

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Terdapat dua pendekatan penelitian yang dikenal sebagai metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan metode survei dengan analisis deskriptif serta pendekatan teknik penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data, informasi, dan mendeskripsikan hasil penelitian secara mendalam mengenai pengaruh *physical & social servicescape* terhadap kepuasan tamu di Aryaduta Lippo Village.

Menurut Hamdi dan Baharudin (2014), analisis deskriptif merupakan metode dengan tujuan untuk menggambarkan suatu fenomena, baik itu terjadi dalam kondisi saat ini atau pada masa lalu. Metode penelitian kuantitatif melibatkan pemikiran ilmiah dengan proses pembentukan gagasan yang diimplementasikan secara tegas melalui penggunaan prinsip nomostik dan pola deduktif seperti yang dijelaskan oleh Priyono (2008). Metode survei kuantitatif menggunakan alat pengolahan data berbasis statistik sehingga hasil penelitian ini dinyatakan dalam bentuk nilai numerik. Pendekatan kuantitatif sangat menekankan pada pencapaian hasil yang bersifat objektif, di mana data dapat diperoleh secara objektif melalui distribusi kuesioner dan proses ini dapat digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Untuk mengevaluasi masalah yang diteliti, penelitian kuantitatif memecah komponen masalah menjadi beberapa variabel yang diidentifikasi dengan simbol yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan sifat masalah yang sedang diselidiki (Sugiyono, 2018:206).

3.2. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di Aryaduta Lippo Village yang berlokasi di Lippo Village, Boulevard Jenderal Sudirman No. 401, Bencong, Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15115. Hotel ini merupakan hotel bintang 4 yang memiliki lokasi strategis dengan pusat bisnis dan hiburan ini menjadi satu-satunya hotel dengan konsep yang mengusung tema alam dengan etnik ubud di Kabupaten Tangerang. Peneliti memilih Hotel Aryaduta Lippo Village menjadi lokasi

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

penelitian karena masih ditemukan permasalahan terkait tingkat okupansi yang terus menurun tiap tahunnya sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2013) adalah area yang digeneralisasikan terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu sesuai dengan yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dapat diambil kesimpulan. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang akan diteliti yaitu tamu yang pernah menginap di Aryaduta Lippo Village.

Dalam pemilihan populasi, maka ada pengambilan sampel sebagai generalisasi dari populasi atau pembuat kesimpulan. Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah representasi dari jumlah dan karakteristik populasi yang telah ditetapkan. Sampel merupakan sekelompok ciri-ciri dan jumlah yang diambil dari populasi dan penting bagi sampel yang dipilih dari populasi untuk secara representatif mencerminkan.

Dalam penentuan ukuran sampel pada penelitian ini digunakan rumus Hair et al., (2010), yaitu dengan mengalikan jumlah indikator dengan angka 5 atau 10. Jumlah sampel minimum dihitung dari pengalihan indikator dengan angka 5, sementara jumlah sampel maksimum dihitung dari pengalihan dengan angka 10. Indikator dalam penelitian ini memiliki 26 item pertanyaan sehingga perhitungan jumlah sampel minimal dari penelitian ini adalah sejumlah 26×5 yaitu 130 responden dan jumlah sampel maksimal dari penelitian ini adalah 26×10 yaitu 260 responden. Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ini sebanyak 200 responden.

3.4. Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel merujuk pada teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel dalam suatu penelitian. Terdapat dua pendekatan teknik sampling menurut Sugiyono (2013) yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi bagian sampel. Sementara itu, *non-probability sampling* merupakan teknik di mana peluang atau kesempatan tidak sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi bagian sampel.

Teknik sampling yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* dan menggunakan *simple random sampling* di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama besarnya untuk dipilih sebagai sampel. *Simple Random Sampling* atau sampel acak sederhana merupakan metode pengambilan sampel di mana peneliti menyebarkan kuesioner secara acak kepada anggota populasi yang menjadi bagian dalam penelitian tanpa memperhatikan adanya strata (Sugiyono, 2018).

