

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah *Sheraton Bandung Hotel & Towers* yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.390, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135. *Sheraton Bandung Hotel & Towers* merupakan salah satu properti milik Marriott International Group yang mana termasuk ke klasifikasi hotel Premium yang merupakan kumpulan dari hotel bintang lima lainnya. Brand Sheraton pada Marriott International Group yang ada di Indonesia terdapat delapan hotel yang tersebar di Indonesia. Diantaranya terletak di Jakarta, Surabaya, Belitung, Lampung, Bali, Senggigi, Yogyakarta, dan Bandung.

Peneliti memilih *Sheraton Bandung Hotel & Towers* menjadi lokasi penelitian dikarenakan *Sheraton Bandung Hotel & Towers* yang menyandang sebagai hotel bintang lima ternyata ditemukan permasalahan mengenai kualitas fasilitas serta kualitas pelayanan yang ditunjukkan di Guest Voice dan juga Google Review. Pada hasil Guest Voice, penilaian tentang kualitas fasilitas *Sheraton Bandung Hotel & Towers* mendapatkan nilai yang cukup rendah dibandingkan kategori lain, selain itu juga penilaian mengenai kualitas fasilitas tidak mencapai target yang seharusnya dipenuhi. Bahkan jika melihat pada peringkat properti Marriott se-Asia yang didapatkan Sheraton Bandung terbilang cukup rendah dikarenakan peringkat tersebut merupakan gabungan dari seluruh hotel baik dari klasifikasi hotel bintang tiga sampai dengan hotel bintang lima. Penilaian Sheraton Bandung secara general dihitung selama satu tahun kebelakang melalui penilaian *elite appreciation* (tingkat apresiasi tamu terhadap hotel) dan *staff service* (kepuasan terhadap layanan yang diberikan hotel) mendapatkan skor yang rendah, bahkan tidak mencapai target yang seharusnya dicapai. *Elite appreciation* mendapat skor 62,5 dari target 77 sedangkan *staff service* mendapat skor 75 dari target 76. Dari penilaian tersebut terbukti bahwa kualitas pelayanan Sheraton Bandung pun belum mencapai target atau bisa dibilang belum memenuhi ekspektasi tamu. Berdasarkan Google Review pun penilaian mengenai kualitas kamar (yang termasuk ke dalam kualitas fasilitas) serta penilaian mengenai pelayanan mendapatkan nilai yang juga rendah. Oleh karena itu, peneliti menganggap penting untuk melakukan studi yang memfokuskan aspek kualitas fasilitas dan pelayanan di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*.

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggabungkan strategi dan prosedur yang digunakan untuk merencanakan dan merancang berbagai fase pemeriksaan, yang bertindak sebagai

Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

pembantu bagi para ilmuwan dalam menciptakan metodologi dan model penelitian (Sitoyo dan Sodik, 2015). Ada dua pendekatan utama untuk penelitian: kuantitatif dan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana fasilitas dan kualitas layanan *Sheraton Bandung Hotel & Towers* memengaruhi kepuasan tamu. Menurut Jonathan Sarwonno (2006), penelitian sistematis pada setiap fenomena dan hubungannya dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif berdasarkan filosofi positivisme untuk mempelajari suatu populasi dan menentukan hubungan antara sebab dan akibat. Pendekatan deskriptif yang akan digunakan dapat memberikan deskripsi yang tepat tentang individu, kondisi, gejala, atau kelompok tertentu berdasarkan masalah yang diselidiki (Masyhuri, 2008). Selanjutnya, dengan memanfaatkan teknik kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dapat dipahami bagaimana kekhasan terjadi secara metodis dengan penggambaran dapat menjelaskan bagaimana fenomena yang terjadi secara sistematis dengan penggambaran secara cermat bagaimana pengaruh yang terjadi pada penelitian ini.

Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan informasi melalui kajian literatur untuk memperluas pemahaman terkait topik penelitian. Kajian ini melibatkan berbagai jurnal yang relevan dengan topik yang diteliti. Selain itu, teori-teori yang mendasari penelitian diambil dari buku atau *e-book* yang ditulis oleh para ahli di bidangnya, guna memastikan bahwa teori yang digunakan akurat dan tepat. Selanjutnya, data mengenai pandangan tamu terhadap *Sheraton Bandung Hotel & Towers* dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung yang telah menginap di hotel tersebut, dan kuesioner ini disebarakan melalui Google Form.

Kuesioner dirancang dengan memperhatikan kriteria responden yang sesuai dengan tujuan penelitian, yakni untuk menganalisis pandangan tamu mengenai kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*. Sebelum kuesioner disebarluaskan, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitasnya. Setelah data terkumpul, peneliti menganalisis data menggunakan teknik analisis deskriptif untuk menghasilkan kesimpulan secara umum.

