

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan metode survei dan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian berdasarkan filsafat positivisme digunakan untuk mempelajari suatu populasi dan sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui instrumen penelitian yang kemudian dilakukan penganalisisan data secara kuantitatif untuk menggambarkan dan melakukan pengujian terhadap hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Filsafat positivisme memberikan pandangan bahwa suatu fenomena yang diukur dapat diamati, diteliti, bebas nilai yang kemudian diklasifikasikan dan relatif konstan.

Metode survei digunakan dalam mengukur pendapat, keyakinan, perilaku, karakteristik serta hubungan variabel dan hipotesis tentang variabel dari populasi tertentu dalam jenis penelitian kuantitatif (Sugiyono 2019). Dalam metode survei, kuesioner atau wawancara yang digunakan dalam pengumpulan data dan hasilnya cenderung dapat digeneralisasikan.

Metode deskriptif merupakan suatu metode yang mengutamakan pada observasi, digunakan secara aktual dan cermat untuk menggambarkan fakta ataupun karakteristik pada populasi tertentu. Metode deskriptif memiliki tujuan untuk membuat gambaran serta deskripsi secara sistematis, akurat, faktua, tentang kejadian atau fakta serta hubungan dari fenomena yang diteliti secara menyeluruh dan saran untuk kebutuhan di masa depan dapat diberikan melalui metode ini.

Peneliti menggunakan dua variabel dalam penelitian ini, diantaranya variabel dependen dan variabel independent. Creswell & Creswell, (2018) mengutarakan bahwa *variabel dependen* atau terikat yaitu variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti serta variabel yang bergantung pada variable independen. Sedangkan *independent variable*, juga dikenal sebagai variabel bebas merupakan variabel yang secara positif maupun negatif mempengaruhi variabel dependen. *Servicescape* yang mencakup *ambient dimension*, *design dimension*, serta *social dimension* sebagai *independent variable*. Sementara kepuasan tamu sebagai *dependent variable*.

Maka dari itu, untuk menguji seberapa besarnya pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu dapat menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Sebagai contoh yaitu data mengenai responden yang dideskripsikan secara mandiri serta data lainnya yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan. Setelah itu, dilakukan metode perhitungan kuantitatif untuk bisa mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan tersebut dihitung menggunakan teknik regresi linear sederhana serta bantuan aplikasi *software* SPSS versi 26.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian yang dilakukan berada di jalan Lemahnendut, Kota Bandung, Jawa Barat. Dari Bandara Internasional Husein Sastranegara berkisar sekitar 1,97 Km menuju lokasi hotel serta ± 15 menit dari Gerbang Tol Pasteur, maka dari itu lokasi hotel ini terbilang cukup strategis.

3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel digunakan untuk memilih responden yang akan berpartisipasi dalam penelitian. Dalam studi ini, peneliti menerapkan metode Probability Sampling, khususnya *simple random sampling*, yang merupakan proses pemilihan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan tingkatan dalam populasi. Kriteria untuk pemilihan sampel adalah responden yang telah menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yaitu keseluruhan objek dan subjek yang menjadi fokus dari penelitian. Populasi menurut Sugiyono (2019) adalah suatu area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sebelum menarik kesimpulan. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, populasi penelitiannya merujuk kepada seluruh tamu yang pernah menginap di Sari Ater Kamboti. Pada tahun 2023 jumlah kunjungan di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung berjumlah 33.519 tamu.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2019) yaitu bagian populasi dari segi jumlah dan karakteristiknya. Sampel yang diambil dari populasi tersebut harus mewakili populasi yang diteliti. Untuk mewakili populasi tersebut, menentukan sampel penelitian harus menggunakan perhitungan dan acuan yang telah dikembangkan para ahli untuk mempermudah dalam melakukan penelitian. Dalam mencari jumlah sampel yang diperlukan dari populasi tamu yang menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung atau kerabat dan teman yang pernah menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung, peneliti menggunakan cara menurut (Hair et al., 2014) dimana proses pengambilan sampel sebaiknya terdiri dari 100 responden atau lebih. Sebagai pedoman umum, jumlah sampel minimal harus setidaknya lima kali lipat dari jumlah item pernyataan yang akan dianalisis, dan akan lebih baik jika rasio tersebut mencapai 10:1. Selanjutnya dapat dihitung dengan cara dibawah sebagai berikut:

