berpendapat bahwa variabel adalah konstruksi atau properti yang perlu dipelajari. Contohnya; Tingkat permintaan, jenis kelamin, status sosial, pendapatan, kelompok upah, pendidikan, produktivitas tenaga kerja dan lain sebagainya. Disisi lain Kerlinger, berpendapat bahwa variabel dapat disebut karakteristik yang diwarisi dari satu atau lebih nilai lainnya. Sehingga variabel menjadi bervariasi. Selain itu, Kidder mencatat bahwa variabel adalah kualitas yang peneliti pelajari dan tarik kesimpulan. (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2015), variabel independen sering juga disebut dengan variabel stimulus, variabel prediktor, anteseden, atau sekadar variabel independen. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau menghasilkan variabel terikat. Variabel terikat sering disebut sebagai variabel keluaran, kriteria, hasil, atau sekadar variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel atau hasil yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah keputusan menginap yang merupakan gabungan dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Variabel independen yaitu *electronic word-of-mouth* terdiri dari *source credibility*, *argument quality*, *perceived usefulness*, *review valence* dan *quantity of review*.

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Penentuan lokasi dianggap penting dalam suatu penelitian, karena penentuan lokasi juga menentukan objek penelitian untuk memudahkan penulis melakukan penelitian. Lokasi

dapat merujuk pada area tertentu atau institusi tertentu. Sumber data utama untuk penelitian ini terdapat di seluruh wilayah Indonesia. Objek penelitian dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pemesanan hotel budget di Kota Bandung secara online melalui aplikasi *online travel agent*. Berdasarkan analisis tersebut, diteliti pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan menginap di Hotel Budget Kota Bandung melalui *online travel agent*.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang ingin diteliti meliputi dua variabel yaitu *electronic word of mouth* (X) dan keputusan pembelian (Y). Variabel yang diteliti ditransformasikan menjadi dimensi dan indikator variabel. Indikator-indikator tersebut berupa pertanyaan dan pernyataan dalam angket penelitian, kemudian menjadi tolak ukur dalam menghasilkan instrumen penelitian. Lihat tabel di bawah untuk rincian lebih lanjut tentang operasionalisasi variabel.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

| Variable | Dimensi | Indikator | Pernyataan | Skala |
|---------------------------------|--|-------------------|--|---------|
| <i>Electronic Word of Mouth</i> | <i>Source Credibility</i> (Kredibilitas Sumber) | a. Kepercayaan | (1.a) Saya mengetahui berbagai fitur yang ada di <i>Online Travel Agent</i> (1.a) Saya percaya orang yang menulis ulasan di <i>Online Travel Agent</i> adalah orang yang telah menginap di hotel terkait (1.a) Saya percaya ulasan yang ditulis adalah benar dialami atau penulisnya | Ordinal |

| | | | | |
|--------------------|--|--|---|---------|
| | <i>Argument Quality</i> (Kualitas Argumen) | a. Relevansi b. Aktualitas c. Keakuratan d. Kelengkapan | (2.a) Ulasan online yang ada di Online Travel Agent sesuai dengan informasi yang saya butuhkan (2.b) Saya dapat menemukan ulasan online yang terbaru mengenai hotel yang saya butuhkan (2.c) Ulasan online yang ada di traveloka sesuai dengan kondisi sebenarnya di hotel (2.d) Ulasan online yang lengkap dan memadai membuat saya percaya bahwa informasi tersebut berkualitas. | Ordinal |
| | <i>Perceived Usefulness</i> (Kegunaan yang dirasakan) | a. Manfaat | (3.a) Ulasan online di Online Travel Agent membantu saya memberikan gambaran dan mengenai hotel yang saya pilih. (3.a) Ulasan online di Online Travel Agent membantu saya untuk memilih hotel yang sesuai. | Ordinal |
| | <i>Review Valence</i> | a. Valensi Ulasan Online | (3.a) Ulasan menggambarkan kelebihan dan kekurangan hotel Budget yang saya pilih. (3.a) Ulasan online membentuk harapan yang sesuai terhadap hotel budget yang saya pilih. | Ordinal |
| | <i>Quantity of Review</i> (Jumlah Ulasan) | a. Jumlah Ulasan | (4.a) Jumlah ulasan online pada <i>Agent Travel Agent</i> relatif banyak . | Ordinal |
| Keputusan Menginap | <i>Problem Recognition</i> | | 1. Saya mengetahui fasilitas hotel yang saya butuhkan sebelum melakukan pencarian di Online Travel Agent 2. Fasilitas yang ada di hotel budget di Kota Bandung sudah sesuai dengan kebutuhan saya | Ordinal |