Menurut (Sugiyono, 2010), metode penelitian deskriptif akan digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang fenomena yang diteliti tanpa berupaya menarik generalisasi atau simpulan. Pemeriksaan yang cermat diterapkan dalam menguraikan informasi dengan memberikan klarifikasi terhadap informasi yang telah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan umum. Pendekatan ini digunakan untuk menanggapi rumusan masalah awal mengenai kualitas fasilitas, layanan, dan kepuasan pelanggan *Sheraton Bandung Hotel & Towers*:

- a. Bagaimana kualitas fasilitas di Sheraton Bandung?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan di Sheraton Bandung?
- c. Bagaimana kepuasan tamu di Sheraton Bandung?

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji atau mengonfirmasi spekulasi yang berhubungan dengan hipotesis yang diajukan. Analisis ini bertujuan untuk mengumpulkan data ilmiah baru yang dapat membantu menentukan apakah hipotesis yang diajukan sebelumnya valid. Analisis verifikatif dalam penelitian kerap dilakukan pada penelitian kuantitatif yang mengukur uji-T, uji-F, dan analisis regresi. Menurut Sugyono (2010), peneliti dapat menguji hipotesis dan memperoleh validasi melalui analisis ini, sehingga menghasilkan kesimpulan ilmiah yang dapat diandalkan. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua hingga keempat yang menguji hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen, sebagai berikut:

2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*?

3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*?

4. Bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*?

3.2.1. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penjelasan yang diberikan untuk setiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian, dengan mendefinisikannya secara spesifik. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel X. Variabel X_1 adalah kualitas fasilitas yang diukur berdasarkan tiga dimensi menurut Kemenparekraf (2021), yaitu kebersihan, kelengkapan, dan aksesibilitas. Variabel X_2 adalah kualitas pelayanan, yang diukur dengan membandingkan ekspektasi terhadap pelayanan dengan pelayanan yang diterima (Adi et al., 2018). Menurut Parasuraman dalam (Prananda et al., 2019) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan: *tangible* (berwujud), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain itu, terdapat variabel Y yaitu kepuasan tamu, yang diukur dengan dimensi *fulfilment*, *pleasure*, dan *ambivalence* menurut Zeithaml (2010) Peneliti melampirkan tabel operasional variabel untuk memperjelas penjelasan ini.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

| Variabel Penelitian | Sub Variabel | Indikator | Skala | No. Item |
|--|------------------------------|--|--------|----------|
| Kualitas Fasilitas (X1) (Kemeparekraf, 2021) | Kebersihan | Kondisi setiap fasilitas dalam keadaan bersih dan terawat | Likert | 1 |
| | Kelengkapan | Ketersediaan pilihan fasilitas yang beragam untuk memenuhi kebutuhan tamu | Likert | 2 |
| | Aksesibilitas | Kemudahan tamu untuk menjangkau segala fasilitas | Likert | 3 |
| Kualitas Pelayanan (X2) Parasuraman (dalam Prananda dkk., 2019) | Berwujud (Tangible) | Penampilan staf rapi | Likert | 4 |
| | | Desain hotel | Likert | 5 |
| | | Staf menggunakan seragam hotel sehingga mudah dikenali | Likert | 6 |
| | Reliabilitas (Reliability) | Ketepatan waktu dalam pelayanan | Likert | 7 |
| | Ketanggapan (Responsiveness) | Kecepatan staf dalam melayani tamu | Likert | 8 |
| | | Kemudahan tamu untuk mendapatkan pelayanan | Likert | 9 |
| | Jaminan (Assurance) | Fasilitas yang tersedia aman sehingga tidak menimbulkan keraguan dalam penggunaannya | Likert | 10 |
| | Empati (Empathy) | Tamu merasakan keramahan yang diberikan staf | Likert | 11 |
| Staf dapat menanggapi keluhan tamu dengan baik | | Likert | 12 | |
| Kepuasan Tamu (Y) (Kothler, 2011) | Fulfillment | Tamu merasa kebutuhannya terpenuhi selama menginap | Likert | 13 |
| | Pleasure | Tamu merasakan perasaan gembira selama menginap | Likert | 14 |
| | | Tamu merasa gembira karena kebutuhan yang terpenuhi selama menginap | Likert | 15 |
| | Ambivalence | Tamu merasa pengalaman yang unik selama menginap | Likert | 16 |

Sumber: Diolah peneliti (2024)