Jumlah sampel (n) = 5 atau 10 x jumlah indikator

$$n = 5 \times 21$$

$$n = 105$$

Setelah dilakukan perhitungan, dapat diketahui dibutuhkan sampel sebanyak 105 responden dalam penelitian ini. Namun, peneliti mengambil sampel menjadi 130 responden untuk mengantisipasi adanya kesalahan dan ketidakbergunaan kuesioner dalam melakukan pengolahan data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data dan keterangan yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian, teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan pada setiap penelitian. Teknik pengumpulan data menjadi hal penting dalam penelitian yang sedang dilakukan karena, memperoleh data merupakan tujuan dari penelitian (Sugiyono, 2019). Maka dari itu, peneliti perlu berbagai macam proses dalam pengambilan data yang dapat memenuhi standar. Penelitian akan melalui beberapa proses pengambilan data diantaranya yaitu:

- 1) **Kuesioner**, kuesioner yaitu teknik untuk mendapatkan jawaban melalui seperangkat pernyataan atau pertanyaan kepada orang yang disurvei (Sugiyono,

2019). Pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner tersebut harus berdasarkan instrument penelitian yang sebelumnya sudah dirancang. Instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan dalam mendapatkan data yang kemudian diolah lalu diinterpretasikan mengenai fenomena sosial yang diamati (Sugiyono, 2019). Agar lancarnya suatu penelitian maka dapat dibantu dengan menggunakan instrument penelitian. Sedangkan untuk membantu atau memudahkan responden untuk menjawab pertanyaan, diberikan pengukuran dalam menentukan jawaban dengan pendekatan skala *likert*. Skala *likert* berguna untuk mengukur pendapat, perilaku serta sikap dan perspektif individu maupun kelompok terkait fenomena sosial Sugiyono (2019). Perspektif biasanya disusun mulai dari yang paling negatif, netral, dan paling positif. Skala likert digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel yang terbagi menjadi beberapa indikator. Indikator tersebut menjadi patokan dalam pembuatan item instrument yang bentuknya dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Selanjutnya, nilai yang akan digunakan untuk pengukuran diberikan sebagai bobot nilai untuk perhitungan kuantifikasi. Dapat dilihat bobot nilai yang tertuang dalam tabel 3.2.

Tabel 3.1 Skala Nilai Alternative Jawaban

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Olahan Peneliti 2024

Karena tingkatan data interval diperlukan untuk penelitian ini dan skala likert hanya menggunakan data ordinal maka, peneliti menggunakan *method of successive* (MSI) untuk mengkonversi data responden terlebih dahulu.

- 2) **Observasi**, yaitu alur yang kompleks terdiri dari banyaknya proses psikologis dan biologis melalui pengamatan dan ingatan yang penting (Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono, 2019).
- 3) **Dokumentasi**, peneliti melakukan pengambilan gambar untuk bukti penelitian dan untuk mendapatkan gambaran obyek penelitian di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung.
- 4) **Studi literatur**, peneliti menggunakan studi literatur untuk mendapatkan penjelasan terkait variable yang diteliti berdasarkan para ahli. Peneliti mencari teori yang berhubungan dengan *servicescape* dan juga berhubungan dengan *Kepuasan Tamu*.

3.6 Operasional Variabel

Objek dalam penyusunan skripsi ini yaitu *servicescape* yang menjadi variabel bebas (variabel X) dan *Kepuasan Tamu* sebagai variabel terikat (variabel Y). Responden yang ditunjuk pada penelitian ini yaitu beberapa orang kerabat, teman atau *random people* yang pernah berkunjung ataupun menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung. Tabel dibawah berikut menunjukkan operasi variabel penelitian secara lebih rinci.

