

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Untuk dapat mengetahui gambaran pengaruh *physical environment* terhadap *revisit intention*, penelitian ini menggunakan pendekatan *marketing management*. Dalam penelitian ini *physical environment* (X) adalah variabel bebas, yang terdiri dari *servicing staff* (X_1), *layout* (X_2), *ambience* (X_3), dan *lighting* (X_4) (Çetinsöz, B.C. 2019). *Revisit intention* (Y) yang terdiri dari *willing to recommend* (Y_1), *willing to revisit* (Y_2), dan *main preference* (Y_3) adalah variabel terikat (Salsabila & Rini, 2023;Panthura, 2019) .

Penelitian ini dilakukan di Kampung Daun, objek dipilih berdasarkan hasil survei melalui google review, diketahui Kampung Daun merupakan restoran yang populer dikalangan wisatawan dan masyarakat lokal untuk dikunjungi, terlihat dari tingkat review pada google dan data kunjungan. Kampung Daun merupakan tempat wisata yang dikunjungi oleh wisatawan untuk menikmati makan dengan nuansa alam dan dekorasi yang unik pada setiap saung, kampung daun banyak dikunjungi oleh wisatawan untuk menikmati suasana dan menikmati fasilitas yang tersedia,

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 dan mengumpulkan data informasi melalui kuesioner penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi populasi atau sampel serta subjek penelitian.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif dan verifikatif akan digunakan untuk penelitian ini. Penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan hal-hal seperti fungsi dan karakteristik disebut penelitian deskriptif (Malhotra, Nunan, and Birks 2017). Penelitian deskriptif akan memberikan gambaran yang jelas tentang persepsi responden terhadap *physical environment* yang mencakup *servicing staff*, *layout*, *ambience*, dan *lighting* serta gambaran *revisit intention* yang terdiri dari *willing to recommend*, *willing to revisit*, dan *main preference* di Kampung Daun.

Sedangkan penelitian verifikatif bertujuan untuk mengevaluasi kebenaran penelitian sebelumnya tentang hubungan sebab-akibat, dan bertujuan untuk menentukan variabel mana yang berfungsi sebagai penyebab (independent

variables) dan variabel mana yang berfungsi sebagai pengaruh (dependent variables) dalam pemasaran (Malhotra, Nunan, and Birks 2017). Penelitian varifikatif juga berguna untuk menguji hipotesis dengan mengumpulkan data di lapangan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh *physical environment* terhadap *revisit intention* di Kampung Daun.

Metode *exploratory survey* digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi melalui kuesioner. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui pendapat sebagian populasi (sampel) tentang subjek yang diteliti.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2012), operasional variabel dapat digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diteliti. Variabel penelitian menunjukkan setiap fenomena secara eksplisit. *physical environment* (X) dan *revisit intention* (Y) adalah dua variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Operasionalisasi lengkap dari variabel-variabel ini disajikan dalam Tabel 3.1 Operasional Variabel:

TABEL 3 1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
<i>Physical Environment</i> (X)	<i>Servicing staff</i>	Merupakan hal penting dalam menarik dan mempertahankan konsumen dan dapat memberikan kemudahan dan melancarkan kegiatan (James C. Kaufman 2019)	Visual	Tingkat kerapihan dan kebersihan pelayan	Ordinal	1
			Layanan cepat	Tingkat cepat tanggap pelayan dalam melayani	Ordinal	2
			Empati	Tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelayan	Ordinal	3
	<i>Layout</i>	Membantu memenuhi emenuhi kebutuhan konsumen,	Ruang	Tingkat kenyamanan terhadap luas ruangan di restoran	Ordinal	4

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
		memberi dampak kepada konsumen merasa nyaman, dan menjaga konsumen dari perasaan ramai. (James C. Kaufman 2019)	Desain	Tingkat keunikan desain menu di restoran	Ordinal	5
	<i>Ambience</i>	Latar belakang yang bertujuan untuk mempengaruhi indera secara non-visual yang secara tidak langsung dapat memberikan pengaruh. Çetinsöz, B.C. (2019)	Suhu	Tingkat kenyamanan terhadap suhu udara di restoran	Ordinal	6
			Aroma	Tingkat kenyamanan terhadap aroma di restoran	Ordinal	7
	<i>Lighting</i>	Adanya hubungan antara tingkat pencahayaan terhadap respon secara emosional dari seseorang, tingkat akan menimbulkan persepsi terhadap tempat tersebut Çetinsöz, B.C. (2019)	Pencahayaan	Tingkat kenyamanan cahaya lampu dan warna yang digunakan di restoran	Ordinal	8
			Persepsi	Tingkat pencahayaan dalam membentuk perasaan nyaman	Ordinal	9
	<i>Revisit intention</i> merupakan bentuk perilaku (<i>behavioral intention</i>) atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan word of mouth yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan. (Mothersbaugh, 2010).					
<i>Revisit Intention (Z)</i>	<i>Willing to recommend</i>	suatu keinginan untuk memberi saran ke orang lain dan juga memberikan tanggapan yang baik (Salsabila & Rini,	Kinginan berbagi informasi	Tingkat keinginan pelanggan untuk membagikan informasi mengenai restoran kepada orang lain	Ordinal	10

