

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu pola atau struktur kerangka yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian dengan langkah-langkah yang perlu dilakukan (Pakpahan et al., 2021). Desain penelitian adalah suatu rencana terstruktur yang mengatur bagaimana variabel-variabel berhubungan secara sistematis dan terarah sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan efisien. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Penelitian kuantitatif adalah metode dengan menggunakan data angka untuk meramalkan kondisi populasi atau tren masa depan. Pada penelitian kuantitatif perlunya generalisasi pada hasilnya, yang dihitung dengan analisis statistik (Mukhid, 2021). Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasar dengan filosofi positivisme dan dipergunakan untuk memahami suatu populasi atau sampel tertentu, memperoleh data dengan cara statistik penelitian, dan mengidentifikasi data untuk menjelaskan serta melakukan uji terhadap hipotesis (Sugiyono & Lestari, 2021).

### 3.2 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian berarti pokok bahasan atau inti dari sebuah penelitian. Objek penelitian ini yaitu *capsule* hotel yang ada di Kota Bandung. Sementara subjeknya adalah tamu yang pernah menginap di *capsule* hotel yang ada di Kota Bandung.

**Tabel 3.1 Objek Penelitian**

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Bobopod Dago	Jl. Sultan Tirtayasa No.11, Citarum, Bandung Wetan, Bandung City, West Java 40115
	Bobopod Alun-Alun	Jl. Kepatihan No.8, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40251
	Bobopod Paskal	Jl. Pasir Kaliki No.76A, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171

	Bobopod Cipaganti	Jl. Cipaganti No.14, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171
2.	Shakti Capsule Cihampelas	Jl. Cihampelas No.119, RW.02, Cipaganti, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40131
	Shakti Capsule Gatot Subroto	Jl. Gatot Subroto No.196a, Gumuruh, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40275
3.	Tab Capsule & Compact	Jl. Otto Iskandar Dinata No.582, Nyengseret, Kec. Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40242
4.	My Pod Room	Jl. Dalem Kaum No.102, Cikawao, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40251
5.	Tokyo Cubo	Jl. Pendawa No.2, Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172
6.	Inap at Capsule	Jl. Lengkong Kecil, Paledang, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261
7.	Buton Backpacker	Jl. H. Akbar No.19, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171
8.	Nindy Biodistrict Hotel	Jl. Khp Hasan Mustopa No.57, Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124
9.	Capbo Capsule	Jl. Moch. Ramdhan No.76, Ciateul, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40252

(Sumber: *Google Maps*, 2024)

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011) dalam Suriani & Jailani (2023), populasi ialah daerah generalisasi mencakup objek atau subjek yang memiliki tanda atau ketentuan yang telah ditetapkan untuk dianalisis dan disimpulkan. Populasi berupa segala objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik untuk diteliti dan diambil kesimpulan (Suriani & Jailani, 2023). Populasi penelitian ini merupakan tamu yang memiliki pengalaman menginap di *capsule* hotel yang ada di Kota Bandung.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel ialah sebagian populasi dengan karakteristik yang dapat mewakili populasi. Data populasi pada penelitian ini tidak teridentifikasi jumlah pastinya. Maka, penentuan sampel dalam penelitian ini merujuk pada perhitungan Lemeshow dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : sampel

Z : derajat kepercayaan (95% atau 1,96)

P : estimasi (0,5)

d : kesalahan eror (8% atau 0,08)

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,08^2}$$

$$n = 150,06$$

Hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel minimum dalam penelitian ini adalah 150,06. Maka, jumlah sampel penelitian ini adalah 150 sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang memiliki kriteria yang sudah ditetapkan. Cara pengambilan sampel ini memberikan keleluasaan bagi peneliti dalam memilih sampel yang dianggap relevan dan representatif. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah berkunjung ke *capsule* hotel di Kota Bandung dengan usia lebih dari 18 tahun.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer berupa data yang diperoleh tanpa perantara kepada peneliti. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden.
2. Data sekunder berupa data yang diperoleh peneliti melalui perantara. Data sekunder diperoleh dari dokumen atau dari orang lain.

**Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data**

No	Data	Sumber Data
	<b>Data Primer</b>	

1.	Data tanggapan tamu mengenai <i>servicescape</i> di <i>capsule</i> hotel yang ada di Kota Bandung	Melalui penyebaran kuesioner kepada tamu yang sudah pernah menginap di <i>capsule</i> hotel yang ada di Kota Bandung
2.	Data tanggapan tamu terhadap <i>behavioral intention</i> di Capsule Hotel yang ada di Kota Bandung	Melalui penyebaran kuesioner kepada tamu yang sudah pernah menginap di <i>capsule</i> hotel yang ada di Kota Bandung
3.	Data tanggapan tamu terhadap kepuasan di <i>capsule</i> hotel yang ada di Kota Bandung	Melalui penyebaran kuesioner kepada tamu yang sudah pernah menginap di <i>capsule</i> hotel yang ada di Kota Bandung
<b>Data Sekunder</b>		
1.	Jumlah kunjungan tamu ke Kota Bandung pada tahun 2023	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Bandung
2.	Pertumbuhan hotel bintang dan hotel non-bintang di Kota Bandung tahun 2017-2022	Open Data Jabar
3.	Jumlah kamar hotel non-bintang di Kota Bandung	Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat
4.	Jenis dan <i>reviews</i> Capsule Hotel yang ada di Kota Bandung	Online Travel Agent (OTA) yaitu Agoda dan Traveloka
5.	Pertumbuhan <i>Capsule</i> Hotel di Kota Bandung	Akun Instagram dan Artikel terkait <i>Capsule</i> hotel

(Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2024)

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang perlu ada untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Studi Kepustakaan, berupa pengumpulan informasi dengan mempelajari buku, jurnal penelitian, ataupun situs-situs yang berkaitan dengan teori-teori dan konsep permasalahan penelitian yaitu *servicescape*, *behavioral intention*, dan kepuasan tamu.
2. Kuesioner, metode pengumpulan yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner berisikan pertanyaan terkait karakteristik responden serta pengalaman selama menginap di *capsule* hotel di

Kota Bandung dalam hal kualitas *servicescape*, kepuasan tamu, dan *behavioral intention* tamu. Peneliti menggunakan *Google Forms* untuk kuesioner. Penyebaran kuesioner menggunakan sosial media untuk menjangkau responden seperti, *Instagram*, *TikTok*, dan *X (Twitter)* melalui *Direct Message (DM)* atau Komentar di postingan terkait *capsule hotel*.

### 3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah elemen penting sebuah penelitian. Menurut Kerlinger (1971) dalam Mukhid (2021), variabel diartikan sebagai hasil penyederhanaan dengan menggeneralisasikan komponen spesifik.

#### 1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas berupa variabel yang berdampak pada variabel terikat. Variabel bebas ialah faktor-faktor yang dianalisis untuk menentukan kaitannya terhadap fenomena yang di observasi (Mukhid, 2021). Variabel bebas dalam penelitian yaitu kualitas *servicescape (X)*.

#### 2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat berupa variabel yang diberi dampak oleh variabel bebas. Variabel terikat merupakan faktor yang timbul atau bahkan berubah (Mukhid, 2021). Variabel terikat penelitian ini yaitu *behavioral intention (Y)*.

#### 3. Variabel Mediasi (Z)

Variabel mediasi berupa variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah keterkaitan antar variabel (Mukhid, 2021). Variabel mediasi penelitian ini yaitu kepuasan tamu (*Z*).

### 3.7 Operasional Variabel

Operasional variabel diartikan sebagai batasan dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam proses penelitian terhadap data yang dikumpulkan berdasarkan jenis variabel.