Tabel 3.2 OPERASIONAL VARIABEL *SERVICESCAPE* (X)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
<i>Servicescape</i> (X)	(Hightower, Roscoe & Mohammad, & Shariat, 2009) <i>servicescape</i> didefinisikan sebagai segala sesuatu yang hadir disekitar konsumen selama transaksi pertemuan layanan mereka.			
	<i>Ambient Dimension</i>	Tingkat kebersihan lingkungan di area Hotel	Ordinal	1
		Tingkat kualitas kenyamanan suhu udara di area Hotel	Ordinal	2
		Tingkat kenyamanan aroma wangi yang digunakan Hotel	Ordinal	3
		Tingkat kenyamanan penerangan di area Hotel	Ordinal	4
	<i>Design Dimension</i>	Tingkat kemenarikan arsitektur di area Hotel	Ordinal	5
		Tingkat kenyamanan interior di area Hotel	Ordinal	6
		Tingkat kemenarikan fasilitas fisik di Hotel	Ordinal	7
		Tingkat kemenarikan design fasilitas fisik di Hotel	Ordinal	8
	<i>Social Dimension</i>	Tingkat keramahan staff Hotel	Ordinal	9
		Tingkat kesigapan staff Hotel dalam memenuhi permintaan tamu	Ordinal	10
		Tingkat keramahan tamu lain yang berada di Hotel	Ordinal	11
Tingkat ketersediaan tamu lain yang ada di Hotel untuk membantu tamu lainnya		Ordinal	12	

Tabel 3.3 OPERASIONAL VARIABEL *KEPUASAN TAMU (Y)*

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	<i>Customer Satisfaction</i> merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Bitner, 1992).			
	Kesesuaian Harapan	Tingkat kepuasan terhadap kamar yang diperoleh sesuai harapan.	Ordinal	13
		Tingkat kepuasan terhadap pelayanan staff yang diperoleh sesuai harapan.	Ordinal	14
		Tingkat kepuasan terhadap fasilitas penunjang yang diperoleh sesuai harapan.	Ordinal	15
	Minat Berkunjung Kembali	Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang didapatkan setelah berkunjung dapat dirasakan.	Ordinal	16
		Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan.	Ordinal	17
		Tingkat keinginan untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.	Ordinal	18
	Kesediaan Merekomendasikan	Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan kerabat atau teman karena pelayanan yang memuaskan.	Ordinal	19
		Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan kerabat atau teman karena nilai & manfaat yang didapatkan setelah berkunjung dapat dirasakan.	Ordinal	20
		Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan kerabat atau teman karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.	Ordinal	21

3.7 Jenis dan Sumber Data

Pada suatu penelitian, tentu saja mendapatkan data merupakan tujuan utamanya. Data terbagi menjadi 2 kategori: data primer dan data sekunder. Peneliti

menggunakan kedua kategori tersebut dalam pengumpulan data pada penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penjelasan tentang kedua data tersebut.

3.7.1 Data Primer

Data primer merupakan kumpulan data yang didapatkan secara langsung melalui alat ukur atau pengambilan data dari sumber data yang diteliti secara langsung. Sumber pengumpulan data primer dapat diperoleh melalui survei, observasi, eksperimen, kuesioner, ataupun wawancara pribadi (Sugiyono, 2019). Data yang diambil dari persebaran kuesioner menjadi data primer dalam penelitian. Responden yang pernah berkunjung atau menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung menjadi subjek dalam pengambilan data ini.

3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti (Sugiyono, 2019). Biasanya data ini berupa laporan yang sudah ada sebelumnya dan kemudian dianalisis kembali. Pada penelitian ini, untuk memperoleh data dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti membaca buku, artikel, literatur dan laporan dari institusi terkait.

Tabel 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Profil dan Visi Misi Sari Ater Kamboti Hotel Bandung	Sekunder	HRD Sari Ater Kamboti Hotel Bandung
2	Data tamu yang menginap pada tahun 2023 di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung	Sekunder	<i>Front Office Department</i> Sari Ater Kamboti Hotel Bandung
3	Data kutipan tamu mengenai Sari Ater Kamboti Hotel Bandung	Sekunder	<i>online travel agent & google review</i>
4	Hal-hal yang berhubungan dengan <i>servicescape</i>	Sekunder	e-journal
5	Hal-hal yang berhubungan dengan <i>customer satisfaction</i>	Sekunder	e-journal
6	Tanggapan responden mengenai <i>servicescape</i>	Primer	Penyebaran kuesioner melalui <i>google form</i> kepada responden yang pernah menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung
7	Tanggapan responden mengenai <i>customer satisfaction</i>	Primer	Penyebaran kuesioner melalui <i>google form</i> kepada responden yang pernah menginap di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung

3.8 Proses Pengembangan Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Sebelum dipergunakan sebagai cara untuk pengumpulan data, instrumen penelitian perlu diuji terlebih dahulu, terdapat dua cara dalam mengukur sejauh mana instrumen penelitian, uji validitas menjadi salah satu cara mengukurnya. Menurut Ghazali (2018) uji validitas merupakan proses untuk menilai sejauh mana suatu instrument pengukuran benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan dapat digunakan untuk mengukur layak atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Validitas menurut (Sugiyono, 2021) yaitu instrument yang digunakan dalam mengukur data pada objek yang sedang diteliti yang dikumpulkan pada peneliti. Maka dari itu, uji validitas sebagai langkah penting dalam mengukur sejauh mana instrument pengukuran dapat dipercaya dan relevan untuk digunakan dalam penelitian.