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
		2023;Panthura, 2019)	Memberikan ulasan	Tingkat kesediaan pelanggan untuk membagikan pengalamannya di restoran kepada orang lain	Ordinal	11
			Memberi rekomendasi	Tingkat kesediaan pelanggan untuk mengajak teman, kerabat, keluarga, dsb untuk berkunjung ke restoran	Ordinal	12
			Komitmen	Tingkat komitmen pelanggan dalam melakukan kunjungan kembali ke restoran	Ordinal	13
			Kesetiaan	Tingkat kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali ke restoran	Ordinal	14
			Kepuasan	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan restoran	Ordinal	15
				Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan restoran		16
		Preferensi utama pada satu restoran meskipun terdapat	Preferensi utama	Tingkat kemungkinan pelanggan untuk menjadikan restoran ini	Ordinal	17

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
		beberapa restoran lain yang lebih terbaru dan lebih menawarkan suatu pengalaman yang menarik. (Salsabila & Rini, 2023;Panthura, 2019)	Harapan	sebagai pilihan utama Tingkat harapan pelanggan untuk restoran agar selalu mempertahankan kualitas agar dapat selalu berkunjung kembali	Ordinal	18

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah fakta empirik yang dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah dan menjawab pertanyaan penelitian. Jenis dan sumber data yang diperlukan untuk penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kategori (Carl McDaniel, Jr. 2015) :

1. Data Primer

Data yang dikemas dalam bentuk percakapan atau tingkah laku subjek penelitian yang dapat diandalkan yang bertindak sebagai informan dan karakteristiknya terkait dengan variabel yang diteliti. Data dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah penelitian atau penyelidikan. Sumber data utama penelitian ini diperoleh melalui survei kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke Kampung Daun. Target sasaran dari survei ini dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian.

2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti dari berbagai jenis media sebelumnya. Dalam penelitian ini, literatur, jurnal, artikel, *website*, dan berbagai sumber informasi lainnya digunakan sebagai sumber data sekunder.

Peneliti mengumpulkan dan menyajikan jenis data dan sumbernya sebagai berikut: Tabel 3.2 menunjukkan jenis data dan sumber yang digunakan dalam penelitian ini.

TABEL 3.2

Jenis dan Sumber Data

No	Jenis Data	Sumber Data	Jenis Data
1.	Tanggapan responden mengenai <i>revisit intention</i> di Kampung Daun	Distribusi kuesioner kepada wisatawan yang mengunjungi Restoran Kampung Daun	Primer
2.	Tanggapan responden mengenai <i>physical environment</i> di Kampung Daun	Distribusi kuesioner kepada wisatawan yang mengunjungi Kampung Daun	Primer
3.	Faktor-faktor yang berkaitan dengan <i>physical environment</i>	Ebook dan Jurnal	Sekunder
4.	Faktor-faktor yang berkaitan dengan <i>revisit intention</i>	Ebook dan Jurnal	Sekunder
5.	Data jumlah wisatawan yang mengunjungi Kampung Daun	Manajemen Kampung Daun	Sekunder

Sumber: Pengolahan Data, 2021

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Semua karakteristik umum dari kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti disebut populasi, dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan penelitian (Uma Sekaran 2016). Semua objek yang akan diteliti, baik itu benda, manusia, aktivitas, atau peristiwa, akan selalu ada dalam proses pengumpulan data. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah 218.328 wisatawan yang datang ke Kampung Daun pada tahun 2022.

3.2.4.2 Sampel

(Eisend and Kuss 2019) mengartikan bahwa sampel merupakan proporsi atau subset dari kelompok yang lebih besar yang sebut populasi dan dapat menjadi alternatif apabila peneliti memiliki keterbatasan dalam meneliti seluruh data dari populasi kemudian sampel dipilih untuk proyek penelitian atau sebagai bagian dari studi (Eisend and Kuss 2019). Untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan, sampel harus ada dan dapat dipahami dengan jelas. Sebagian dari populasi, yaitu sebagian dari wisatawan yang mengunjungi tempat wisata di Bandung Barat, menjadi subjek penelitian ini. Dibutuhkan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah untuk menentukan sampel populasi yang telah ditetapkan.