Sherin Viendra Permana, 2024

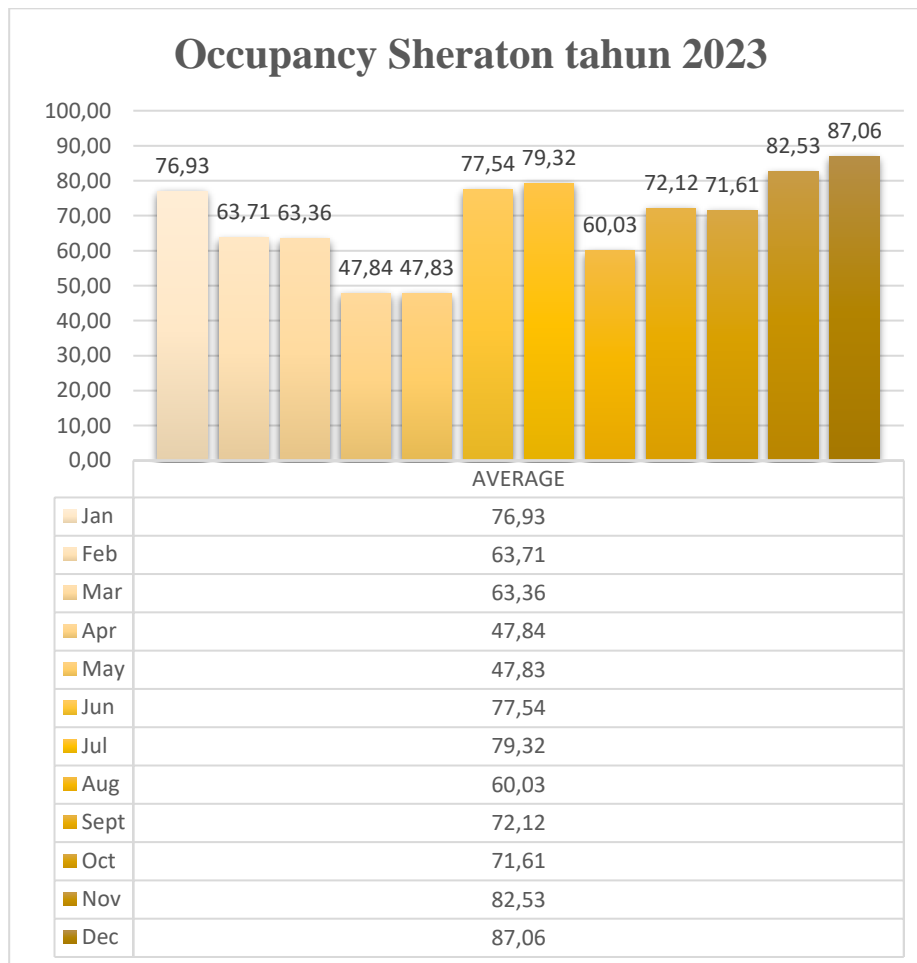
PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang diteliti dengan maksud untuk membuat generalisasi dan penarikan simpulan serta memiliki kualitas atau ciri tertentu. Menurut Sugiyono (2010), istilah “populasi” tidak hanya mengacu pada jumlah subjek atau objek, tetapi juga berbagai aspek karakteristik dan sifatnya. Dalam kajian ini, populasi mengacu pada seluruh pengunjung yang pernah menginap atau mendapatkan pelayanan di Sheraton Bandung. Berikut ini adalah data mengenai jumlah pengunjung yang pernah menginap di Sheraton Bandung pada tahun 2023.



Gambar 3. 1 Occupancy Sheraton Bandung Hotel & Towers

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan dokumen *Sheraton Bandung Hotel & Towers* (2024)

3.3.2. Sampel

Sitoyo (2015) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian kecil dari populasi atau sekelompok orang beserta karakteristiknya yang dipilih dengan cara tertentu untuk mewakili keseluruhan populasi. Menurut Sugiyono (2010), sampel adalah himpunan bagian dari karakteristik dan jumlah populasi. Karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, peneliti merasa kesulitan untuk meneliti keseluruhan populasi apabila populasi tersebut sangat besar. Oleh karena itu, peneliti dapat memanfaatkan sebagian sampel populasi dengan harapan data sampel tersebut dapat menggambarkan populasi secara akurat. Untuk data pra-penelitian ini, peneliti menggunakan sampel dari 16.189 kamar yang terjual atau tamu yang menginap di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* pada tahun 2023 berdasarkan definisi tersebut. Menurut Hair (2014), sebaiknya digunakan ukuran sampel minimal 100 orang. Rumus Cochran yang dapat digunakan untuk memperkirakan ukuran sampel yang diperlukan untuk mengukur proporsi dalam populasi yang besar digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini (William, 1942). Rumus dasar yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel yang diinginkan

p = Proporsi populasi yang diasumsikan

q = 1- p (komplemen dari proporsi populasi)

e = Margin of error atau tingkat kesalahan maksimum yang bisa ditolerir

Pada penelitian ini, penggunaan rumus Cronbach disesuaikan dengan kebutuhan peneliti berdasarkan kebutuhan serta tujuan akurasi estimasi yang diinginkan. Pada tingkat keyakinan atau tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 95%, sehingga nilai Z berdasarkan rumus Cronbach bernilai 1,96. Pada proporsi populasi menggunakan nilai sebesar 0,5 untuk mendapatkan ukuran sampel maksimum, sehingga nilai p adalah 0,5. Pada margin of error yang merupakan ukuran dari ketidakpastian dalam estimasi proporsi atau rata-rata diatur dengan tingkat error maksimum sebesar 8% atau 0,08. Sehingga berdasarkan rumus Cochran, akan didapatkan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,08)^2} = 150,06$$

Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan dari rumus Cronbach adalah sekitar 150,06. Oleh karena itu, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 151 sampel.