Setiap bagian pernyataan diuji validitasnya, dan hasilnya dapat dilihat dengan membandingkan hasil r-tabel dan r-hitung. Untuk menguji validitas dari

instrumen yang diukur, dilakukan terlebih dahulu uji coba kepada 30 responden.. Pengolahan data menggunakan SPSS 26 (*Software Statistical Program of Social Science*).

Adapun perhitungan validitas menggunakan *product moment correlation* sebagai berikut:

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

Sumber : (Muri, 2017)

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi variabel x dan y, dua variabel yang dikorelasikan

X = Jumlah skor pertanyaan

Y = Jumlah skor total pertanyaan

N = Jumlah sampel yang akan diuji

Perhitungan tersebut dapat dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Skor r tabel yang dianggap sebagai syarat minimum adalah jika $r = 0,361$. Taraf signifikan dibawah ini digunakan untuk pengujian validitas responden menurut (Sugiyono, 2021)

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan yang diteliti dikatakan valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan yang diteliti dikatakan tidak valid.

Tabel 3.5 HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
<i>Ambient Dimension</i>				
1	Kebersihan lingkungan yang terawatt membuat saya nyaman berada di Sari Ater Kamboti Hotel	0,529	0,361	Valid
2	Suhu udara yang sejuk membuat saya nyaman berada di Sari Ater Kamboti Hotel	0,391	0,361	Valid
3	Aroma wangi yang menyegarkan membuat saya nyaman berada di Sari Ater Kamboti Hotel	0,537	0,361	Valid

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
4	Pencahayaan secara langsung yang menerangi <i>lobby</i> membuat saya nyaman berada di Sari Ater Kamboti Hotel	0,671	0,361	Valid
Design Dimension				
5	Penataan denah <i>lobby</i> di Sari Ater Kamboti Hotel memberikan kemudahan untuk menuju <i>front desk</i> (resepsionis)	0,745	0,361	Valid
6	Interior sofa dan meja yang disediakan di <i>lobby</i> Sari Ater Kamboti Hotel memberikan kenyamanan bagi saya saat menunggu proses pelayanan (<i>check in/check out</i>)	0,717	0,361	Valid
7	Kolam renang yang bersih dan nyaman membuat saya merasa segar setelah berenang di Sari Ater Kamboti Hotel	0,594	0,361	Valid
8	Saya merasa <i>design</i> restoran di Sari Ater Kamboti Hotel dirancang dengan baik	0,774	0,361	Valid
Social Dimension				
9	Keramahan staff di Sari Ater Kamboti Hotel dapat dirasakan ketika sedang melayani saya	0,715	0,361	Valid
10	Kesigapan staff di Sari Ater Kamboti Hotel dapat dirasakan ketika saya membutuhkan bantuan	0,668	0,361	Valid
11	Saya merasakan keramahan dari tamu lain yang berada di area Sari Ater Kamboti Hotel	0,784	0,361	Valid
12	Saya merasa tamu yang ada di area Sari Ater Kamboti Hotel bersedia untuk saling membantu tamu lainnya	0,712	0,361	Valid
Kesesuaian Harapan				
13	Kamar hotel yang saya terima di Sari Ater Kamboti Hotel sesuai dengan harapan saya	0,743	0,361	Valid
14	Pelayanan staff di Sari Ater Kamboti Hotel sesuai dengan harapan saya	0,720	0,361	Valid
15	Fasilitas penunjang di Sari Ater Kamboti Hotel (<i>restaurant, swimming pool, etc</i>) sesuai dengan harapan saya	0,734	0,361	Valid
Minat Berkunjung Kembali				