3.5. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013), operasional variabel adalah sebuah atribut atau nilai dari suatu objek penelitian yang menunjukkan variasi agar dapat dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dioperasionalkan dalam dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas (X) yang diteliti adalah *Physical Servicescape* (X₁) dan *Social Servicescape* (X₂) serta variabel terikat yaitu kepuasan tamu (Y). Menurut Sugiyono (2021), instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang sedang diteliti. Instrumen tersebut dipergunakan untuk mengukur nilai variabel dari yang akan diteliti. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mempermudah responden dalam menjawab pernyataan. Berikut merupakan variabel, sub-variabel, indikator, dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	No Item
<i>Physical Servicescape</i> (Lovelock et al, 2011)	<i>Ambient Conditions</i>	Suhu pada area hotel memberikan kenyamanan	Ordinal	1
		Pencahayaan dalam area hotel cukup terang	Ordinal	2
		Aroma dalam area hotel memberikan ketenangan	Ordinal	3
		Latar belakang musik pada area hotel dapat menenangkan	Ordinal	4

		Warna ruangan pada area hotel memberikan suasana yang menyenangkan	Ordinal	5
	<i>Spatial Layout and Functionality</i>	Desain interior dan bangunan pada area hotel memiliki arsitektur yang menarik	Ordinal	6
		Hotel memiliki restoran dan toilet yang mudah ditemukan	Ordinal	7
		Tata ruang pada area hotel memudahkan ruang gerak	Ordinal	8
		Fasilitas fisik atau furniture pada area hotel nyaman untuk digunakan	Ordinal	9
		<i>Signs, symbols, and artifacts</i>	Tanda dan petunjuk di area hotel dapat memudahkan untuk menemukan lokasi yang diinginkan	Ordinal
	Simbol di area hotel sudah sesuai dengan fungsinya		Ordinal	11
	Patung-patung di area hotel dapat meningkatkan estetika		Ordinal	12
<i>Social Servicescape</i> (Aal & Abbas, 2016)	<i>Service Employees</i>	Karyawan di hotel ramah dan sopan	Ordinal	13
		Karyawan di hotel menunjukkan sikap yang hangat	Ordinal	14
		Karyawan di hotel terlihat senang dalam melayani tamu	Ordinal	15
		Karyawan di hotel selalu sigap bersedia membantu kebutuhan tamu	Ordinal	16

		Karyawan di hotel selalu menunjukkan komitmen untuk memastikan kepuasan tamu	Ordinal	17
	<i>Other Customers</i>	Tamu lain terlihat ramah dan menyenangkan	Ordinal	18
		Tamu lain terlihat bersedia membantu	Ordinal	19
	<i>Rapport</i>	Interaksi antara karyawan, tamu, dan pengunjung lain menunjukkan suasana yang hangat dan menyenangkan	Ordinal	20
Kepuasan Tamu (Tjiptono, 2014)	Kesesuaian harapan	Pengalaman menginap di Aryaduta Lippo Village memenuhi ekspektasi tamu	Ordinal	21
		Secara keseluruhan, tamu merasa puas dengan pengalaman menginap di Aryaduta Lippo Village	Ordinal	22
	Minat Berkunjung Kembali	Tamu ingin melakukan kunjungan kembali ke Aryaduta Lippo Village	Ordinal	23
		Tamu akan menjadikan Aryaduta Lippo Village sebagai hotel pilihan pertama saat ingin menginap lagi		24
	Kesediaan Merekomendasikan	Tamu bersedia merekomendasikan Aryaduta Lippo Village kepada pihak lain	Ordinal	25
		Tamu bersedia untuk membicarakan hal-hal positif mengenai Aryaduta Lippo Village		26

Sumber : Data Olahan Penulis (2024)

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

3.6. Jenis dan Sumber Data

Menurut Wardiyanta (2006), data dapat dianggap sebagai catatan yang berkaitan dengan fakta dari keadaan atau fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian, data ini dapat digunakan untuk mendukung analisis dan menjawab pertanyaan peneliti. Menurut Sugiyono (2012) data dibagi menjadi dua jenis berdasarkan sumbernya, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang didapatkan langsung berasal dari pelaksanaan penelitian di lapangan. Jenis data primer dapat berupa tanggapan yang diperoleh dari kuesioner atau informasi yang diperoleh secara langsung dari responden berdasarkan pada permasalahan yang sedang dikaji. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada tamu yang pernah menginap untuk mendapatkan data mengenai tanggapan tamu terhadap *physical servicescape*, *social servicescape*, dan kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village. Selain itu, data primer juga didapat melalui wawancara dan observasi yang dilakukan untuk memperoleh data profil dan tingkat okupansi Aryaduta Lippo Village dari pihak manajemen secara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder bersumber tidak langsung menyediakan informasi kepada peneliti. Informasi ini diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti artikel jurnal, buku, situs web, dan hasil penelitian terdahulu. Data sekunder berperan sebagai pendukung bagi data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah *rating* hotel berbintang melalui aplikasi traveloka, jumlah hotel dan tingkat hunian kamar hotel di Kabupaten Tangerang yang didapatkan melalui BPS Provinsi Banten. Data sekunder tersebut perlu diuji kebenarannya dan dapat digunakan setelah melalui proses verifikasi terlebih dahulu (Sugiyono, 2012).