3.4. Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010), *nonprobability sampling* merupakan metode yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap komponen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus peneliti. Teknik ini digunakan untuk memilih responden yang dianggap penting untuk diteliti. Peneliti memilih responden yang berusia di atas 17 tahun karena diharapkan orang pada usia tersebut sudah memiliki tingkat kematangan dalam berpikir dan mengambil keputusan. Dengan demikian, mereka dapat mengisi kuesioner dengan pandangan yang lebih akurat. Selain itu, responden pada usia tersebut biasanya sudah mampu memahami pertanyaan kuesioner, sehingga memudahkan peneliti untuk menganalisis tanggapan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Peneliti juga mempertimbangkan untuk memilih responden yang pernah menginap di Sheraton Bandung, bukan hanya sekadar pernah datang ke *Sheraton Bandung Hotel & Towers*. Alasan pemilihan kriteria tersebut agar penilaian mengenai fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh *Sheraton Bandung Hotel & Towers* dapat diterima oleh responden dengan perspektif yang lebih luas dibandingkan pengunjung yang hanya menikmati sebagian fasilitas Sheraton. Sehingga penilaian yang diberikan mengenai pertanyaan yang akan diberikan oleh peneliti dapat diproses responden secara relevan dengan apa yang telah mereka alami dan rasakan sepenuhnya. Selain itu, penulis juga membatasi untuk responden yang pernah menginap di tahun 2023 di *Sheraton Bandung Hotel & Towers*.

3.5. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2010) mengatakan bahwa karena instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, maka jumlah instrumen yang dibutuhkan tergantung pada berapa banyak variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dapat dianggap sebagai alat untuk mengukur fenomena yang diamati. Dalam kajian ini, alat yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan informasi yang meliputi pemberian serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010). Prosedur ini meliputi daftar pertanyaan tentang fasilitas dan pelayanan *Sheraton Bandung Hotel & Towers* terhadap kepuasan tamu. Setelah itu, kuesioner disebarikan kepada orang-orang yang memenuhi kriteria melalui media sosial, khususnya kepada tamu hotel. Penelitian ini

menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mensurvei persepsi, perilaku, atau penilaian orang atau kelompok terhadap fenomena yang telah ditetapkan secara khusus, yang dapat disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2010). Skala ini digunakan untuk menilai sejauh mana responden setuju atau menentang pernyataan yang diajukan, dengan tanggapan pada skala Likert memiliki tingkat dari sangat yakin hingga sangat negatif. Penilaian untuk setiap pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk pilihan “Sangat setuju/positif”
2. Skor 4 untuk pilihan “Setuju/positif”
3. Skor 3 untuk pilihan “Netral/ragu-ragu”
4. Skor 2 untuk pilihan “Tidak setuju/negatif”
5. Skor 1 untuk pilihan “Sangat tidak setuju/negatif”

Berdasarkan skor yang ditetapkan dalam skala Likert, respons dari responden akan dikelompokkan ke dalam klasifikasi seperti sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, atau sangat rendah. Uji validitas dan reliabilitas sangat penting untuk menentukan validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010), prosedur pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi, dan terdapat dua faktor mendasar yang mempengaruhi sifat informasi eksplorasi, yaitu sifat instrumen pengujian dan sifat proses pengumpulan data. Ketepatan metode pengumpulan data berkaitan dengan validitas dan dependabilitas instrumen, yang akan menentukan kualitas instrumen tersebut. Oleh karena itu, meskipun suatu instrumen telah terbukti valid dan andal, hasil informasi yang diperoleh belum tentu substansial dan andal apabila instrumen tersebut tidak digunakan sebagaimana mestinya dalam proses pengumpulan data (Sugiyono, 2010). Selanjutnya, data yang terkumpul akan digunakan untuk menguji hipotesis, memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan, dan menjadi dasar dalam membuat penilaian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Apabila penelitian difokuskan pada proses kerja, fenomena alam, atau perilaku manusia, dan jumlah responden yang diamati tidak terlalu banyak, maka digunakan teknik observasi untuk mengumpulkan data. Obyek observasi juga meliputi manusia dan objek alam lainnya (Sugiyono, 2010). Persepsi lapangan dilakukan dengan mendatangi langsung area yaitu Sheraton Bandung. Selain itu, peneliti mengamati fenomena yang terjadi di *Sheraton Bandung Hotel & Towers* secara langsung dengan mengakses Guest Voice dan Google Review.

Selain itu, bagian SDM *Sheraton Bandung Hotel & Towers* memberikan akses langsung kepada peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat hunian hotel dan keluhan tamu. Obyek observasi ini bertujuan untuk bisa menyesuaikan keadaan di lapangan dengan permasalahan yang diteliti.

b. Studi Literatur

Pengumpulan teori yang relevan dengan variabel yang akan diteliti merupakan bagian dari studi pustaka. Data yang dikumpulkan mengingat spekulasi mengenai kualitas kantor, kualitas administrasi, dan kepuasan tamu dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan web untuk memperkuat eksplorasi.

c. Survei

Survei dapat dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Informasi yang diambil dari sebagian populasi dikenal sebagai sampel. Serangkaian pertanyaan diajukan kepada responden dalam survei untuk mengumpulkan data.

3.7. Jenis dan Sumber Data

1. Primer

Menurut Sugiono (2010), data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam telaah ini, informasi esensial diperoleh melalui pengamatan dan penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria, dengan tujuan untuk mengetahui jawaban mereka tentang fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan tamu selama menginap di *Sheraton Bandung*.