Hair et al. (2010) menggunakan rumus berikut untuk menghitung jumlah sampel yang digunakan.

$$\begin{aligned} & (\text{Jumlah Indikator} + \text{Jumlah Variabel Laten}) \times (5 \text{ sampai } 10 \text{ kali}) \\ & = (18 + 2) \times 10 \\ & \text{Sampel} = 200 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus Hair et al. (2010) di atas, jumlah sampel yang diteliti sebanyak 200 orang. Selanjutnya, penulis menambah 27% untuk mengurangi kesalahan, sehingga total sampel sebanyak 254 orang.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Perhitungan jumlah populasi yang tepat adalah proses *sampling* yang memungkinkan sampel penelitian serta pemahaman karakteristik dari populasi tersebut. Teknik ini termasuk kategori *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Malhotra, Nunan, and Birks 2017) Dalam pengambilan *probability sampling*, setiap anggota populasi mempunyai kemungkinan yang jelas untuk diambil sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel probabilitas terbagi lagi ke dalam beberapa metode, yaitu pengambilan sampel acak sederhana, pengambilan sampel proporsional stratifikasi, pengambilan sampel cluster, dan *disproportionate stratified random sampling*. Sementara *nonprobability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana setiap elemen atau anggota tidak memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Sampel ini kemudian dibagi menjadi *sampling sistematis*, kuota, aksidental *purposive*, jenuh, dan *snowball*.

Metode sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling*, yang berarti setiap anggota populasi memiliki peluang dan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Untuk menjadi sampel, metode sampel acak sistematis juga dikenal sebagai *systematic random sampling*, memilih salah satu anggota populasi tertentu. Metode ini biasanya digunakan dengan interval, besar, dan standar sampel yang telah ditetapkan sebelumnya (Uma Sekaran 2016).

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah penelitian (Uma Sekaran 2016). Penulis mengumpulkan data menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Studi literatur, pengumpulan data dan informasi tentang teori dan konsep yang berkaitan dengan subjek penelitian atau variabel yang diteliti, seperti *physical environment* dan *revisit intention*. Literatur dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, makalah, jurnal, atau situs web.
2. Kuesioner adalah metode pengumpulan data primer yang digunakan dengan menyebarkan daftar pertanyaan tentang karakteristik responden, pengalaman penelitian, dan mengenai variabel penelitian yang digunakan. Secara online dan secara langsung di lokasi penelitian, kuesioner akan dibagikan kepada sejumlah wisatawan yang mengunjungi Kampung Daun melalui formulir Google. Pada masing-masing tempat penelitian peneliti membagikan 50 kuesioner secara langsung. Untuk penyebaran secara online, peneliti membagikan kuesioner menggunakan aplikasi WhatsApp dan Instagram dengan cara menghubungi pengikut media sosial objek penelitian. Selanjutnya, pertanyaan yang telah dijawab dikumpulkan dan dikaji lebih lanjut untuk mendapatkan data nyata.
3. Observasi, Pengumpulan data melalui peninjauan dan pengamatan langsung objek yang diteliti.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data interval, yang menggambarkan jarak antara objek dengan bobot yang sama, digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, data yang dikumpulkan dari responden melalui kuesioner akan diolah untuk menafsirkan pengaruh variabel *physical environment* (X) terhadap variabel *revisit intention* (Y). Untuk mengevaluasi kelayakan kuisisioner, validitas dan reliabilitas pertanyaan harus diuji dengan alat hitung IBM SPSS versi 26 *for Windows*.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Yusuf (2017), validitas suatu instrumen diukur oleh seberapa jauh instrumen itu benar-benar mengukur objek yang dimaksud. Menurut Harmon et al. (2016), semakin valid instrumen, semakin baik untuk digunakan. Validitas eksternal terjadi ketika kriteria instrument disusun berdasarkan fakta empiris yang

telah ada. Validitas internal terjadi ketika kriteria instrument secara rasional (teoritis) menggambarkan apa yang diukur. Untuk mengevaluasi validitas, rumus *product moment correlation* akan digunakan:

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

Sumber: (Yusuf 2017)

Keterangan:

R_{xy} = Keofisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria

\sum = Kuadrat faktor variabel X

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

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

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

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

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

n = Jumlah responden

Keputusan pengujian validitas responden terdiri dari komponen signifikan berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan harga r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0.05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$).