3.7. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2012) menyatakan bahwa langkah pertama dari suatu penelitian adalah metode pengumpulan data karena bertujuan untuk mendapatkan data. Dalam

mendapatkan sumber data pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Survey (Kuesioner/Angket)

Menurut Sugiyono (2012), pengumpulan data menggunakan kuesioner dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner ini berisi tentang karakteristik responden, dimensi *physical* dan *social servicescape*, serta pendapat mereka mengenai kepuasan menginap di Aryaduta Lippo Village.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup. Menurut Hasan (2003), angket merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian atau pengiriman list pernyataan kepada responden untuk diisi. Dalam penelitian ini, bentuk angket yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah jenis angket di mana pertanyaan atau pernyataan yang diajukan tidak memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan jawaban atau pendapat secara bebas. Responden hanya diminta untuk menandai pilihan jawaban yang dianggap sesuai menurut mereka sehingga akan memudahkan peneliti dalam menganalisis data dari seluruh jawaban kuesioner.

Penilaian yang digunakan dalam penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert untuk menganalisis tanggapan yang diberikan oleh responden dalam kuesioner. Skala Likert dipakai untuk mengevaluasi sikap, pandangan, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena yang diajukan dalam kuesioner. Skala Likert ini memiliki rentang nilai 1-5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) – Skor 5

Setuju (S) – Skor 4

Cukup Setuju (CS) – Skor 3

Tidak Setuju (TS) – Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) – Skor 1

2. Wawancara dan Observasi

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan komunikasi secara langsung dengan individu atau sumber yang relevan. Dalam penelitian ini, wawancara diajukan kepada pihak manajemen Aryaduta Lippo Village yaitu bagian *front office* atau resepsionis hotel. Selain itu, penulis juga mengadakan observasi dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti berkaitan dengan *physical servicescape*, *social servicescape*, dan kepuasan tamu di Aryaduta Lippo Village secara langsung.

3. Studi literatur

Pengumpulan studi literatur bertujuan untuk memberikan peneliti gambaran konsep sebagai dasar teoritis untuk mengatasi masalah yang ada. Metode ini melibatkan pengumpulan informasi terkait dengan teori-teori yang berasal dari jurnal, internet, literatur, dan bahan bacaan terkait dengan topik penelitian.

3.8. Pengujian Reliabilitas dan Validitas

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Azwar (2015), validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen pengukuran (tes) dapat melakukan fungsi pengukurannya dengan akurat dan tepat. Validitas suatu tes dianggap tinggi apabila memberikan hasil pengukuran yang akurat sesuai dengan tujuan instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Pearson Moment Product (Product Moment Correlation Analysis) untuk menguji kevalidan pada setiap item pertanyaan pada instrumen penelitian dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi *product moment*
- X = Skor setiap item untuk indikator X
- Y = Skor setiap item untuk indikator Y
- n = Jumlah responden (sampel)
- $\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan item indikator X

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

$\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan item indikator Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam indikator X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam indikator Y

Hasil untuk menentukan kevalidan dari instrumen menggunakan ketentuan sebagai berikut

$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

Pengujian validitas setiap item menggunakan bantuan software SPSS versi 26. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ sehingga didapat R tabel dengan nilai sebesar 0,361.

Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas

No	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Physical Servicescape (X₁)</i>				
1	Saya merasa suhu pada area hotel memberikan kenyamanan	0,812	0,361	Valid
2	Saya merasa pencahayaan dalam area hotel cukup terang	0,731	0,361	Valid
3	Saya merasa aroma dalam area hotel memberikan ketenangan	0,828	0,361	Valid
4	Saya merasa latar belakang musik pada area hotel dapat menenangkan	0,770	0,361	Valid
5	Saya merasa warna ruangan pada area hotel memberikan suasana yang menyenangkan	0,731	0,361	Valid
6	Saya merasa desain interior dan bangunan pada area hotel memiliki arsitektur yang menarik	0,702	0,361	Valid
7	Saya merasa hotel memiliki restoran dan toilet yang mudah untuk saya temukan	0,744	0,361	Valid

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

8	Saya merasa tata ruang pada area hotel memudahkan ruang gerak saya	0,866	0,361	Valid
9	Saya merasa fasilitas fisik atau furniture pada area hotel nyaman untuk saya gunakan	0,776	0,361	Valid
10	Saya merasa tanda dan petunjuk di area hotel dapat memudahkan saya untuk menemukan lokasi yang diinginkan	0,757	0,361	Valid
11	Saya merasa simbol di area hotel sudah sesuai dengan fungsinya	0,790	0,361	Valid
12	Saya merasa patung-patung yang berada di area hotel dapat meningkatkan estetika	0,783	0,361	Valid
<i>Social Servicescape (X₂)</i>				
1	Saya merasa karyawan di hotel ramah dan sopan	0,726	0,361	Valid
2	Saya merasa karyawan di hotel menunjukkan sikap yang hangat	0,834	0,361	Valid
3	Saya merasa karyawan di hotel terlihat senang dalam melayani saya	0,796	0,361	Valid
4	Saya merasa karyawan di hotel selalu sigap bersedia membantu kebutuhan saya	0,742	0,361	Valid
5	Saya merasa karyawan di hotel selalu menunjukkan komitmen untuk memastikan kepuasan saya	0,706	0,361	Valid
6	Saya merasa tamu lain terlihat ramah dan menyenangkan	0,617	0,361	Valid

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

7	Saya merasa tamu lain terlihat bersedia membantu saya	0,667	0,361	Valid
8	Saya merasa interaksi antara saya, karyawan, dan tamu lain menunjukkan suasana yang hangat dan menyenangkan	0,782	0,361	Valid
Kepuasan Tamu (Y)				
1	Pengalaman saat menginap di Aryaduta Lippo Village sudah memenuhi ekspektasi saya	0,837	0,361	Valid
2	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menginap di Aryaduta Lippo Village	0,815	0,361	Valid
3	Saya ingin melakukan kunjungan kembali ke Aryaduta Lippo Village	0,876	0,361	Valid
4	Saya akan menjadikan Aryaduta Lippo Village sebagai hotel pilihan pertama saya saat ingin menginap lagi	0,904	0,361	Valid
5	Saya bersedia merekomendasikan Aryaduta Lippo Village kepada teman/saudara/kolega	0,899	0,361	Valid
6	Saya bersedia untuk membicarakan hal-hal positif mengenai Aryaduta Lippo Village	0,795	0,361	Valid

Sumber : Data Olahan Penulis (2024)

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur mencerminkan seberapa baik alat ukur tersebut sesuai dengan yang sedang diukur sehingga dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas merujuk pada konsistensi atau keandalan hasil pengukuran yang menunjukkan tingkat ketelitian dalam pengukuran. Pengukuran yang tidak konsisten akan menghasilkan nilai yang tidak dapat dipercaya karena perbedaan nilai antara

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

individu lebih banyak disebabkan oleh faktor kesalahan dibandingkan dengan faktor perbedaan yang sebenarnya.. Pengukuran yang tidak reliabel akan mengurangi konsistensi pada pengukuran yang dilakukan pada waktu berikutnya (Azwar, 2010).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan kriteria pengujian yang mengikuti pemaparan Ghazali (2018). Setiap penelitian dianggap memiliki reliabilitas atau tingkat konsistensi yang tinggi jika:

Hasil $\alpha > 0,60$ = Reliabel (item pertanyaan dapat diandalkan)

Hasil $\alpha < 0,60$ = Tidak reliabel (item pertanyaan tidak dapat diandalkan)

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha's	N Item	Keterangan
1	<i>Physical Servicescape (X₁)</i>	0,938	12	Reliable
2	<i>Social Servicescape (X₂)</i>	0,873	8	Reliable
3	Kepuasan Tamu (Y)	0,919	6	Reliable

Sumber : Data Olahan Penulis (2024)