| | | | | |
|--|----------------------------------|--|---|---------|
| | <i>Information Search</i> | | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Online Travel Agent</i> memiliki informasi yang lengkap mengenai hotel yang saya cari 2. Saya mencari informasi tentang budget di Kota Bandung terlebih dahulu sebelum menginap. | Ordinal |
| | <i>Evaluation of Alternative</i> | | <ol style="list-style-type: none"> 1. saya membandingkan beberapa hotel budget di Kota Bandung melalui online review. 2. Saya memiliki beberapa pilihan alternatif hotel sebelum melakukan pembelian | Ordinal |
| | <i>Purchase Decision</i> | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya memilih hotel Bintang 3 untuk menginap di Kota Bandung setelah mendapatkan informasi yang saya butuhkan. 2. Saya memilih hotel bintang 3 karena harga, pelayanan dan fasilitasnya sesuai kebutuhan saya. | Ordinal |
| | Perilaku Setelah Pembelian | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya akan menulis ulasan jika hotel yang saya kunjungi memberika kesan baik ataupun buruk 2. Saya akan merekomendasikan hotel yang saya kunjungi kepada orang lain | Ordinal |

3.3 Metode Penelitian

3.3.1 Jenis Metode

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan melakukan analisis data kuantitatif/statistik. Sugiyono (2017) menjelaskan penelitian deskriptif adalah suatu metode untuk menggambarkan atau menganalisis hasil

penelitian, tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan lebih lanjut. Metode validasi yang dikemukakan Sugiyono dalam Nurhawati (2015) merupakan metode penelitian berbasis bukti yang menggunakan perhitungan statistik untuk menguji hipotesis penelitian deskriptif dengan bukti-bukti yang menunjukkan bahwa hipotesis tersebut ditolak atau diterima.

3.3.2 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah suatu wilayah umum yang di dalamnya terdapat objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah diidentifikasi dan dipelajari oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang memesan kamar hotel budget di Kota Bandung melalui *online travel agent*.

B. Sampel

Menurut Sugiyono (2013), “sampel adalah sebagian dari himpunan dan ciri-ciri yang ada pada suatu populasi. Jika ukuran populasi besar dan karena keterbatasan sumber daya, tenaga dan waktu, maka peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya peneliti dapat menggunakan sampel A dari suatu populasi. Kesimpulan berdasarkan pengambilan sampel berlaku untuk populasi umum. Oleh karena itu, sampel populasi harus benar-benar mewakili.”

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan random sampling, yaitu tamu yang menginap di hotel budget di kota Bandung. Sampel yang digunakan akan diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin menurut Sugiyono (2017) berikut ini:

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Menyatakan margin error yang diperkenankan. Dalam ilmu ekonomi margin error yang diperkenankan berkisar antara 5-10%.

Adapun penghitungan jumlah sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{6\ 816\ 258}{1 + 6\ 816\ 258(10\%)^2}$$

$$n = \frac{6\ 816\ 258}{1 + 6\ 816\ 25,8}$$

$$n = \frac{6\ 816\ 258}{6\ 816\ 26,8}$$

$$n = 99,99$$

Oleh karena itu, jumlah sampel minimal untuk penelitian ini adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 150 responden.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket atau angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Kuesioner akan disebarakan kepada responden penelitian yang pernah menginap di hotel budget kota Bandung dan melakukan pemesanan menggunakan *online travel agent* sebagai referensi untuk melihat review. Peneliti juga akan menggunakan Google Form untuk menyebarkan kuesioner online kepada tamu yang pernah menginap di hotel budget Kota Bandung.