TABEL 3 3
HASIL UJI VALIDITAS

No	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Physical Environment</i>				
<i>Servicing staff (X1)</i>				
1	Kerapihan dan kesersihan dari penampilan pelayan	.709	.279	VALID
2	Kecepatan pelayanan yang diberikan ketika anda meminta bantuan	.666	.279	VALID

3	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayan ketika melayani tamu	.457	.279	VALID
Layout (X2)				
4	Kenyamanan terhadap luas ruangan di restoran	.663	.279	VALID
5	Keunikan dari desain menu yang ada di restoran	.650	.279	VALID
Ambience (X3)				
6	Kenyamanan terhadap suhu udara di restoran	.464	.279	VALID
7	Kenyamanan terhadap aroma di restoran	.733	.279	VALID
Lighting (X4)				
8	Kenyamanan cahaya lampu dan warna yang digunakan di restoran	.733	.279	VALID
9	Tingkat pencahayaan dalam membentuk perasaan nyaman	.587	.279	VALID
Revisit intention				
Willing to recommend (Y1)				
10	Keinginan saudara/I untuk membagikan informasi mengenai restoran kepada orang lain	.448	.279	VALID
11	Kesediaan saudara/I untuk membagikan pengalamannya di restoran kepada orang lain	.755	.279	VALID
12	Kesediaan saudara/I untuk membagikan pengalamannya di restoran kepada orang lain untuk seterusnya	.714	.279	VALID
13	Tingkat kepuasan saudara/I terhadap layanan yang diberikan restoran	.790	.279	VALID
Willing to revisit (Y2)				
14	Komitmen saudara/I dalam melakukan kunjungan kembali ke restoran	.716	.279	VALID
15	Kesediaan saudara/I untuk berkunjung kembali ke restoran	.787	.279	VALID
16	Kepuasan saudara/I terhadap layanan yang diberikan restoran	.659	.279	VALID
Main preference (Y3)				
17	Tingkat kemungkinan saudara/I untuk menjadikan prestoran ini sebagai pilihan utama	.749	.279	VALID
18	Harapan saudara/I untuk restoran agar selalu mempertahankan kualitas agar dapat selalu berkunjung kembali	.609	.279	VALID

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan Tabel 3.3 Karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,279), seluruh item pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengujian validitas untuk variabel *physical environment* (X), yang terdiri dari 9 item. Subvariabel *ambience* dengan nilai 0,733 memiliki item pertanyaan tertinggi, "Kenyamanan terhadap aroma di restoran". Dan *lighting* juga mendapat nilai 0,773 yaitu "Kenyamanan cahaya lampu dan warna yang digunakan di restoran". Selain itu, dari 9 item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel (Y) *revisit intention*, nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,279). Dengan demikian, semua item pertanyaan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai indikasi stabilitas dan konsistensi instrumen untuk mengukur konsep, membantu menilai kebaikan dan ukuran, dan menunjukkan sejauh mana data bebas dari kesalahan, sehingga dapat menjamin pengukuran yang konsisten sepanjang waktu di seluruh instrumen (Uma Sekaran 2016). Reliabilitas (Yusuf 2017) didefinisikan sebagai keyakinan bahwa hasil pengukuran penelitian akan ditentukan oleh berbagai faktor, seperti stabilitas, konsistensi, dan ketelitian alat ukur yang digunakan.

Untuk menguji reliabilitas, penelitian ini menggunakan *alphacronbach*, yang dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep; semakin dekat dengan nilai Cronbach alpha dengan 1, semakin terpercaya konsistensi internal; rentang nilai yang digunakan, yang mencakup skala likert dari 1 hingga 5, digunakan untuk menentukan seberapa baik hubungan antara item dalam instrumen penelitian. Sebagai berikut adalah rumus *Cronbach alpha*:

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

Keterangan :

r_{11} =Reliabilitas instrument

k =Banyaknya butir pertanyaan

σ^2 =Varians total

$\sum \sigma b^2$ =Jumlah varian butir

Penjumlahan varian masing-masing butir dapat ditemukan dengan menghitung nilai varian masing-masing butir dan kemudian dijumlahkan sesuai dengan metode berikut (Husein Umar, 2008):

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

σ^2 = Nilai varian

x = Nilai skor yang dipilih adalah jumlah total dari nilai-nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan.

Keadaan berikut menentukan hasil pengujian reliabilitas item instrument :

1. Jika *croanbach alpha* > 0,700 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *croanbach alpha* < 0,700 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	Ca hitung	Ca minimal	Keterangan
1	<i>Physical Environment</i>	.767	.700	Reliabel
2	<i>Revisit Intention</i>	.860	.700	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan data reliabilitas pada Tabel 3.4 Hasil uji reliabilitas untuk variabel *physical environment* (X) dan *revisit intention* (Y) menunjukkan bahwa keduanya dinyatakan reliabel karena perolehan *Ca* hitung yang lebih besar dari *Ca* minimal. Variabel lingkungan fisik memperoleh *Ca* hitung sebesar 0,767, sedangkan variabel kunjungan kembali memperoleh *Ca* hitung sebesar 0,860.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dengan sukses, semuanya dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis (Uma Sekaran 2016). Tujuan dari pengolahan adalah untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan menguji hipotesis yang dibuat dalam penelitian. Teknik analisis data berfokus pada menguji hipotesis untuk menemukan

jawaban atas masalah penelitian. Didasarkan pada variabel *physical environment* dan *revisit intention*.