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
16	Saya berminat berkunjung kembali karena harga kamar yang saya keluarkan sesuai dengan yang diterima	0,823	0,361	Valid
17	Saya berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan	0,765	0,361	Valid
18	Saya berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang (<i>restaurant, swimming pool, etc</i>) di Sari Ater Kamboti Hotel memadai	0,765	0,361	Valid
Kesediaan Merekomendasikan				
19	Saya bersedia merekomendasikan untuk menginap di Sari Ater Kamboti Hotel kepada kerabat atau teman karena pelayanan yang memuaskan	0,809	0,361	Valid
20	Saya bersedia merekomendasikan untuk menginap di Sari Ater Kamboti Hotel kepada kerabat atau teman karena harga kamar yang dikeluarkan sesuai dengan yang diterima	0,753	0,361	Valid
21	Saya bersedia merekomendasikan untuk menginap di Sari Ater Kamboti Hotel kepada kerabat atau teman karena fasilitas penunjang (<i>restaurant, swimming pool, etc</i>) yang disediakan memadai	0,798	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel 3.6 diatas terkait hasil uji validitas variabel *servicescape* dan kepuasan tamu terlihat bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid. Hal tersebut terjadi karena nilai r hitung yang hasilnya lebih besar dari r tabel yaitu 0,361. Rumus $df = n - 2$ dengan sig 5% digunakan supaya mendapatkan nilai r tabel. Untuk dilakukan uji validitas, sampel diambil sebanyak 30 responden maka, diperoleh nilai $df = 30 - 2 = 28$. Tabel r product moment pada sig 5% didapatkan nilai r tabel = 0,361. Dapat diartikan bahwa seluruh item pernyataan dapat digunakan sebagai instrument penelitian. dan dinyatakan layak. *Software* SPSS 26 yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan perhitungan validitas.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan dalam mengukur keandalan sebuah kuesioner. Reliabilitas digunakan sebagai cara untuk mengevaluasi kuesioner sebagai indikator variabel. Akan dianggap reliabel suatu kuesioner ketika respon dari responden terhadap pernyataan stabil dan konsten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Untuk menentukan apakah kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan penelitian yang sedang diteliti dapat menggunakan uji reliabilitas (Sugiyono, 2019). Reliabilitas menurut Muri (2017) yaitu konsistensi atau kestabilan skor suatu instrument penelitian terhadap individu yang sama dan diberikan dalam waktu yang berbeda.

Berdasarkan definisi diatas, disimpulkan bahwa data dapat dipercaya apabila instrumentnya sudah dilakukan uji reliabel. Instrument tersebut dikatakan reliabel jika instrument tersebut telah dicobakan kepada beberapa subjek yang sama secara berulang dan hasilnya relatif sama.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut (Ghozali, 2018) dengan cara pengukuran sekali saja menggunakan bantuan *software* SPSS uji *statistic Cronbach Alpha* (a). Menurut (Nunnally, 1994) dalam (Ghozali, 2018) kriteria untuk menentukan Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai Cronbach Alpha $> 0,70$ maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinilai reliabel.
- b) Jika nilai Cronbach Alpha $< 0,70$ maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dinilai tidak reliabel.

Rumus koefisien Alpha Cronbach menurut (Sugiyono, 2021):

$$r^i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

dan

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

Keterangan:

r^i = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

$\sum s_i^2$ = jumlah variansi skor butir yang valid

S_i^2 = variansi total

n = jumlah responden

x = nilai skor yang dipilih

Tabel 3.6 HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Variabel	Alpha Cronbach	Cronbach Minimal	Keterangan
1	<i>Servicescape</i>	0,878	0,700	Reliabel
2	<i>Customer Satisfaction</i>	0,913	0,700	Reliabel

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Menggambarkan atau menganalisis data penelitian merupakan analisis data dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengidentifikasi variabel mandiri, baik satu maupun lebih, tanpa melakukan perbandingan atau hubungan dengan variabel (Sugiyono 2009). Setiap variabel penelitian, dilakukan analisis deskriptif sebagai berikut:

- 1) **Analisis deskriptif** mengenai *servicescape* di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung yang mencakup *ambient dimension*, *design dimension*, *social dimension*.
- 2) **Analisis deskriptif** mengenai kepuasan tamu di Sari Ater Kamboti Hotel Bandung yang terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan.