Tahap pertama pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan menerbitkan kuisisioner kepada responden, kemudian menunggu jawaban dari responden, kemudian mengolah data kuisisioner tersebut dan menarik kesimpulan. Skala likert merupakan pilihan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner sebagai jawaban responden pada saat pengisian kuisisioner. Setiap pertanyaan diberi skor sebagai:

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tdak setuju (TS)

Intan Permatasari, 2023

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL BUDGET KOTA BANDUNG

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

3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat setuju (SS)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Sumber Data

Data yang penulis peroleh dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh seorang peneliti dengan tujuan tertentu untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Data dikumpulkan oleh peneliti sendiri langsung dari sumber primer atau tempat subjek penelitian dilakukan. Data mentah adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data. Data utama penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari konsumen atau tamu yang menginap di hotel budget di Kota Bandung melalui kuisisioner.
2. Data sekunder, Menurut Sugiyono (2014:14), data sekunder adalah “sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen”. Data sekunder disajikan dalam bentuk laporan tertulis, rekaman audio, jurnal, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknologi perpustakaan, suatu metode pengumpulan data tentang berbagai bahan yang ada di perpustakaan, seperti catatan kuliah, buku, jurnal, laporan, dokumen, dan lain-lain, yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan penulis dengan cara pemeriksaan langsung terhadap subjek penelitian melalui kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang memberikan tanggapan secara langsung dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif ketika peneliti mengetahui secara pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui harapan responden. Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yang memesan hotel budget di kota Bandung secara online melalui *online travel agent*.

3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Salah satu syarat penelitian adalah data yang diperoleh harus akurat dan obyektif. Data dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari variabel yang diteliti dan selanjutnya digunakan sebagai alat untuk menguji hipotesis dalam penelitian. Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh bermanfaat maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa data yang valid berarti data tersebut dapat diukur secara akurat dan tepat. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang hasilnya tetap konsisten dalam banyak pengujian. Sedangkan Jackson (2012) berpendapat bahwa instrumen yang dapat diandalkan adalah konsistensi atau stabilitas alat ukur tersebut. Uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS v.25 for Windows (Statistical Product for Service Solution)*.

3.6.1 Uji Validitas

Untuk dapat menginterpretasikan variabel-variabel yang diteliti tentunya perlu dinyatakan terlebih dahulu bahwa data yang diperoleh adalah valid. Untuk mengetahui valid atau tidaknya data dilakukan pemeriksaan keabsahan dari item laporan yang ditentukan. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil tidak mungkin salah dan memberikan gambaran berdasarkan keadaan sebenarnya.

Uji validitas ini dilakukan untuk menguji ketepatan setiap item yang dinyatakan dalam mengukur variabel penelitian. Dalam penelitian ini validitas diuji dengan

Intan Permatasari, 2023

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL BUDGET KOTA BANDUNG

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

mengkorelasikan skor setiap item pernyataan yang diberikan kepada responden dengan total skor seluruh item. Adapun teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas setiap item pernyataan dalam penelitian ini digunakan korelasi *pearson product moment* menurut (Suharsini Arikunto, 2010) sebagai berikut.

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

(Suharsini Arikuntoro, 2010)

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien validitas item yang dicari

X : Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y : Skor total

$\sum x$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$: Jumlah skor dalam jumlah Y

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

n : Banyaknya responden

Untuk pengambilan keputusan atau kesimpulan dari hasil uji efektivitas setiap item yang dikemukakan, berdasarkan butir pernyataan dibawah ini:

a. Jika $r_{hitung} \geq 0,1348$ dari r_{tabel} , maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Jika $r_{hitung} < 0,1348$ dari r_{tabel} , maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Oleh karena itu, jika terdapat item laporan yang hasil korelasinya $>0,1348$ maka dapat dikesampingkan atau dibuang, karena item laporan yang akan digunakan dalam penelitian ini hanyalah item laporan yang nilai korelasinya $<0,1348$.

Suatu pertanyaan dianggap valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Untuk mengetahui r_{tabel} bisa dilakukan dengan menggunakan rumus: $r_{tabel} (\alpha ; n-2)$ dari *product moment*. Pada Uji Validitas ini diketahui bahwa n adalah 150 responden dan α adalah 5%, maka nilai $r_{tabel} (5\%, 150-2) = 0,1348$. Setiap butir pertanyaan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > 0,1348$. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas:

Tabel 3. 2 Uji Validitas *Electronic Word of Mouth*

| Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---------------|----------|---------|--------------|
| Pertanyaan 1 | 0,586 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 2 | 0,613 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 3 | 0,705 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 4 | 0,676 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 5 | 0,691 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 6 | 0,677 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 7 | 0,645 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 8 | 0,697 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 9 | 0,689 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 10 | 0,666 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 11 | 0,689 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 12 | 0,576 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 13 | 0,642 | 0,1348 | VALID |