3.2.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk melihat bagaimana variabel berhubungan satu sama lain melalui analisis korelasi, dan untuk membandingkan data rata-rata sampel atau populasi tanpa menguji signifikansinya. Berikut adalah prosedur yang digunakan untuk melakukan analisis deskriptif penelitian:

1. Analisis distribusi frekuensi

Adalah distribusi matematika yang dimaksudkan untuk menghitung jumlah respons yang terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan kemudian menyampaikan hitungan ini dalam bentuk persentase (Malhotra et al., 2017b).

2. Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tabulation*)

Metode analisis yang mengamati dua variabel atau lebih secara bersamaan dan menghasilkan tabel yang menunjukkan distribusi gabungan dari dua variabel atau lebih yang memiliki jumlah kategori atau nilai yang terbatas. Data yang digunakan untuk *cross tabulation* adalah data berskala nominal atau kategori (Malhotra, Nunan, and Birks 2017).

3. Skor Ideal

Skor ideal adalah skor yang secara ideal diharapkan untuk jawaban dari pertanyaan angket kuesioner dan akan dibandingkan dengan skor total untuk mengetahui hasil kinerja dari variabel. Ini dapat membantu proses analisis data yang telah dikumpulkan. Penjumlahan dilakukan dengan cara :

Nilai Indeks Maksimum = Skor Tertinggi x Jumlah Item x Jumlah Responden

Nilai Indeks Minimum = Skor Terendah x Jumlah Item x Jumlah Responden

Jenjang Variabel = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum

Jarak Interval = Jenjang : Banyaknya Interval

4. Tabel Analisis Deskriptif

Variabel-variabel penelitian dideskripsikan melalui analisis deskriptif, diantaranya yaitu: 1) Analisis deskriptif variabel X (*physical environment*), melalui *servicing staff*, *layout*, *ambience*, dan *lighting*; 2) Analisis deskriptif Y (*revisit intention*) melalui *willing to recommend*, *willing to revisit*, dan *main*

preference; 4) Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, kriteria penafsiran persentase digunakan, yang diambil dari 0 hingga 100%.

3.2.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif

Tujuan dari analisis verifikatif adalah untuk memastikan kebenaran hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan (Malhotra, Nunan, and Birks 2017). Dan untuk mengevaluasi pengaruh *physical environmen* (X) terhadap *revisit intention* (Y). Dalam penelitian ini, teknik analisis regresi berganda digunakan untuk mengidentifikasi hubungan korelatif. Analisis verifikatif dilakukan dengan menganalisis keseluruhan data dari responden yang telah dikumpulkan, yang dilakukan dalam beberapa tahap berikut:

1. Mengolah data;

Melakukan pemeriksaan data untuk memastikan bahwa semua data lengkap, mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Memeriksa kebenaran dan kesempurnaan data yang dikumpulkan

3. Tabulasi data dilakukan dengan;

- a. Memberikan skor untuk masing-masing item,
- b. Menjumlahkan skor untuk masing-masing item,
- c. Mengubah jenis data, dan
- d. menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

Memanfaatkan skala *likert*, variabel yang akan diukur dibagi menjadi dimensi, dibagi menjadi sub variabel, dan kemudian dibagi lagi menjadi indikator yang dapat diukur. Pada akhirnya, indikator-indikator yang dapat diukur ini dapat digunakan sebagai titik tolak untuk membuat item instrumen, yaitu pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Setiap tanggapan dihubungkan dengan pernyataan atau dukungan sikap dalam bentuk kata-kata yang disebutkan di bawah ini:

TABEL 3 5
ALTERNATIF JAWABAN MENURUT SKALA LIKERT

Alternatif Jawaban	Skala
Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif/Sangat Tinggi	5
Setuju/Sering/ Positif/Tinggi	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral/Cukup	3

Tidak Setuju/Hampir Tidak Pernah/Negatif/Rendah	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah/Sangat Negatif/ Sangat Rendah	1

Sumber: Naresh K Malhotra et al. (2017:349)

4. Menganalisis data;

Data yang diperoleh diproses dan dianalisis menggunakan rumus statistik untuk menginterpretasikan hasil perhitungan.

5. Pengujian;

Penelitian ini menguji hipotesis dengan menggunakan metode verifikatif, yang berarti analisis regresi linear berganda dilakukan.

Mengukur, mengolah, dan menganalisis data dilakukan melalui teknik analisis. Tujuan pengelolaan data adalah untuk menguji hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini dan memberikan penjelasan yang bermanfaat. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) *physical environment*, yang terdiri dari *servicing staff, layout, ambience, dan lighting*, terhadap variabel terikat (Y) *revisit intention* melalui analisis regresi berganda.

