

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pendekatan manajemen pemasaran digunakan dalam penelitian ini guna menganalisis bagaimana pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* pada tamu Glamping Dusun Bambu dan Glamping Trizara Resort. Objek penelitian sebagai variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah *physical environment (X)* yang terbentuk oleh *ambience (X)*, *décor and design (X)*, dan *layout (X)*. (Nawi et al., 2019; Raghavendra et al., 2019; Cuong, 2020). Adapun terkait variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction (Y)* dengan pembentuk *expectation (Y)* dan *perceived service quality (Y)*.

Responden pada penelitian ini adalah tamu yang pernah melakukan kegiatan menginap di Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort. Dalam penelitian ini pengumpulan data hanya dilakukan sekali pada satu saat, atau dapat disebut dengan *cross sectional study* (Siyoto, 2015). Periode pengambilan data pada penelitian ini adalah kurang dari satu tahun terhitung sejak bulan Februari sampai dengan bulan Desember 2023.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian deskriptif dan verifikatif merupakan jenis penelitian yang digunakan berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian. Penelitian yang menggambarkan sesuatu dikenal dengan penelitian deskriptif. Jenis studi ini biasanya berfokus pada ciri-ciri kelompok penting, seperti pembeli, penjual, organisasi, atau wilayah pasar (Malhotra, 2015). Menggunakan penelitian deskriptif, penjelasan menyeluruh tentang pandangan responden tentang *physical environment* yang terdiri dari *ambient*, *design and decor*, dan *layout*. Serta gambaran *customer satisfaction* diantaranya *expectation*, *perceived service quality* terhadap tamu Glamping di Bandung dan survey pada beberapa penyedia jasa akomodasi berkategori *glamping* di Bandung. Penelitian verifikatif adalah

penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kebenaran ilmu-ilmu yang telah teruji, termasuk teori, metode, penegasan, dan praktiknya (Arifin, 2014). Gambaran tentang hubungan antara *physical environment* terhadap *customer satisfaction* diperoleh dengan melakukan penelitian verifikasi untuk mengevaluasi hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan pada wisatawan *glamping* di Kota Bandung. Pendekatan yang digunakan adalah explanatory research, yang didasarkan pada jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif (Malhotra et al., 2017). Analisis data eksplorasi adalah teknik mengidentifikasi pola deskriptif yang merupakan generalisasi induktif dari pendahulu yang terlibat dalam deteksi fenomena, menurut (Eisend & Kuss, 2019). Pendekatan ini melibatkan penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan data dengan tujuan mempelajari apa yang dipikirkan oleh sampel populasi (sampel) tentang objek yang diteliti.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional variabel dapat didefinisikan sebagai proses pengubahan atau penguraian konsep atau konstruk menjadi variabel terukur yang sesuai untuk pengujian (Cooper & Schindler, 2014). Secara lengkap operasionalisasi dari variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini disajikan pada tabel operasional variabel yang disajikan berikut ini.

Tabel 3.1 OPERASI VARIABEL

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item	
1	2	3	4	5	6	7	
<i>Physical Environment</i> (X_1)	<i>physical environment</i>	didefinisikan sebagai aspek lingkungan fisik dan lokasi konkrit dari lingkungan yang memengaruhi indera, seperti persaan pelanggan merasa nyaman saat mengunjungi gerai perusahaan. (Benbouzianze et al., 2018; Qurnia & Prabawati, 2021)					
		<i>Ambient</i>	Elemen fisik seperti desain arsitektur, pemeliharaan dan kebersihan fasilitas, dan elemen	<i>Lighting</i>	Tingkat pencahayaan di Glamping Dusun Bambu	Interval	1
				<i>Noise</i>	Tingkat kebisingan di lingkungan Glamping Dusun Bambu	Interval	2
					Interval	3	

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item	
1	2	3	4	5	6	7	
<i>Customer satisfaction</i> (X ₂)	<i>Décor and design</i>	fisik lainnya	<i>Air quality</i>	Tingkat kualitas kesejukan udara di lingkungan Glamping Dusun Bambu			
		Elemen visual yang bersifat fungsional atau estetis, meghadirkan kemenarikan pada lingkungan sekitar.	<i>Architecture</i>	Tingkat kemenarikan arsitketur Glamping Dusun Bambu	Interval	4	
			<i>Colour scheme</i>	Tingkat kemenarikan pemilihan warna di Glamping Dusun Bambu	Interval	5	
	<i>Spatial layout</i>			<i>Decoraction</i>	Tingkat kemenarikan dekorasi di lingkungan Glamping Dusun Bambu	Interval	6
		Penataan objek, seperti furnitur dan peralatan, sesuai dengan kebutuhan proses pemberian layanan	<i>Accesibility</i>	Tingkat kemudahan akses di Glamping Dusun Bambu	Interval	7	
			<i>Comfort</i>	Tingkat kenyamanan tamu akan tata letak di Glamping Dusun Bambu	Interval	8	
		<i>Ambient</i>	Elemen fisik seperti desain arsitektur, pemeliharaan dan kebersihan fasilitas, dan elemen	<i>Lighting</i>	Tingkat kepuasan terhadap pencahayaan di Glamping Dusun Bambu	Interval	9
				<i>Noise</i>	Tingkat kepuasan terhadap kontrol kebisingan di lingkungan	Interval	10