Sumber: Hasil Pengelolaan Data, 2023

Berdasarkan tabel diatas, r hitung setiap item variabel *electronic word-of-mouth* (X) yang dibutuhkan adalah $> 0,1348$ yang berarti setiap item uji variabel X telah lolos uji validitas atau dapat dikatakan efektif. Artinya, setiap pertanyaan di atas sebenarnya mengukur variabel yang dimaksud. Dapat dikatakan penelitian ini dapat menguji instrument kuesioner/angket.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap

| Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| Pertanyaan 1 | 0,534 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 2 | 0,632 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 3 | 0,652 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 4 | 0,764 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 5 | 0,742 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 6 | 0,746 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 7 | 0,738 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 8 | 0,698 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 9 | 0,679 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 10 | 0,473 | 0,1348 | VALID |
| Pertanyaan 11 | 0,733 | 0,1348 | VALID |

Sumber: Hasil Pengelolaan Data, 2023

Berdasarkan tabel 3.7 diatas, r_{hitung} setiap item yang dipersyaratkan oleh variabel keputusan menginap (Y) adalah $> 0,1348$ yang berarti setiap item uji variabel Y telah lolos uji validitas atau dapat dikatakan efektif. Artinya, setiap pertanyaan di atas sebenarnya mengukur variabel yang dimaksud. Dapat dikatakan penelitian ini dapat menguji instrument kuesioner/ angket.

Intan Permatasari, 2023

PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL BUDGET KOTA BANDUNG

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

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang telah melewati tahap pengujian validitas dan termasuk dalam kategori valid. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan instrumen tes kemudian dianalisis menggunakan metode Cronbach's Alpha. Jika koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dianggap reliabel dan dapat digunakan sebagai data penelitian (Sugiyono 2013). Untuk menghitung koefisien reliabilitas digunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_n = \left(\frac{K}{k-1} \right) + \left(1 - \frac{\sum ab^2}{a_1^2} \right)$$

(Umar, 2008)

Dimana:

r_n : Reliabilitas instrumen

K : Banyaknya butir pernyataan

a_1^2 : Varians total

$\sum ab^2$: Jumlah varian butir

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* kemudian nilai yang dihasilkan dibandingkan dengan tabel nilai kritisnya yang mengacu kepada ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut reliabel.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak reliabel.

Instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas = 0,60.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Nilai Batas | Kategori |
|-------------------------------------|------------------|-------------|----------|
| <i>Electronic Word of Mouth (X)</i> | 0,883 | 0,6 | Reliabel |
| Keputusan Mengingat (Z) | 0,873 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengelolaan Data, 2023

Menurut Sugiyono (2013), suatu variabel dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai Cronbach's Alpha hasil uji validitas masing-masing variabel uji adalah: *electronic word-of-mouth (X)* sebesar $0,823 > 0,60$, dan keputusan untuk tetap tinggal (Y) sebesar $0,873 > 0,60$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen yang diuji reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

3.7 Rancangan Analisis Data

3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa analisis deskriptif adalah suatu metode menganalisis data dengan cara mendeskripsikan apa yang telah dikumpulkan, bukan menarik kesimpulan yang bersifat umum. Penelitian ini membahas tentang dampak *e-WOM* terhadap keputusan menginap, dengan menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel penelitian.

Narimawati (2010) mengemukakan beberapa langkah yang harus dilakukan untuk melakukan analisis deskriptif, yaitu:

- a. Berdasarkan hasil masing-masing variabel, jawaban calon dirangking dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan urutan jawaban;
- b. Menjumlahkan skor seluruh indikator variabel untuk menghitung total skor setiap variabel

- c. Hitung rata-rata skor total untuk setiap variabel;
- d. Menghitung besar kecilnya tingkat variabel dengan melihat penjumlahan skor variabel jawaban (skor aktual) sampai dengan skor tertinggi dikalikan dengan jumlah responden (skor ideal); Selain itu, Anda dapat menggunakan rumus berikut untuk menghitung nilai persentil keseluruhan suatu variabel:

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

- e. Persentase hasil total skor yang diperoleh dari persentase responden dengan menggunakan kriteria Narimawat (2010) kemudian diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden

| No | Persentase Jumlah Skor | Kriteria |
|----|------------------------|---------------|
| 1 | 20,00%-36,00% | Sangat Rendah |
| 2 | 36,01%-52,00% | Rendah |
| 3 | 52,01%-68,00% | Sedang |
| 4 | 68,01%-84,00% | Tinggi |
| 5 | 84,00%-100% | Sangat Tinggi |

Sumber: Nariwati (2010)

Berdasarkan standar tingkat tanggapan responden, pertanyaan penelitian dapat diukur dengan persentase total (100%) dikurangi persentase jawaban responden yang diterima. Hasil reduksi ini merepresentasikan permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk selisih.