Pada penelitian ini, menggunakan *ordinal scale*, yaitu skala peringkat yang menunjukkan urutan evaluasi atau preferensi. Skala ordinal ini harus diubah menjadi skala interval dengan *method of successive interval (MSI)*. Metode ini tidak hanya mengkategorikan perbandingan kualitatif dalam variabel, tetapi juga memastikan peringkat jenis ini dengan metode yang relevan (Sekaran & Bougie, 2011). Langkah-langkah yang diambil untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

- a. Menjumlahkan frekuensi (f) dari hasil jawaban berdasarkan jawaban responden disetiap item pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang telah didapat dari seluruh item pertanyaan, maka dilakukan perhitungan proporsi (p) pada setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- c. Hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban berdasarkan proporsi untuk setiap pertanyaan.
- d. Tentukan nilai Z, atau tabel normal, untuk setiap pilihan jawaban.
- e. Gunakan rumus berikut untuk menemukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban:

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at lower linear}) - (\text{Density at upper linier})}{(\text{Area below upper linier}) - (\text{Area below lower linier})}$$

- f. Gunakan rumusan persamaan berikut untuk menghasilkan hasil transformasi dari setiap pilihan jawaban:

$$\text{Score} = \text{scale value minimum} + 1$$

Pasangan data variabel independen dan variabel dependen akan diidentifikasi menggunakan data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya. Selain itu, persamaan yang berlaku untuk kedua pasangan ini akan diidentifikasi.

Sebelum menggunakan alat analisis regresi untuk mengestimasi suatu model dengan banyak data, biasanya ada beberapa masalah yang muncul, dan pengujian asumsi klasik harus dilakukan terlebih dahulu, seperti yang tercantum di bawah ini :

1. Uji Asumsi Normalitas

Data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) diuji pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau tidak normal. Dalam analisis regresi, syarat pertama adalah uji normalitas. Jika distribusi nilai residual normal dan sebaran data bergerak dari kiri ke kanan atas di sekitar garis diagonal *normal probability plot*, maka model regresi dapat dianggap baik. Untuk pengujian normalitas ini, Kolmogorov-Smirnov (K-S) digunakan sebagai tes kesesuaian.

Uji K-S biasanya bersifat ordinal, dan situasi penelitian harus membandingkan distribusi sampel yang diamati dengan distribusi teoritis (Cooper dan Schindler, 2011:670). Untuk menguji normalitas, rumus Kolmogorov-Smirnov digunakan:

$$D = |F_s(x) - F_t(x)| \max$$

Sumber: Cooper dan Schindler (2011:670)

Keterangan :

F_s = distribusi frekuensi dari kumpulan sampel yang diuji

F_t = distribusi frekuensi dari kumpulan teoritis yang diuji

Jika nilai *asympt.sig* (signifikansi) lebih besar dari 0,05, data dianggap normal, sedangkan jika nilainya kurang dari 0,05, dianggap tidak normal.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya atau disebut homoskedastisitas. Suatu model regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam regresi dikatakan tidak terlihat adanya heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sedangkan model regresi dikatakan heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018)

Uji asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah terdapat ketidaksamaan dalam varian residual antara pengamatan. Istilah "homoskedastisitas" mengacu pada fakta bahwa ada ketidaksamaan dalam varian antara pengamatan. Jika tidak ada heteroskedastisitas, model regresi dapat dianggap baik. Dalam model regresi, tidak terlihat adanya heteroskedastisitas jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, model regresi dikatakan heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah ada situasi korelasi (r) yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2018). Parameter yang paling umum digunakan untuk mengidentifikasi multikolinearitas menggunakan (*variance inflation factor*) VIF.

Multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai *Tolerance* lebih besar 0,10 dan dikatakan terjadi multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10. Melihat nilai VIF, multikolinearitas dikatakan tidak terjadi jika nilai VIF lebih kecil 10,00 dan multikolinearitas terjadi, apabila nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan IBM SPSS 24 *for windows* sebagai berikut:

- a. Buka aplikasi SPSS yang akan diolah;
- b. Tekan menu *Analyze*, lalu *Regression* dan pilih *Linier*;
- c. Masukkan kolom *Dependent* dengan variabel Y dan *Independent* dengan variabel X;

- d. Pada opsi *Method*, pilih *Backward*;
- e. Tekan tombol *Statistic*, aktifkan pilihan *Covariance matrix* dan *Collinearity Diagnostics*;
- f. Tekan tombol *Continue* lalu pilih *OK*;
- g. Lihat *Output* dengan judul *Coefficients* pada sub tabel *Collinearity Statistics*.