3.9.2 Analisis Data Kuantitatif

- 1) **Method Successive Interval (MSI)**, Penelitian ini menggunakan skala ordinal, yaitu pernyataan kuesioner dengan bobot nilai. Oleh karena itu, *Method Successive Interval* atau MSI, digunakan untuk mengubah semua data ordinal yang dikumpulkan sebelumnya menjadi skala interval sebelum diolah. Menurut

Asdar & Badrullah (2016) langkah – Langkah untuk melakukan transformasi data tersebut yaitu sebagai berikut:

- a) Menghitung frekuensi (f) dari masing - masing pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden di setiap pertanyaan.
- b) Menghitung proporsi berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, setiap pilihan jawaban frekuensi dibagi dengan jumlah responden.
- c) Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- d) Menentukan nilai batas Z (table normal) untuk setiap pilihan jawaban.
- e) Menentukan nilai interval rata-rata (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui:

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

- f) Mengubah nilai SV terkecil menjadi sama dengan satu (1) dan mentransformasikan setiap skala sesuai dengan yang terkecil untuk mendapatkan *transformed scale* (TSV).

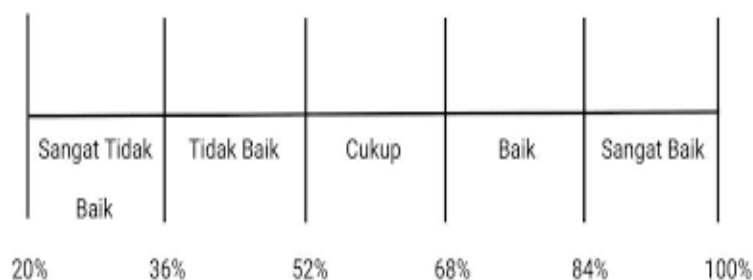
Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

2) Garis Kontinum

Hasil yang diperoleh melalui skala likert adalah data ordinal. Data ordinal yaitu data yang disusun dari objek atau kategori berdasarkan besarnya, dimulai dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi, dengan rentang yang tidak selalu sama (Hasan, 2009). Tabel distribusi frekuensi digunakan untuk menggambarkan skoring dari data ordinal tersebut. Nilai numerik ini dimasukkan ke dalam interval selama proses transformasi. Setiap indikator dilakukan analisis dengan frekuensi jawaban dari masing – masing kategori dihitung dan dijumlahkan. Jumlah skor indikator dikumpulkan dan diklasifikasikan melalui garis kontinum. Sudjana (2005) mengemukakan rumus untuk menentukan jenjang interval yang dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut:

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

Jenjang interval tersebut menghasilkan variabel sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, atau sangat tidak baik.



Gambar 3.1 Contoh Garis Kontinum

3) Uji Asumsi Klasik

- a) **Uji Normalitas**, uji normalitas memiliki tujuan yaitu untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi keduanya memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dengan menggunakan *uji statistic non-parametik Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_1 : Data residual berdistribusi tidak normal

- b) **Uji Heteroskedastisitas**, menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dalam variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-studentized, dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Dasar analisis sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu secara teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka hal tersebut menandakan bahwa adanya/terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut menandakan bahwa tidak adanya/tidak terjadi heteroskedastisitas.
- c) **Uji Autokorelasi**, menurut Ghozali (2018) dalam model regresi linier, uji autokorelasi bertujuan untuk menentukan apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya. Uji Durbin-Watson atau *DW test* dapat digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) yang bersyarat adanya konstanta (*intercept*) dan tidak ada variabel lagi di antara variabel bebas (*independent*) dalam model regresi untuk mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya autokorelasi.

Tabel 3.7 Pengambilan Keputusan Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No desicison	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No desicison	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber: (Ghozali, 2018)

4) Analisis Regresi Linier Sederhana

Seberapa besar pengaruh variabel bebas ditentukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dimana *servicescape* adalah (X) dan Kepuasan Tamu adalah (Y). Persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

(Sugiyono, 2021)

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = *Customer Satisfaction*

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X = *Servicescape*

5) Uji Hipotesis

Penulis menggunakan Uji t sebagai metode untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari variabel bebas (*servicescape*) secara parsial terhadap variabel terikat (Kepuasan Tamu). Uji t atau *t-test* yaitu statistik parametris yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif rata-rata dua sampel dalam kasus dimana bentuk data adalah rasio atau interval. Taraf signifikan dalam pengujian ini yaitu 5% ($\alpha = 0,05$) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

t_{hitung} = nilai t

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Mengetahui hipotesis diterima atau ditolak dapat dilakukan dengan kriteria dibawah ini:

- a) Jika $t_{hitung} > t$ tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b) Jika $t_{hitung} < t$ tabel maka H_a ditolak dan H_0 diterima.