2. Sekunder

Menurut Sugiono (2010), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui penelusuran dokumen atau melalui pihak ketiga atau perantara. Data ini terdiri dari dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian serta informasi yang telah dianalisis oleh peneliti lain atau berasal dari sumber lain, seperti studi pustaka yang memberikan informasi tambahan untuk memperkuat penelitian.

Data primer dan data sekunder akan digunakan peneliti untuk melengkapi penelitian ini. Berikut jenis serta sumber data yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 3. 2. Jenis dan Sumber Data

| No. | Nama Data | Sumber Data | Jenis Data |
|-----|---|--|------------|
| 1. | Profil <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | Website resmi <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | Sekunder |

| | | | |
|----|--|--|-------------------|
| 2. | Data occupancy | <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | Primer |
| 3. | Data keluhan tamu | <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> dan Google Review | Primer & Sekunder |
| 4. | Data peringkat hotel Marriott se-Asia | <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | Primer |
| 5. | Data peringkat hotel Sheraton se-Indonesia | <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | Primer |
| 6. | Penilaian Guest Voice <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> | Primer |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

3.8. Teknik Pengujian Instrumen

3.8.1. Uji Validitas

Dalam penelitian, pengujian validasi digunakan untuk memastikan bahwa variabel yang diukur sesuai dengan tujuan penelitian dengan cara yang tepat dan akurat. Kriteria terpenting dalam penelitian kuantitatif adalah hasil yang valid, dapat diandalkan, dan objektif (Sugiyono, 2010). Pengujian validitas mensurvei sejauh mana informasi yang diperoleh dapat menjawab fenomena yang akan diperkirakan. Menurut Murti (2011), merupakan standar utama untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang tepat dan akurat adalah validitas. Hasil instrumen yang telah ditentukan kriteria-nya serta telah diuji akan dihubungkan dengan uji korelasi dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment (Product Moment Correlation Analysis)*. Rumus tersebut dikemukakan oleh Sugiyono (2013) untuk menguji keabsahan setiap butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian. Dalam konteks tersebut, peneliti melakukan uji validitas terhadap kuesioner yang terdiri dari variabel kualitas fasilitas (X1), kualitas aksesibilitas (X2), serta kepuasan wisatawan (Y).

Berikut adalah rumus Person Product Moment guna menguji keabsahan butir pertanyaan. \sum

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

Keterangan :

R_{xy} = Indeks korelasi antara variabel yang dikorelasikan

Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

- N = banyaknya responden dari variabel x dan y dari hasil kuesioner
- X = jumlah skor indikator X
- Y = jumlah skor untuk indikator Y
- $\sum x$ = skor distribusi x
- $\sum y$ = skor distribusi y
- $\sum x^2$ = jumlah kuadrat dalam distribusi x
- $\sum y^2$ = jumlah kuadrat dalam distribusi y

Adapun dasar untuk pengambilan keputusan dalam uji validitas atau uji keabsahan dengan membandingkan R_{tabel} dengan R_{hitung} . Rumus uji t yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

- Jika r hitung > r tabel = maka butir pertanyaan adalah valid
- Jika r hitung < r tabel = butir pertanyaan tidak valid
- Nilai r tabel dengan N=151 pada signifikansi 5% (Yusup, 2018)

Tabel 3. 3 Uji Validitas

| No. | Pertanyaan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|--------------------------------|---|----------|---------|------------|
| Kualitas Fasilitas (X1) | | | | |
| 1 | Menurut saya area kamar Sheraton Bandung Hotel dalam keadaan yang bersih dan terawat | 0,479 | 0,159 | Valid |
| 2 | Menurut saya area lobby dan lorong Sheraton Bandung Hotel dalam keadaan bersih dan terawat | 0,465 | 0,159 | Valid |
| 3 | Menurut saya makanan yang disediakan restaurant Sheraton Bandung Hotel memiliki kualitas dan rasa yang baik | 0,436 | 0,159 | Valid |

| | | | | |
|--------------------------------|---|-------|-------|-------|
| 4 | Menurut saya Sheraton Bandung Hotel memiliki design dan dekorasi yang baik dan terawat | 0,405 | 0,159 | Valid |
| 5 | Menurut saya Sheraton Bandung Hotel memiliki aksesibilitas yang baik untuk semua kalangan (anak-anak, lansia, disabilitas) | 0,432 | 0,159 | Valid |
| 6 | Menurut saya Lift Sheraton Bandung Hotel berjalan dengan baik dan dalam kondisi terawat | 0,455 | 0,159 | Valid |
| 7 | Menurut saya fasilitas kamar Sheraton Bandung Hotel dalam kondisi yang baik dan terawat (air bersih, AC berfungsi, <i>water heater</i> berfungsi) | 0.362 | 0,159 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (X2) | | | | |
| 1. | Menurut saya staf Sheraton Bandung Hotel berpenampilan rapi | 0,537 | 0,159 | Valid |
| 2. | Menurut saya staf Sheraton Bandung Hotel dapat mengatasi permasalahan serta memberikan informasi yang berguna bagi saya | 0,728 | 0,159 | Valid |
| 3. | Menurut saya <i>customer service</i> Sheraton Bandung Hotel dapat melayani saya dengan baik | 0,722 | 0,159 | Valid |
| 4. | Menurut saya staf Sheraton Bandung Hotel memberikan pelayanan dengan ramah | 0,524 | 0,159 | Valid |
| 5. | Menurut saya staf Sheraton Bandung Hotel dapat | 0,55 | 0,159 | Valid |