Variabel	Dimensi	Konsep Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6	7
		fisik lainnya		Glamping Dusun Bambu		
			<i>Air quality</i>	Tingkat kepuasan terhadap kualitas kesejukan udara di lingkungan Glamping Dusun Bambu	Interval	11
	<i>Décor and design</i>	Elemen visual yang bersifat fungsional atau estetis, meghadirkan kemenarikan pada lingkungan sekitar.	<i>Architecture</i>	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan arsitketur Glamping Dusun Bambu	Interval	12
			<i>Colour scheme</i>	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan pemilihan warna di Glamping Dusun Bambu	Interval	13
			<i>Decoraction</i>	Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan dekorasi di lingkungan Glamping Dusun Bambu	Interval	14
	<i>Spatial Layout</i>	Penataan objek, seperti furnitur dan peralatan, sesuai dengan kebutuhan proses pemberian layanan	<i>Accesibility</i>	Tingkat kepuasan terhadap kemudahan akses di Glamping Dusun Bambu	Interval	15
			<i>Comfort</i>	Tingkat kepuasan terhadap tata letak di Glamping Dusun Bambu	Interval	16

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan penelitian, jenis dan sumber data perlu dikelompokkan menjadi dua golongan yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diberikan kepada pengumpul atau peneliti untuk memecahkan masalah, penyelidikan atau penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini, data primer akan diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada sejumlah responden yang dinilai dapat mewakili secara keseluruhan populasi tamu yang pertama kali menginap di Glamping Dusun Bambu

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan berupa variabel, simbol atau konsep yang bisa mengasumsikan salah satu dari seperangkat nilai (McDaniel & Gates, 2015). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah melalui data literatur, artikel, jurnal, *website*, dan berbagai sumber informasi lainnya. Jelasnya, data Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikannya pada tabel Jenis dan Sumber Data dibawah ini.

Tabel 3.2 SUMBER DAN JENIS DATA

No	Jenis Data	Sumber Data	Golongan Data
1.	Tanggapan responden mengenai <i>physical environment</i> pada penyedia jasa Glamping.	Penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah melakukan kegiatan menginap di Glamping Dusun Bambu atau Trizara Resort.	Primer
2.	Tanggapan responden mengenai <i>customer satisfaction</i> pada penyedia jasa Glamping.	Penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah melakukan kegiatan menginap di Glamping Dusun Bambu atau Trizara Resort.	Primer

3.	Tanggapan pra-penelitian responden mengenai <i>physical environment</i> pada penyedia jasa Glamping.	Penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah melakukan kegiatan menginap di Glamping Dusun Bambu atau Trizara Resort.	Primer
4.	Tanggapan pra-penelitian responden mengenai <i>customer satisfaction</i> pada penyedia jasa Glamping.	Penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah melakukan kegiatan menginap di Glamping Dusun Bambu atau Trizara Resort.	Primer
5.	Hal-hal yang berkaitan dengan <i>physical environment</i> .	Buku elektronik atau jurnal.	Sekunder
6.	Hal-hal yang berkaitan dengan <i>customer satisfaction</i> .	Buku elektronik atau jurnal.	Sekunder
7.	7 Penyedia jasa akomodasi Glamping.	<i>Google</i>	Sekunder
8.	Jumlah tamu menginap periode tahun 2020-2022 Glamping Dusun Bambu dan Glamping Trizara Resort.	Manajemen Glamping Dusun Bambu dan Trizara Resort.	Sekunder

Sumber: (Pengolahan Data, 2023)

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan berbicara tentang kuantitas yang akan dipelajari, populasi berbicara tentang keseluruhan. (Umiyati, 2021). Berdasarkan pengertian terkait populasi tersebut, maka dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah keseluruhan tamu yang pernah menginap di Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort.

Tabel 3.3 DATA KUNJUNGAN GLAMPING DUSUN BAMBU DAN TRIZARA TAHUN 2020-2022

No	Penyedia Glamping	Tahun			TOTAL
		2020	2021	2022	
1	Glamping Dusun Bambu	309	783	1084	2.176
2	Glamping Trizara Resort	4854	4621	5919	15.394

Sumber: *Manajemen Glamping Dusun Bambu, Glamping Trizara Resort*

Melalui sajian tabel sebelumnya, diambilnya kesimpulan terkait jumlah populasi yang diketahui untuk melakukan penelitian ini. Jumlah populasi diperoleh dari penjumlahan pengunjung yang melakukan aktifitas menginap pada Glamping Dusun Bambu dan Glamping Trizara Resort pada periode tahun 2020-2022 dengan angka 17.570 pengunjung dalam total.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah keseluruhan dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti. Apabila populasi yang diteliti adalah besar, peneliti tidak mungkin untuk meneliti keseluruhan dari populasi dikarenakan adanya keterbatasan tenaga, waktu, dana. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dinilai sudah dapat mewakili populasi yang diteliti. (Umiyati, 2021).