**Tabel 3.3 Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Item
<i>Servicescape (X)</i> dalam teori	<i>Ambience Condition</i>	Hotel memiliki suhu dan temperatur yang sejuk	Likert	1

Bitner (1992)		Hotel memiliki pencahayaan yang terang	Likert	2
		Hotel memiliki aroma yang wangi	Likert	3
		Hotel bersuara tenang	Likert	4
	<i>Space, Layout, and Function</i>	Hotel memiliki bangunan yang didesain sangat baik	Likert	5
		Hotel memiliki konsep interior yang unik	Likert	6
		Furnitur dan dekorasi yang digunakan di area hotel sangat menarik	Likert	7
		Furnitur yang ada digunakan di area hotel berfungsi sesuai kebutuhan	Likert	8
		Tata ruang pada area hotel sangat efisien dan memudahkan untuk bergerak	Likert	9
	<i>Sign, Symbol, and Artefact</i>	Petunjuk atau tanda pengenal pada area hotel mempermudah pelanggan menemukan lokasi hotel	Likert	10
		Petunjuk atau simbol pada area hotel mudah dimengerti	Likert	11
		Petunjuk atau simbol pada area hotel sangat membantu	Likert	12
	<i>Behavioral Intention (Y) dalam teori Zeithaml et al. (1996)</i>	<i>Loyalty to Company</i>	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menginap di <i>capsule</i> hotel	Likert
Saya bersedia membagikan hal positif terkait <i>capsule</i> Hotel di sosial media			Likert	14
<i>Propensity to Switch</i>		Saya berminat melakukan kunjungan kembali di <i>capsule</i> hotel	Likert	15
		Saya akan memilih <i>capsule</i> hotel sebagai akomodasi tetap untuk menginap	Likert	16
<i>Willingness to pay more</i>		Saya bersedia menginap kembali di <i>capsule</i> hotel meski ada kenaikan harga	Likert	17

	<i>External Response</i>	Saya tidak akan mengeluhkan kekurangan hotel kepada pihak lain	Likert	18
	<i>Internal Response</i>	Saya memaklumi adanya kekurangan dari fasilitas dan kondisi lingkungan di <i>capsule</i> hotel	Likert	19
Kepuasan Wisatawan (Z) dalam teori Priansa (2017)	<i>Expectation</i>	Seluruh fasilitas dan lingkungan <i>capsule</i> hotel dalam kondisi baik	Likert	20
		Seluruh fasilitas dan lingkungan <i>capsule</i> hotel memberikan kenyamanan	Likert	21
	<i>Performance</i>	Saya merasa senang dengan produk dan fasilitas yang disediakan oleh <i>capsule</i> hotel	Likert	22
		Saya merasa senang dengan <i>ambience</i> atau kondisi lingkungan <i>capsule</i> hotel	Likert	23
	<i>Comparison</i>	Harapan saya sudah terpenuhi selama menginap di <i>capsule</i> hotel	Likert	24
	<i>Experience</i>	Pengalaman saya sangat baik selama menginap di <i>capsule</i> hotel	Likert	25
	<i>Confirmation</i>	Kualitas yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang saya selama ketiksa menginap di <i>capsule</i> hotel	Likert	26

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

### 3.8 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto 2013 dalam Makbul (2021), instrumen penelitian berupa alat yang dipergunakan oleh peneliti dalam memperoleh data. Sugiyono menyampaikan bahwa instrumen penelitian ialah alat untuk memperoleh data variabel yang diteliti. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas sebelum disebar pada responden.

Skala penelitian ini mempergunakan skala likert dengan bentuk data ordinal. Skala likert menurut Sugiyono (2012) dalam Yudha et al (2022) adalah alat pengukuran pendapat individu pada suatu fenomena sosial yang jawaban dari setiap itemnya dapat bersifat sangat baik hingga sangat buruk. Skala ini menggunakan

bentuk ordinal sehingga skala pengukuran tidak hanya menyatakan kategori dan peringkat yang diukur (Makbul, 2021). Ada pun jawaban instrumen dalam skala likert, sebagai berikut:

**Tabel 3. 4 Skala Likert**

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu – Ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

(Sumber: Hasil olah Peneliti, 2024)

### 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah mengukur bahwa instrumen yang digunakan mampu mengungkap variabel yang dikaji dengan benar. Sementara uji reliabilitas yaitu mengukur berapa besaran instrumen dapat dipercaya sebagai alat memperoleh data, sehingga data yang terkumpul dapat dipercaya (Mukhid, 2021). Uji ini dilakukan dengan alat bantu *software* IBM SPSS *Statistic* versi 29.