| | | | | |
|--------------------------|--|-------|-------|-------|
| | menanggapi keluhan saya dengan baik | | | |
| 6. | Menurut saya staf Sheraton Bandung Hotel dapat menanggapi kebutuhan saya dengan cepat | 0,492 | 0,159 | Valid |
| 7. | Menurut saya jadwal check-in hotel tepat waktu atau sesuai | 0,466 | 0,159 | Valid |
| Kepuasan Tamu (Y) | | | | |
| 1. | Saya merasa kebutuhan saya terpenuhi selama menginap di Sheraton Bandung Hotel | 0,483 | 0,159 | Valid |
| 2. | Saya merasakan pengalaman yang unik selama menginap di Sheraton Bandung Hotel | 0,802 | 0,159 | Valid |
| 3. | Saya merasa fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan | 0,619 | 0,159 | Valid |
| 4. | Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya | 0,5 | 0,159 | Valid |
| 5. | Saya merasa puas dengan harga yang saya keluarkan karena sebanding dengan apa yang saya terima selama menginap di Sheraton Hotel | 0,475 | 0,159 | Valid |
| 6. | Saya akan merekomendasikan dan mengajak kerabat saya untuk menginap di Sheraton Bandung Hotel ini | 0,472 | 0,159 | Valid |
| 7. | Saya merasa puas menghabiskan waktu dengan menginap di Sheraton Bandung Hotel | 0,577 | 0,159 | Valid |

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

Dari data **Tabel 3.3** menunjukkan R_{hitung} selalu mendapatkan hasil lebih besar dibandingkan R_{tabel} yang menandakan bahwa semua pertanyaan lulus uji validitas dan dinyatakan valid. Dalam uji validitas ini, Penulis mengolah 30 data responden sehingga R_{tabel} berdasarkan signifikansi 5% adalah 0,159. Sehingga tolak ukur yang menunjukkan valid atau tidaknya pertanyaan adalah dari nilai yang melampaui 0,159.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugyono (2010), pengujian reliabilitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan secara berulang-ulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menilai kestabilan dan ketergantungan instrumen pengumpulan data. Instrumen estimasi yang dapat diandalkan diharapkan dapat memberikan hasil yang reliabel, dengan tujuan agar dapat benar-benar digunakan untuk menilai hasil penelitian. Oleh karena itu, data yang reliabel harus menunjukkan hasil yang sebanding meskipun dikumpulkan oleh berbagai peneliti (Arikunto, 2010). Estimasi kualitas yang tidak tergoyahkan akan diselesaikan dengan memanfaatkan program SPSS dengan uji ukur Cronbach Alpha. Dalam kajian ini, skala Likert digunakan dengan rentang nilai dari 1 sampai dengan 5. Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki kualitas keteguhan yang baik menurut Nunnally (dalam Ghazali, 2019). Nilai Cronbach Alpha di atas 0,60 menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki tingkat keandalan yang tinggi, dan semakin dekat nilai Cronbach Alpha ke 1, semakin andal data tersebut.

Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | Cronbach Alpha's | N Item | Keterangan |
|-----|--------------------|------------------|--------|------------|
| 1. | Kualitas Fasilitas | 0,695 | 7 | Reliable |
| 2. | Kualitas Pelayanan | 0,652 | 7 | Reliable |
| 3. | Kepuasan Tamu | 0,636 | 7 | Reliable |

Sumber : Diteliti oleh Penulis (2024)

Dari **Tabel 3.4 Uji Reliabilitas** menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan dari ketika variabel melampaui nilai 0,60. Dengan variabel X_1 dari 7 pertanyaan mendapatkan hasil $> 0,6$, variabel X_2 dari 7 pertanyaan mendapatkan hasil $> 0,6$, variabel Y dari 7 pertanyaan mendapatkan hasil $> 0,6$. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel lulus uji reliabilitas dan data yang akan didapatkan bisa dipercaya.

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Sebagaimana tujuannya, analisis deskriptif memberikan gambaran secara general terhadap tanggapan responden pada setiap pertanyaan di dalam kuesioner (Sugiyono, 2010). Selain itu, dengan menggunakan analisis deskriptif ini dapat memberikan penggambaran serta penjelasan yang jelas mengenai setiap variabel yang diteliti.