Besaran VIF dihitung untuk mengetahui multikolinearitas, dan rumus untuk menghitung VIF untuk koefisien variabel independen adalah sebagai berikut:

$$VIF = 1/(1-R^2)$$

4. Uji Asumsi Autokorelasi

Untuk menentukan apakah ada atau tidaknya korelasi antara periode t dan periode sebelumnya ($t-1$), dilakukan uji asumsi autokorelasi. Jika tidak ada masalah autokorelasi, model persamaan regresi dianggap baik. Namun, jika ada, model tersebut dianggap tidak relevan untuk digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2018). Uji *Durbin-Watson* (DW) dapat digunakan untuk mengidentifikasi gejala autokorelasi. Uji autokorelasi menggunakan IBM SPSS 24 untuk *for windows* seperti berikut:

1. Buka aplikasi SPSS yang akan diolah;
2. Tekan menu *Analyze*, lalu *Regression* dan pilih *Linier*;
3. Masukkan kolom *Dependent* dengan variabel Y dan *Independent* dengan variabel X;
4. Pada kotak *Method*, pilih *Backward*;
5. Pilih tombol *Statistic*, aktifkan pilihan *Covariance matrix*, *Collinierity Diagnostics* dan *Durbin Watson*;
6. Tekan tombol *Continue* lalu tekan *OK*;
7. Lihat bagian *Output* dengan judul *Model Summary*.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menentukan apakah ada hubungan linier antara dua variabel atau tidak (Ghozali, 2018). Dalam uji linearitas, dasar pengambilan keputusan adalah bahwa jika nilai probabilitas kurang dari 0,05, hubungan antara variabel X dan Y adalah linear, dan jika nilai probabilitas lebih dari 0,05, hubungan

antara variabel X dan Y tidak linear. Proses uji linearitas yang dilakukan menggunakan IBM SPSS 24 *for windows*: adalah sebagai berikut:

- a. Buka aplikasi SPSS yang akan diolah;
- b. Tekan menu *Analyze*, pilih *Compare Means*, pilih *Means*;
- c. Masukkan kolom *Dependent* dengan total variabel Y dan *Independent* dengan total variabel X;
- d. Tekan *Option*, pada *Statistic for First Layer* tekan *Test for Linearity*;
- e. Tekan *Continue*, lalu *OK* untuk mengakhiri perintah dan memunculkan *Output*.

6. Analisis Korelasi (R)

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara dua variabel. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), analisis korelasi menunjukkan korelasi positif atau searah (*direct*) atau sempurna (*perfect positive correlation*). Koefisien korelasi yang sama dengan atau mendekati +1 menunjukkan bahwa ada perubahan skor tinggi dalam satu variabel dan perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain, tanpa mempertimbangkan kecuiaan atau ketidakkonsistenan. Nilai R berkisar antara 0 dan 1; semakin tinggi nilai berarti hubungan yang lebih kuat, dan semakin rendah nilai berarti hubungan yang lebih lemah. Untuk tujuan penelitian ini, rumus berikut digunakan: Korelasi *Product Moment*

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

Sumber : Malhotra, Nunan, and David F. Birks (2017)

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*
 n = Banyak sampel
 \sum = Kuadrat faktor variabel X
 $\sum X^2$ = 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.

Tabel 3.6 berikut menyediakan informasi tentang cara menginterpretasikan besarnya koefisien korelasi:

TABEL 3 6
INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Interpretasi
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012)

7. Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dihitung setelah korelasi ditemukan. Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menghitung persentase pengaruh yang sudah diuji pada variabel independen dan variabel dependen. Ini ditunjukkan dalam bentuk persentase (%), dengan cara :

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi kuadrat

Analisis korelasi (R) dan analisis determinasi (R^2) langkah-langkah dilakukan menggunakan IBM SPSS24 *for windows*:

8. Buka aplikasi SPSS yang akan diolah;
9. Tekan menu *Analyze*, lalu *Regression* dan pilih *Linier*;
10. Masukkan kolom *Dependent* dengan variabel Y dan *Independent* dengan variabel X;
11. Pada pilihan *Method*, pilih *Backward*;
12. Tekan tombol *Statistic*, aktifkan pilihan *Covariance matrix*, *Collinierity Diagnostics* dan *Durbin Watson*;
13. Klik tombol *Continue* lalu klik *OK*;

14. Perhatikan *Output* dengan judul *Model Summary*.

8. Pengujian Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression Analysis*)

Analisis regresi berganda menganalisis nilai pengaruh dua variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel terikat (Y) untuk menentukan apakah ada atau tidaknya hubungan kausal antara keduanya. (Malhotra et al., 2017) menyatakan bahwa analisis regresi berganda dapat memberikan cara untuk menilai secara objektif tingkat dan karakter hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dan menunjukkan hubungan kausal dengan cara linear antara variabel independen (X1, X2, X3, dan X4) dan variabel dependen (Y).