#### 3.9.1 Uji Validitas

Tahap uji validitas berguna menunjukkan keakuratan alat ukur dalam mengukur suatu data. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan instrumen. Adapun alat ukur untuk uji validitas instrumen menggunakan korelasi *Product Moment* dengan bantuan alat bantu SPSS Versi 29. Adapun rumus *Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

- rx<sub>y</sub> = koefisien korelasi
- X = jumlah skor item pertanyaan
- Y = jumlah skor total item pertanyaan
- N = jumlah responden

Dalam pengujian validitas memiliki kriteria dalam perbandingan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , sebagai berikut:



1. Nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan  $dk = n - 2$  dan taraf signifikansi 0,05 atau 5%.
2. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  menyatakan item pertanyaan valid
3. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  menyatakan item pertanyaan tidak valid.

Pengujian validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS 29. Uji ini menggunakan 30 responden dengan taraf signifikansi 5% dan diketahui nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Untuk hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.5, sebagai berikut:

**Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas**

No	Pernyataan	Uji Validitas		
		R hitung	R tabel	Keterangan
<b>Kualitas <i>Servicescape</i></b>				
1.	Hotel memiliki suhu dan temperatur yang sejuk	0.614	0.361	Valid
2.	Hotel memiliki pencahayaan yang terang	0.491	0.361	Valid
3.	Hotel memiliki aroma yang wangi	0.658	0.361	Valid
4.	Hotel bersuara tenang	0.580	0.361	Valid
5.	Hotel memiliki bangunan yang didesain sangat baik	0.723	0.361	Valid
6.	Hotel memiliki konsep interior yang unik	0.632	0.361	Valid
7.	Furnitur dan dekorasi yang digunakan di area hotel sangat menarik	0.802	0.361	Valid
8.	Furnitur yang ada digunakan di area hotel berfungsi sesuai kebutuhan	0.692	0.361	Valid
9.	Tata ruang pada area hotel sangat efisien dan memudahkan untuk bergerak	0.760	0.361	Valid
10.	Petunjuk atau tanda pengenal pada area hotel mempermudah pelanggan menemukan lokasi hotel	0.834	0.361	Valid
11.	Petunjuk atau simbol pada area hotel mudah dimengerti	0.697	0.361	Valid
12.	Petunjuk atau simbol pada area hotel sangat membantu	0.785	0.361	Valid
<b><i>Behavioral Intention</i></b>				

13.	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menginap di <i>capsule</i> hotel	0.799	0.361	Valid
14.	Saya bersedia membagikan hal positif terkait <i>capsule</i> Hotel di sosial media	0.801	0.361	Valid
15.	Saya berminat melakukan kunjungan kembali di <i>capsule</i> hotel	0.838	0.361	Valid
16.	Saya akan memilih <i>capsule</i> hotel sebagai akomodasi tetap untuk menginap	0.722	0.361	Valid
17.	Saya bersedia menginap kembali di <i>capsule</i> hotel meski ada kenaikan harga	0.852	0.361	Valid
18.	Saya tidak akan mengeluhkan kekurangan hotel kepada pihak lain	0.785	0.361	Valid
19.	Saya memaklumi adanya kekurangan dari fasilitas dan kondisi lingkungan di <i>capsule</i> hotel	0.814	0.361	Valid
<b>Kepuasan Tamu</b>				
20.	Seluruh fasilitas dan lingkungan <i>capsule</i> hotel dalam kondisi baik	0.656	0.361	Valid
21.	Seluruh fasilitas dan lingkungan <i>capsule</i> hotel memberikan kenyamanan	0.724	0.361	Valid
22.	Saya merasa senang dengan produk dan fasilitas yang disediakan oleh <i>capsule</i> hotel	0.716	0.361	Valid
23.	Saya merasa senang dengan <i>ambience</i> atau kondisi lingkungan <i>capsule</i> hotel	0.460	0.361	Valid
24.	Harapan saya sudah terpenuhi selama menginap di <i>capsule</i> hotel	0.686	0.361	Valid
25.	Pengalaman saya sangat baik selama menginap di <i>capsule</i> hotel	0.737	0.361	Valid
26.	Kualitas yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang saya selama ketiksa menginap di <i>capsule</i> hotel	0.538	0.361	Valid