3.7.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori, yang bertujuan untuk memberikan informasi ilmiah baru, yaitu status suatu hipotesis dalam bentuk kesimpulan, apakah hipotesis tersebut diterima atau

ditolak (Sugiyono, 2016). Analisis validasi data pada penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dan penelitian kuantitatif, bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas. Penelitian ini menguji pengaruh *e-WOM* (X) sebagai variabel independen terhadap keputusan menginap (Y) sebagai variabel dependen.

3.7.3 Method of Successive Interval (MSI)

Data variabel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data ordinal. Karena pengolahan data ini menggunakan statistik parametrik, maka diperlukan data yang berukuran minimal satu skala interval, Data tersebut perlu diubah menjadi interval dengan menggunakan metode Continuous Interval (MSI), langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Penting untuk mencatat setiap poin dari pernyataan yang diberikan Untuk setiap pernyataan, Untuk setiap pernyataan ini,
- b. Tentukan banyaknya orang yang menjawab butir 1, 2, 3, 4, dan 5, disebut juga frekuensi.
- c. Berdasarkan frekuensi setiap pernyataan yang dihasilkan, langkah selanjutnya adalah menghitung proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- d. Menghitung poin kumulatif untuk setiap pilihan jawaban berdasarkan persentase yang diperoleh untuk setiap pernyataan.
- e. Menghitung z -score untuk setiap pernyataan dan pilihan jawaban (tabel umum).
- f. Gunakan persamaan berikut untuk menentukan nilai mean range setiap pilihan jawaban:

$$Skala\ Value = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

- g. Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus:

$$Y = NS + K \qquad K = [1 + NS_{min}]$$

- h. Langkah selanjutnya adalah mencari data variabel bebas dan variabel terikat, serta menentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.7.4 Uji Klasik

3.7.4.1 Uji Asumsi Normalitas

Syarat utama analisis jalur adalah uji normalitas, yaitu data sampel harus memenuhi syarat yang ditentukan oleh residu normal. Uji normalitas dirancang untuk mengetahui apakah variabel bebas, variabel terikat, atau kedua variabel mempunyai nilai residu normal yang mendekati normal. Model regresi yang baik adalah model yang residunya mengikuti distribusi normal.

3.7.4.2 Uji Asumsi Multikolinieritas

Asumsi multikolinieritas merupakan pengujian untuk melihat apakah terdapat Multikolinieritas atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam suatu model analisis jalur. Ada 3 cara untuk melakukan uji multikolinieritas: matriks korelasi, toleransi, dan faktor varians flanger. Jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak akan terjadi multikolinieritas.

3.7.4.3 Uji Autokorelasi

Menurut Gozali dan Ratmono (2017), uji autokorelasi dirancang untuk menguji apakah terdapat korelasi antara kesalahan sisa periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya) pada model regresi linier. Jika ada hubungan, selanjutnya membahas adanya gejala autokorelasi. Gani dan Amalia (2015) menyatakan autokorelasi mengacu pada pengaruh pengamat atau data terhadap variabel yang saling terkait. Nilai suatu informasi dapat berhubungan atau dipengaruhi oleh informasi lain. Regresi klasik mensyaratkan tidak adanya gejala autokorelasi dalam penelitian. Sebab jika data yang diperiksa mempunyai gejala autokorelasi, maka model regresi dikatakan buruk karena menghasilkan parameter ekstrinsik yang tidak logis dan valid. Autokorelasi sering terjadi pada data deret waktu karena data deret waktu berbeda dengan data cross-sectional yang tidak bergantung waktu.