Tabel 3. 5 Hasil Analisis Deskriptif

| No. | Hasil Data |
|-----|---|
| 1. | Analisis deskriptif fasilitas terhadap kepuasan tamu yang diberikan oleh <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> |
| 2. | Analisis deskriptif pelayanan terhadap kepuasan tamu yang diberikan oleh <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> |
| 3. | Analisis deskriptif kepuasan tamu ketika menginap di <i>Sheraton Bandung Hotel & Towers</i> |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alat ukur dalam meninjau serta mengevaluasi persepsi dari setiap individu terkait fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2010). Pedoman interpretasi dari pembobotan skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 6 Interpretasi Nilai Skala Likert

| Interpretasi | Bobot Nilai |
|---------------------|-------------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono (2010)

Interpretasi dari setiap jawaban responden yang digunakan pada setiap pertanyaan kuesioner ditunjukkan pada tabel 3.6. Interpretasi ini akan memberikan arahan serta mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan. Analisis deskriptif akan digunakan menginterpretasikan jawaban dari responden mengenai variabel-variabel melalui proses klasifikasi jumlah skor yang diperoleh responden. Adapun skor rata-rata yang dapat dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut.

Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

$$\text{Skor rata - rata} = \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}}$$

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung tabulasi silang sebagai berikut.

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

Keterangan:

Skor aktual = jawaban seluruh responden

Skor ideal = bobot tertinggi dari jawaban responden

Pada persentase skor aktual, kriteria dari setiap pertanyaan akan diinterpretasi berdasarkan interval berikut yang telah diperhitungkan, sebagai berikut

Tabel 3. 7 Persentase Tanggapan Responden

| No. | % Skor | Keterangan |
|-----|---------------|-----------------------------|
| 1 | 20,00 - 36,00 | Rendah / tidak baik |
| 2 | 36,01 - 52,00 | Kurang tinggi / kurang baik |
| 3 | 52,01 - 68,00 | Cukup |
| 4 | 68,01 - 84,00 | Tinggi / baik |
| 5 | 84,01 - 100 | Sangat tinggi / sangat baik |

Klasifikasi tiap variabel dinyatakan dalam persentase dari 0%-100% menggunakan analisis deskriptif dengan tahap sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

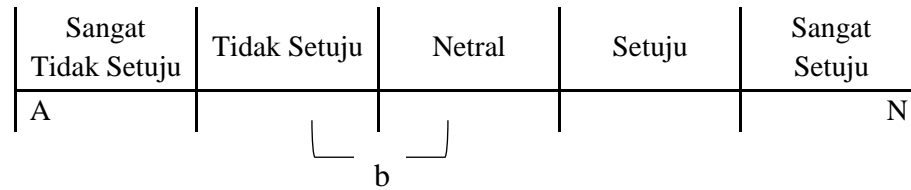
Nilai Indeks Maksimum = Nilai max kelas interval x jumlah pernyataan x jumlah responden

Nilai Indeks Minimum = Nilai min kelas interval x jumlah pernyataan x jumlah responden

Jenjang Variabel = Nilai indeks max – nilai indeks min

Jarak Interval = Jenjang variabel : 5

Secara garis kontinum, perhitungannya dapat diinterpretasikan sebagai berikut:



Keterangan :

A = Nilai indeks minimum

b = Jarak interval

N = Nilai indeks maksimum

3.9.2. Analisis Verifikatif

Metode analisa verifikatif merupakan suatu metode pengolahan data dengan pendekatan terstruktur yang bertujuan mengungkap adanya kemungkinan korelasi antar variabel di dalam hipotesis terkait pada permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini, analisis verifikatif akan diimplementasikan dengan metode regresi linear berganda, dengan tujuan memahami bagaimana signifikansi dan pengaruh dari variabel X_1 yaitu kualitas fasilitas di Sheraton Bandung dan variabel X_2 yaitu kualitas pelayanan di Sheraton Bandung terhadap variabel Y yaitu kepuasan tamu di Sheraton Bandung.

3.9.2.1. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji asumsi klasik ditujukan untuk menilai kewajaran antara informasi dan model terukur yang akan digunakan. Salah satu jenis uji asumsi klasik adalah uji normal, yang bertujuan untuk memeriksa apakah informasi yang diperoleh mengikuti pola yang biasa. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk uji normalitas dalam penelitian ini. Untuk pengujian ini, frekuensi setiap data digunakan untuk menghitung rata-rata data penelitian, yang diurutkan berdasarkan ukuran. Kemudian, tingkat kepentingan ditetapkan pada $\alpha = 0,05$, dan aturan pengujian diselesaikan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

- a. Data dinyatakan terdistribusi secara normal apabila tingkat signifikansi $> 0,05$
- b. Data dinyatakan terdistribusi secara tidak normal apabila tingkat signifikansi $0,05$

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel dependen dan independen. Proses ini dilakukan melalui tes

Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

linearitas. Jika nilai signifikansi dari uji linearitas kurang dari atau sama dengan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel dependen dan independen (Sugiyono, 2010).