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur dalam mengambil suatu data. Alat ukur dapat dikatakan reliabel Ketika menunjukkan hasil konsisten meskipun dilakukan pengukuran berulang. Uji ini

menggunakan metode *Cronbach's Alpha* sebagai alat uji reliabilitas, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_x = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Keterangan:

$r_x$  = nilai koefisien reliabilitas

$n$  = jumlah item pertanyaan

1 = nilai bilangan konstan

$\sum \sigma_t^2$  = jumlah varian skor tiap item

Menurut Ghozali (2016) dalam Slamet (2020), instrumen disebutkan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka, pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dinyatakan reliabel
2. Nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 dinyatakan tidak reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa instrumen pada penelitian ini reliabel.

**Tabel 3. 6 Hasil Uji Realiabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas <i>Servicescape</i>	0,899	Reliabel
Kepuasan Tamu	0,907	Reliabel
<i>Behavioral Intention</i>	0,766	Reliabel

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

### 3.10 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2019:480-492) mengemukakan analisis data ialah proses yang dilakukan ketika seluruh data terkumpul. Adapun tahapan dalam analisis data ialah membagi kelompok data berdasarkan kategori responden, menyusun data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk memperoleh jawaban hipotesis di awal penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

#### 3.10.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan proses menganalisis data dengan menganalisis data yang diperoleh tanpa melakukan proses penarikan kesimpulan

(Handayani et al., 2019). Adapun variabel penelitian yang dideskripsikan melalui tahap analisis data deskriptif, sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif terkait kualitas *servicescape* di *capsule* hotel yang ada di Kota Bandung.
2. Analisis deskriptif terkait kepuasan tamu di *capsule* hotel yang ada di Kota Bandung.
3. Analisis deskriptif terkait *behavioral intention* tamu di *capsule* hotel di Kota Bandung.

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tanggapan responden mengenai indikator pada setiap variabel penelitian. Analisis deskriptif digunakan dengan menyusun nilai atau skor variabel penelitian dalam kategori, yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang baik, dan tidak baik yang dilakukan melalui garis kontinum. Garis kontinum terdiri dari nilai maksimum dan nilai minimum dengan rentang interval yang berbeda (Riduwan & Kuncoro, 2021). Metode garis kontinum menggunakan rumus, sebagai berikut:

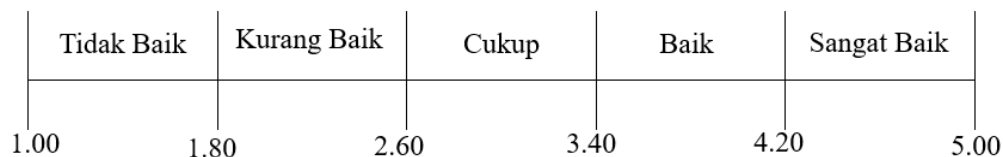
$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Banyak Kelas}}$$

1. Nilai maksimum adalah skor tertinggi item = 5
2. Nilai minimum adalah skor terendah item = 1
3. Banyak kelas = 5

Maka, perhitungan interval adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Secara kontinum dapat dikategorikan sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Garis Kontinum**

(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

### 3.10.2 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Teknik analisis jalur merupakan teknik untuk menganalisis suatu hubungan sebab akibat pada suatu variabel. Analisis jalur adalah pengembangan lanjutan dari regresi berganda dalam proses menguji korelasi dengan dua atau lebih hubungan sebab akibat. Terdapat beberapa tujuan dilakukannya analisis jalur pada penelitian jalur, sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) antar variabel.
- b. Menganalisis peran variabel mediasi dalam hubungan antara variabel.
- c. Menganalisis kekuatan dan arah pengaruh yang terjadi.