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dan untuk melihat apakah nilai variabel dependen meningkat atau menurun. Data biasanya berskala interval atau rasio. Faktor independen (X) adalah *physical environment*, yang terdiri dari faktor-faktor (X1) *servicing staff*, (X2) *layout*, (X3) *ambience*, dan (X4) *lighting*, dan faktor-faktor (Y) adalah *revisit intention*.

Rumus persamaan regresi berganda berikut dapat digunakan untuk melakukan analisis regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Sumber : Sugiyono (2020)

Keterangan :

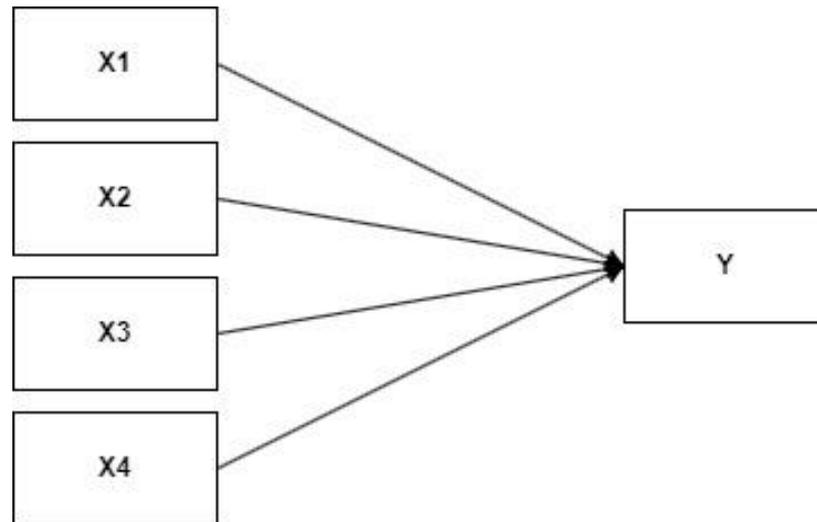
Y = Variabel terikat (*revisit intention*)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi, yang menunjukkan seberapa banyak variabel terikat meningkat atau menurun berdasarkan variabel bebas. Jika b (+) menunjukkan peningkatan, dan jika b (-) menunjukkan penurunan.

X = Subjek variabel bebas dengan nilai khusus

Jika ada setidaknya dua variabel independen, analisis regresi linier berganda akan digunakan. Gambar 3.1 berikut menunjukkan terjemahan hipotesis ke dalam beberapa sub hipotesis yang menunjukkan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen:



GAMBAR 3.1
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

- X1 = *Servicing staff*
 X2 = *Layout*
 X3 = *Ambience*
 X4 = *Lighning*
 Y = *Revisit intention*
 —→ = Hubungan kausalitas

Untuk mengidentifikasi larangan asumsi dalam analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik harus dilakukan secara statistik. Asumsi heteroskedastisitas, normalitas, multikolinearitas, dan autokorelasi adalah asumsi klasik yang sering digunakan.

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan agar memastikan apakah ada hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dan variabel terikat, yang pada akhirnya akan menghasilkan kesimpulan apakah H_0 ditolak atau H_1 diterima dari hipotesis. Penelitian ini menggunakan rancangan hipotesis berikut:

a. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus:

H_0 : $PYX = 0$ artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara *physical environment* terhadap *revisit intention* yang berkunjung ke Kampung Daun.

H_1 : $PYX \neq 0$ artinya ada hubungan yang signifikan antara *physical environment* terhadap *revisit intention* yang berkunjung ke Kampung Daun.

Untuk menghitung pengujian hipotesis secara bersamaan dengan uji F, rumus berikut digunakan:

$$f = \frac{R^2(N - M - 1)}{M(1 - R^2)}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

m = Jumlah prediktor

n = Jumlah anggota sampel

Kriteria *physical environment* untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X memiliki pengaruh terhadap Y

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya X tidak memiliki pengaruh terhadap Y

b. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

1. $H_0: \text{PYX}_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *servicing staff* terhadap *revisit intention*.

$H_1: \text{PYX}_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicing staff* terhadap *revisit intention*.

2. $H_0: \text{PYX}_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *layout* terhadap *revisit intention*.

$H_1: \text{PYX}_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *layout* terhadap *revisit intention*.

3. $H_0: \text{PYX}_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *ambience* terhadap *revisit intention*.

$H_1: \text{PYX}_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *ambience* terhadap *revisit intention*.

4. $H_0: \text{PYX}_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *lighning* terhadap *revisit intention*.

$H_1: \text{PYX}_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *lighning* terhadap *revisit intention*.

Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

t = Distribusi normal

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Tolak H_0 , terima H_1 jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (mendekati 100%)($n-k-1$)

Terima H_0 , tolak H_1 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (mendekati 100%)($n-k-1$)