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi tinggi antara variabel independen dalam suatu model regresi. Dalam model regresi yang ideal, variabel independen seharusnya tidak saling berkorelasi. Untuk mendeteksi potensi korelasi yang tinggi di antara variabel independen, digunakan metode Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Menurut Anggryeny (dalam Azizah, 2021), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengenali adanya multikolinearitas, yaitu:

- a. Nilai R-squared tinggi dan nilai F-statistik yang signifikan, akan tetapi sebagian besar nilai t-statistik tidak begitu signifikan
- b. Korelasi yang tinggi antara dua variabel independen, umumnya $> 0,8$
- c. Nilai condition number lebih dari 20 atau 30

Tolerance menunjukkan seberapa banyak variasi yang ada dalam variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya (Ghozali, 2017). Maka dari itu, apabila nilai toleransi rendah maka berbanding terbalik dengan nilai VIF yang tinggi. Tolerance dan VIF dapat diasumsikan sebagai mana berikut:

- a. Jika $VIF > 10$ dan nilai Tolerance $< 0,10$ maka terdapat indikasi adanya multikolinearitas
- b. Jika $VIF < 10$ dan nilai Tolerance $> 0,10$ maka tidak adanya indikasi multikolinearitas

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi ketidakmerataan varian dari kesalahan atau error yang dapat menyebabkan ketidakpastian dalam akurasi prediksi. Pengujian ini dilakukan dengan meregresi variabel independen pada nilai residual absolut (Mardiatmoko, 2020). Residual adalah selisih antara nilai aktual Y dan nilai prediksi untuk variabel Y tersebut. Nilai absolut digunakan untuk mengukur nilai tanpa memperhitungkan arahnya. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas, terdapat dua kemungkinan hasil keputusan yang dapat diperoleh, yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$ yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$ yang berarti terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan

3.10. Method of Successive Internal (MSI)

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari responden adalah data berskala ordinal. Pada dasarnya, syarat penggunaan analisis regresi linear berganda adalah dengan menggunakan data interval. Maka dari itu, perlu dilakukan perubahan skala data ordinal tersebut menjadi data interval. Cara yang digunakan untuk mengubah skala data tersebut adalah dengan menggunakan *Method of Success Interval* (MSI), yang mana terdapat beberapa prosedur untuk melakukan perubahan data tersebut, yaitu

1. Menghitung frekuensi (f) pertanyaan dari setiap jawaban responden
2. Dari nilai frekuensi yang didapatkan, melakukan penghitungan proporsi (p) dari setiap jawaban responden dengan menghitung pembagian frekuensi dengan jumlah responden
3. Melakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pertanyaan berdasarkan nilai proporsi sebelumnya
4. Menentukan batas nilai *table normal* atau Z untuk setiap jawaban
5. Menentukan nilai interval rata-rata pada setiap jawaban dengan menggunakan persamaan seperti berikut:

$$\text{scale value} = \frac{\text{density at lower limit} - \text{density upper limit}}{\text{area below limit} - \text{area below lower limit}}$$

6. Menghitung nilai transformasi dari setiap jawaban dengan menggunakan persamaan seperti berikut:

$$\text{nilai hasil transformasi : score} = \text{scale value minimum} + 1$$

3.11. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen yang diukur pada skala rasio (Hardani, 2020). Tujuan dari analisis ini adalah untuk secara langsung dan satu arah menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Struktur dari model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

| | | | |
|----------------|----------------------|----------|---------------------------------|
| Y | = Kepuasan tamu | α | = Konstanta |
| X ₁ | = Kualitas fasilitas | β | = Slope atau koefisien estimate |
| X ₂ | = Kualitas pelayanan | e | = Error |

3.11.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah (Ghozali, Sherin Viendra Permana, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS

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

2016). Dalam konteks regresi linear berganda, uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel seperti kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan (variabel X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (variabel Y). Hasil dari uji t diperoleh dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikansi 5%, seperti yang dijelaskan berikut ini:

- a. H_{01} dan H_{02} dengan nilai signifikansi $> 0,05$ berarti diterima dikarenakan tidak adanya pengaruh
- b. H_{01} dan H_{02} dengan nilai signifikansi $< 0,05$ berarti ditolak dikarenakan ada pengaruh

Sedangkan hasil uji t yang diambil berdasarkan perbandingan antara t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikansi 10% adalah sebagai berikut,

- a. H_{01} dan H_{02} dengan nilai signifikansi $> 0,1$ berarti diterima dikarenakan tidak adanya pengaruh
- b. H_{01} dan H_{02} dengan nilai signifikansi $< 0,1$ berarti ditolak dikarenakan adanya pengaruh

3.11.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan dalam mengevaluasi variabel independen secara bersama-sama (secara simultan) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi (Ghozali, 2016). Berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} , uji simultan dapat dikatakan sebagai berikut,

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen terdapat pengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Berdasarkan nilai signifikansi dari output SPSS, dapat dinyatakan sebagai berikut,

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan $< 0,05$ maka H_{03} ditolak namun H_{a3} diterima (signifikan)
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, dengan nilai signifikan $> 0,05$ maka H_{03} diterima namun H_{a3} ditolak (tidak signifikan)

3.11.3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur variasi yang ada pada variabel Y yang dapat digambarkan oleh variasi dalam variabel X dengan penjelasan sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien relasi

Interpretasi ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu. Jika koefisien mendekati 100%, menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien mendekati 0%, menandakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah lemah.