Untuk melakukan analisis jalur terdapat syarat yang perlu dipenuhi. Syarat untuk dapat melakukan analisis jalur adalah data harus dalam bentuk interval. Meski berskala likert data responden masih berbentuk data ordinal sehingga perlu dilakukan transformasi menjadi data interval. Transformasi data dilakukan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*) untuk memenuhi syarat analisis jalur dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi pada setiap butir item pertanyaan;
- b. Menghitung proporsi dengan membagi frekuensi yang telah didapatkan pada setiap butir pertanyaan dengan jumlah responden;
- c. Menghitung nilai proporsi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proporsi pada masing-masing butir pertanyaan;
- d. Menentukan nilai Z berdasarkan tabel distribusi normal pada setiap nilai proporsi kumulatif;
- e. Menentukan nilai densitas untuk setiap nilai Z dengan menggunakan tabel densitas;
- f. Menghitung nilai skala dengan rumus berikut:

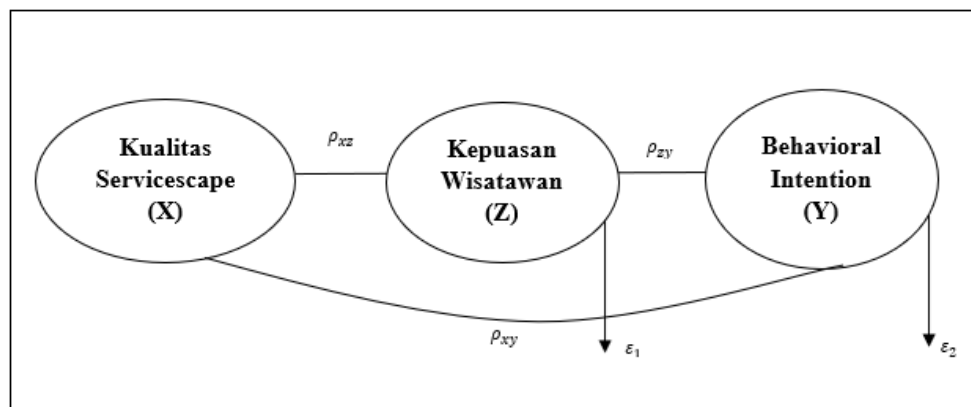
$$NS = \frac{(\text{Density at lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

- g. Menentukan nilai transformasi dengan rumus berikut:

$$Y = NS + [1 + |NS_{min}|]$$

Setelah melakukan transformasi data ordinal menjadi interval, maka data dapat digunakan untuk analisis data tahap selanjutnya (Riduwan & Kuncoro, 2021).

Gambar 3.2 Model Analisis Jalur



(Sumber: Diolah Peneliti, 2024)

Keterangan:

X = Kualitas Servicescape

Y = Behavioral Intention

Z = Kepuasan Tamu

 $\rho_{xz}$  = koefisien nilai jalur X terhadap Z $\rho_{zy}$  = koefisien nilai jalur Z terhadap Y $\rho_{xy}$  = koefisien nilai jalur X terhadap Y $\rho_{xyz}$  = koefisien nilai jalur X dan Y melewati Z $\epsilon$  = faktor lain dari luar penelitian

Berdasarkan model analisis jalur tersebut terdapat 2 bentuk persamaan, sebagai berikut:

a. Persamaan 1

$$Z = \rho_{xz} + \epsilon_1$$

b. Persamaan 2

$$Y = \rho_{xy} + \rho_{zy} + \epsilon_2$$

Selanjutnya, data harus melalui tahapan uji asumsi klasik untuk mengetahui kualitas data sebelum dianalisis yang terdiri dari:

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan menguji distribusi data normal atau tidak. Pada penelitian ini metode uji yang digunakan adalah *Kolmogorov Smirnov*. Pengambilan keputusan uji normalitas berdasarkan kriteria data dengan distribusi normal, sebagai berikut:

1. Bila nilai taraf signifikansi sebesar  $> 0,05$  dinyatakan distribusi data normal.
2. Bila nilai taraf signifikansi sebesar  $< 0,05$  dinyatakan distribusi data tidak normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas mengetahui adanya korelasi yang signifikan diantara variabel bebas. Uji ini menggunakan metode VIF (*Variance Inflation Factor*), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Bila nilai *tolerance*  $< 0,1$  atau sama dengan VIF  $> 10$  dinyatakan terdapat multikolinearitas
2. Bila nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau sama dengan VIF  $< 10$  dinyatakan tidak terdapat multikolinearitas.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini menggunakan uji *spearman rho* dengan dengan mengkorelasikan antara nilai absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas (Kembey et al., 2022). Dasar pengambilan uji *spearman rho* adalah sebagai berikut:

1. Bila nilai sig  $> 0,05$  dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas.
2. Bila nilai sig  $< 0,05$  dinyatakan terjadi gejala heterokedastisitas.

Selanjutnya, setelah melakukan uji asumsi klasik pada data yang di peroleh dan apabila sudah memenuhi syarat akan dilakukan uji analisis korelasi dan uji hepotesis pada setiap variabel.

## 4) Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan mengetahui pengaruh antar variabel, yaitu kualitas *servicescape*, *behavioral intention*, dan kepuasan tamu. Dalam uji hipotesis terdiri dari uji T, uji F, dan uji R square.

### a) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial bertujuan menguji signifikansi kaitan antar variabel bebas dan variabel terikat. Uji ini membandingkan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dan nilai signifikansi dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Berikut kriteria pengambilan keputusan uji parsial:

- a. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  dinyatakan  $H_0$  ditolak
- b. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  dinyatakan  $H_0$  diterima

Adapun hipotesis yang diuji dalam uji parsial adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas *servicescape* terhadap kepuasan tamu
  - $H_{01}$ : Kualitas *servicescape* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
  - $H_{a1}$ : Kualitas *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.
2. Pengaruh kepuasan tamu terhadap behavioral intention
  - $H_{02}$ : Kepuasan tamu tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention.
  - $H_{a2}$ : Kepuasan tamu berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention.
3. Pengaruh kualitas *servicescape* terhadap behavioral intention
  - $H_{03}$ : Kualitas *servicescape* tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention.
  - $H_{a3}$ : Kualitas *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention.

#### b) Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau bersamaan. Uji F atau *analysis of varian* (ANOVA), pengujian ini membandingkan antara  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Bila  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , dinyatakan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Adapun hipotesis yang diuji dalam uji simultan adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Kualitas *servicescape* melalui kepuasan tamu tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

$H_a$ : Kualitas *servicescape* berpengaruh terhadap *behavioral intention* melalui kepuasan tamu.

#### c) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi berguna untuk melihat kemampuan variabel bebas bisa menyampaikan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi bernilai antara 0 - 1. Jika nilai koefisien determinasi semakin tinggi



atau mendekati angka satu berarti kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat semakin baik.

#### d) Uji Sobel

Menurut Ghozali (2011), Uji sobel ini dilakukan untuk menguji atau mengetahui pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi secara signifikan dengan rumus, sebagai berikut:

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Keterangan:

Sab = besaran standar eror pengaruh tidak langsung

a = nilai jalur variabel independen dengan variabel mediasi

b = nilai jalur variabel mediasi dengan variabel dependen

Sa = besaran standar eror koefisien a

Sb = besaran standar eroe koefisien b

Selanjutnya untuk menguji signifikan pengaruh dilakukan perbandingan t hitung dengan t tabel. Rumus t hitung, sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{ab}{Sab}$$

Pengambilan keputusan pada uji sobel adalah bila t hitung > nilai t tabel terjadi pengaruh yang signifikan (Lestari & Asdinardju, 2021).