Untuk mendeteksi autokorelasi pada data survei dapat menggunakan skor Durbin-Watson dengan ketentuan sebagai berikut;

1. Jika $0 < d < d_L$ maka adanya autokorelasi positif
2. Jika $4 - d_L < d < 4$ maka adanya autokorelasi negatif

3. Jika $2 < d < 4 - d_U$ atau $d_U < d < 2$ maka tidak adanya autokorelasi positif maupun negatif
4. Jika $d_L \leq d \leq d_U$ atau $4 - d_U \leq d \leq d_L$ maka pengujian yang dilakukan tidak menyakinkan oleh sebab itu perlu dilakukan pengujian lain atau penambahan data
5. Jika $du < d < 4 - d_u$ maka data yang diujikan tidak terjadi autokorelasi

3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya varians variabel gangguan tidak konstan. Uji heteroskedastisitas menguji adanya ketidakseimbangan varians antara sisa observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas, atau dengan kata lain mengarah pada homoskedastisitas, dimana varians dari residualnya konstan dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode difusi. Dasar analisisnya adalah dengan melihat plot antara nilai prediksi (ZPRED) dan nilai sisa (SRESID) variabel. Jika terdapat suatu pola, misalnya titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak terdapat pola yang jelas dan nilai pada sumbu y berdistribusi di atas dan di bawah 0, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.5 Koefisiensi Determinasi (R^2)

Table 1 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00-0,19 | Sangat Rendah |
| 0,20-0,39 | Redah |
| 0,40-0,59 | Cukup Kuat |
| 0,60-0,79 | Kuat |
| 0,80-1,00 | Sangat Kuat |

Koefisien determinasi juga dimaksudkan untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya dijelaskan oleh **variabel** lain selain variabel bebas. Menurut Marsono (2011), koefisien

determinasi juga dapat digunakan untuk menghitung nilai e (epsilon) dalam analisis jalur, rumusnya $\sqrt{1 - R^2}$.

3.8 Pengujian Hipotesis

Tahap akhir analisis data adalah uji hipotesis. Untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan, asumsi-asumsi ini harus diuji dengan uji statistik yang sesuai. Hipotesis penelitian diperkuat dengan hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji ganda, yaitu:

3.8.1 Uji-F (Uji Simultan)

Rumus signifikansi adalah sebagai berikut:

$$F_n = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

(Sugiyono, 2008)

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Sampel

Kriteria keputusan hipotesis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008:223) adalah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tingkat kesalahannya adalah $\alpha = 0,05$ dk derajat (n-2) dan salah satu sisinya diuji yaitu sisi kanan. Secara statistik, hipotesis yang diuji untuk mengambil keputusan diterima atau ditolak suatu hipotesis dapat diungkapkan sebagai berikut:

$H_0: \mu = 0$ artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *electronic word of mouth* terhadap keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *electronic word of mouth* terhadap keputusan menginap

3.7.2 Uji-t (Uji Parsial)

Untuk menguji signifikansi hubungan, maka perlu diuji signifikansinya dengan menggunakan rumus signifikansi korelasi product moment sebagai berikut:

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

Keterangan:

t = Nilai yang dihitung

r = Korelasi product moment

n = Banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis dampak yang diajukan harus **terlebih** dahulu mencari nilai t_{hitung} dan membandingkannya dengan nilai t_{tabel} dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ dengan derajat dk (n-2) serta uji satu pihak yaitu pihak kanan, maka;

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Secara **statistik**, suatu hipotesis yang akan diuji untuk mengambil keputusan, menerima atau menolak suatu hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H1 : $H_0: \mu = 0$ artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Source Credibility* terhadap Keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Source Credibility* terhadap Keputusan menginap

H2 : $H_0: \mu = 0$ artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Argument Quality* terhadap Keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Argument Quality* terhadap Keputusan menginap

H3 : $H_0: \mu = 0$ artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Usefulness* terhadap Keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Usefulness* terhadap Keputusan menginap

H4 : $H_0: \mu = 0$ artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan Antara *Review Valence* terhadap Keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, terdapat pengaruh yang signifikan Antara *Review Valence* terhadap Keputusan menginap

H5 : $H_0: \mu = 0$ artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Quantity of Review* terhadap Keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Quantity of Review* terhadap Keputusan menginap

H6 : $H_0: \mu = 0$ artinya, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara variabel *Electronic Word of Mouth* terhadap variabel Keputusan menginap

$H_a: \mu \neq 0$ artinya, ditemukan pengaruh yang signifikan antara variabel *Electronic Word of Mouth* terhadap variabel Keputusan menginap