3.9. Teknik Analisis Data

Analisis Data adalah proses mengubah data ke bentuk sederhana yang lebih mudah dipahami dengan menggunakan metode statistik. Data yang telah dianalisis dan informasinya didapat, maka hasilnya akan diinterpretasi untuk mendapatkan pengaplikasian dengan jangkauan luas dari hasil penelitian (Wardiyanta, 2006). Setelah data penelitian diterima, maka akan dituliskan data penelitian untuk menjelaskan hasil penelitian dan pengamatan terhadap permasalahan tersebut di atas. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh melalui kuesioner terhadap sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan program statistik yaitu Statistical Products and Services Solutions (SPSS) versi 26 sebagai teknik analisisnya. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif

Pengertian Statistik deskriptif yang dikemukakan oleh Kusmayadi dan Sugiarto (2000), diartikan sebagai alat bantu untuk statistik guna mendeskripsikan data-data yang dikumpulkan dalam penelitian yang dilakukan. Analisis deskriptif merupakan suatu metode untuk menganalisis data dengan mengubah data awal yang

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

belum diolah menjadi bentuk data yang mudah dimengerti dan ditafsirkan sesuai dengan kenyataan tanpa membuat kesimpulan yang bertujuan hanya berlaku untuk generalisasi atau umum.

Analisis data deskriptif digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif kepuasan tamu terhadap *physical servicescape* yang terdiri dari dimensi *ambient conditions*, *spatial layout and functionality*, dan *sign, symbol & artifacts*.
2. Analisis deskriptif kepuasan tamu terhadap *social servicescape* yang terdiri dari dimensi *service employees*, *other customers*, dan *rapport*.
3. Analisis deskriptif kepuasan tamu yang terdiri dari dimensi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan di Aryaduta Lippo Village.

Analisis deskriptif berisi mengenai frekuensi atau rata-rata jawaban yang dihasilkan dari kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti. Dengan demikian, guna mendapatkan hasil rata-rata maka harus mengetahui besarnya diferensiasi skor pada kriteria penilaian skala Likert yaitu dengan melakukan perhitungan interval atau jarak antar suatu skor dengan skor lainnya.

Berikut rumus yang mampu digunakan untuk perhitungan berdasarkan penjelasan Durianto, Sugiarto, dan Sitinjak (2001), yaitu:

$$i = \frac{bk_t - bk_r}{k}$$

i = Interval

bk_t = Batas Kelas Tertinggi (skor tertinggi)

bk_r = Batas Kelas terendah (skor terendah)

k = Jumlah kelas

3.9.2. Analisis Verifikatif

Metode analisis verifikatif merupakan salah satu teknik pengolahan data yang dipakai oleh peneliti dan berperan dalam mengidentifikasi potensi korelasi antara variabel-variabel dalam hipotesis yang berkaitan dengan isu yang sedang diangkat (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, analisis verifikatif digunakan untuk melihat pengaruh secara simultan dari variabel *physical servicescape* (X_1) dan variabel *social servicescape* (X_2) terhadap variabel kepuasan tamu (Y).

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

Analisis data untuk mendeskripsikan hasil kuesioner dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang memerlukan data interval. Namun, pada operasional variabel penelitian ini menggunakan data ordinal sehingga diperlukan transformasi menjadi data interval menggunakan Method Success Interval (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Frekuensi (f) dari setiap pilihan jawaban responden dihitung, dan kemudian proporsi (p) dihitung dengan membagi frekuensi dengan jumlah total responden.
2. Melakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap jawaban dari hasil proporsi setiap pilihan jawaban.
3. Nilai interval rata-rata dari setiap pilihan jawaban ditentukan menggunakan persamaan berikut:

$$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Dencity at lower limit} - \text{Dencity upper limit}}{\text{Area below limit} - \text{Area below lower limit}}$$

4. Menghitung nilai transformasi pada setiap pilihan jawaban dengan rumus:

$$\frac{\text{Nilai Hasil Transformasi}}{\text{Skor}} = \text{Nilai Skala Minimum} + 1$$

3.10. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, dilakukan uji asumsi klasik sebagai uji prasyarat sebelum tahapan analisis regresi linear berganda terhadap data yang telah didapatkan. Terdapat beberapa tahapan dalam uji asumsi klasik menurut Ghozali (2018), yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah variabel gangguan atau residu dalam model regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Sebuah model regresi yang baik ditandai oleh nilai residu yang memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini untuk melihat normalitas distribusi data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan pendekatan *Exact p-values*. Menurut Metha & Patel (2013), pendekatan *Exact p-values* menghasilkan hasil yang lebih reliabel dan akurat dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai *Exact Sig.* (p-value) > 0,05 maka data terdistribusi secara normal
- Jika nilai *Exact Sig.* (p-value) < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara variabel bebas (independen) dalam penelitian model regresi. Jika ditemukan korelasi di antara variabel bebas tersebut, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat terpengaruh. Sebuah model regresi yang bagus seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antara variabel bebas, sehingga penting untuk mengidentifikasi apakah multikolinearitas hadir atau tidak dalam suatu model regresi dengan memeriksa nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance sesuai kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai VIF > 10 atau nilai tolerance < 0,10 maka dinyatakan bebas multikolinearitas
- Jika nilai VIF < 10 atau nilai tolerance > 0,10 maka dinyatakan terdapat multikolinearitas

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat masalah atau ketidaksamaan varian pada residual model regresi. Sebuah model regresi yang baik ditandai dengan homogenitas, di mana varians residual tetap konstan dari satu observasi ke observasi berikutnya. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Spearman Rho* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas

3.11. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (X_1 & X_2) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan umum model regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan tamu)

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi

X_1 = *Physical servicescape*

Theresia Inryana, 2024

PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE

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

$X_2 = \text{Social servicescape}$

Dengan persamaan tersebut maka *Physical Servicescape* (X_1) dan *Social Servicescape* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y) dengan analisis data menggunakan software SPSS versi 26.

3.12. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu langkah penelitian yang diterapkan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara ilmiah dengan menggunakan analisis statistik. Tujuan dari uji hipotesis adalah untuk membuat kesimpulan apakah pernyataan tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan. Hasil dari pengujian ini akan menentukan H_0 ditolak atau H_a dapat diterima sesuai dengan formulasi yang telah diatur sebelumnya. Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan uji parsial (uji F), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji T pada dasarnya mengindikasikan sejauh mana pengaruh individu dari variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (ghozali, 2018). Salah satu metode untuk melakukan uji t (parsial) adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan nilai yang terdapat dalam tabel t. Dari ketentuan tersebut, rumusan hipotesis dapat dilihat dengan kriteria sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis secara parsial

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh dari *physical servicescape* secara parsial terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village

H_{a1} : *Physical servicescape* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh dari *social servicescape* secara parsial terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village

H_{a2} : *Social servicescape* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village

b) Membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel

- H_0 diterima, apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ yang menandakan tidak terdapat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

- H_0 ditolak, apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yang menandakan variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- c) Menentukan tingkat signifikansi yaitu 5%
- H_0 diterima, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ yang menandakan variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.
- H_0 ditolak, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ yang menandakan variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen..

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilihat dari analisis varian (analysis of variance = ANOVA). Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 untuk menentukan adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan, uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dan nilai F-tabel sesuai kriteria berikut:

- H_a diterima dan H_0 ditolak, apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ dan nilai $\text{Sig.} < 0,05$ yang menandakan variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen
- H_a ditolak dan H_0 diterima, apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ dan nilai $\text{Sig.} > 0,05$ yang menandakan variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen

Berikut merupakan rumusan hipotesis simultan (uji F) yang dirancang untuk penelitian ini:

- H_{03} : Tidak terdapat pengaruh dari *physical* dan *social servicescape* secara simultan terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village
- H_{a3} : *Physical* dan *social servicescape* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village

3. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ditandai sebagai sejumlah persen angka untuk merepresentasikan seberapa besar kontribusi yang didapatkan dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Berikut adalah rumus yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi

Dimana apabila:

- Jika KD mendekati 0, maka pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) lemah
- Jika KD mendekati 1, pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) kuat

Adapun analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan dengan tujuan untuk menemukan berapa besarnya pengaruh penerapan *physical servicescape* dan *social servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Aryaduta Lippo Village. Berikut ini merupakan pedoman untuk interpretasi koefisien korelasi yang digunakan penulis berdasarkan pemaparan Sugiyono (2019), yaitu:

Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80- 1,00	Korelasi Sangat Kuat
0,60- 0,799	Korelasi Kuat
0,40- 0,599	Korelasi Sedang
0,20- 0,399	Korelasi Rendah
0,00- 0,199	Korelasi Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2019)