Sampel yang baik adalah representasi yang diperkecil dari populasi asalnya. Untuk kemudian membuat kesimpulan umum, keberadaan sampel harus diselidiki. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yaitu beberapa pengunjung yang pernah menginap di Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort pada tahun 2021-2023, sebagaimana dapat disimpulkan dari gambaran sampel tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel dari populasi tertentu, diperlukan pengukuran yang dapat diaplikasikan untuk menentukan suatu besaran jumlah. Menurut (Hair et al., 2010) apabila ukuran sampel terlalu besar, dapat menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan ukuran yang baik karena metode yang digunakan menjadi sangat sensitif. Dengan demikian, direkomendasikan untuk pengaplikasian ukuran sampel minimum 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Penelitian ini mengukur sampel yang diambil menggunakan rumus milih Hair. Untuk itu, jumlah sampel dapat ditentukan berdasarkan hasil perhitungan sampel minimum. Penentuan sampel minimum adalah (jumlah indikator) x (5 sampai 10 kali). Maka dari itu, jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah $(16) \times (7) = 112$ tamu yang pernah melakukan kegiatan menginap di Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort dengan dorongan informasi melalui ulasan online pada Google Review.

Banyaknya jumlah sampel yang diambil dari masing-masing penyedia jasa akomodasi *glamping* baik Dusun Bambu dan Trizara Resort dapat diperoleh nilai perbandingannya dengan metode penghitungan dibawah ini.

$$\text{Jumlah sampel objek A} = \frac{\text{Jumlah kunjungan objek A}}{\text{Total kunjungan objek A + B}} \times \text{Jumlah sampel keseluruhan}$$

$$\text{Dusun Bambu} = \frac{2.176}{17.570} \times 112 = 13.81$$

$$\text{Trizara Resort} = \frac{15.394}{17.570} \times 112 = 98.81$$

Sehingga dapat diperolehnya informasi berapa banyaknya kuesioner yang harus disebar pada masing-masing objek penelitian sebagai berikut; Glamping Dusun Bambu (14 responden), Glamping Trizara Resort (98 responden).

3.2.4.3 Teknik Sampling

Sampling adalah prosedur untuk memilih sebagian dari populasi. Secara umum, sampling probabilitas dan non-probabilitas adalah dua strategi yang dapat digunakan untuk melakukannya (Eisend & Kuss, 2019). Ada dua bentuk pengambilan sampel: probability sampling dan nonprobability sampling., yang keduanya disebut sebagai teknik pengambilan sampel (Siyoto, 2015). Probability sampling merupakan suatu teknik sampling yang dapat memberikan peluang kesempatan yang sama rata bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel yang terbagi lagi kedalam beberapa teknik yaitu cluster sampling, proportionate stratified random sampling, dispropotionate stratified random sampling, dan simple random sampling. Adapun nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama rata bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang kemudian dikelompokkan kedalam sampling kuota, sampling sistematis, sampling aksidental, sampling snowball, sampling jenuh, dan purposive sampling. Adapun teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yang mana terdapat beberapa kriteria khusus dalam pemilihan sampel berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria tersebut adalah tamu yang pernah melakukan aktivitas menginap di Glamping Dusun Bambu ataupun Glamping Trizara Resort.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang strategis dalam penelitian dikarenakan tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data, sehingga pengumpulan data tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan penelitian. Peneliti sepatutnya mengetahui bagaimana teknik pengumpulan agar data yang dikumpulkan berkualitas dan berstandar. Berikut adalah teknik pengumpulan yang penulis gunakan pada penelitian ini:

1. Studi Literatur

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur dimana mengumpulkan data sekunder terkait teori-teori yang berhubungan dengan variabel dan masalah yang menjadi objek penelitian, pada kasus ini adalah *physical environment, customer satisfaction*. Studi literatur diperoleh melalui berbagai sumber berikut a) Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), b) Skripsi, Tesis dan Disertasi, c) jurnal *hospitality and tourism*, d) Media cetak (seperti, majalah *Marketeer* dan *Cosmopolitan Indonesia*), e) Media elektronik (internet), f) *Website forum SOCO*, g) *Search engine Google Scholar*, i) Portal Jurnal Science Direct, j) Portal Jurnal Researchgate, k) Portal jurnal Emerald Insight dan l) Portal Jurnal Elsevier.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis mengenai karakteristik responden, pengalaman responden setelah berkunjung dan pelaksanaan implementasi *physical environment, customer satisfaction*. Kuesioner akan ditujukan kepada sejumlah tamu yang pertama kali menginap di Glamping Dusun Bambu secara daring melalui *google form* yang akan dikirimkan melalui platform media sosial *Instagram, whatsapp*, dll.

3. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan peninjauan secara langsung ke objek yang sedang diteliti. Pada penelitian ini akan dilakukannya pengamatan dan peninjauan terhadap Glamping Dusun Bambu, khususnya pada implementasi dari *physical environment, customer satisfaction*.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Setelah disembarkannya kuesioner kepada sejumlah tamu yang pernah menginap di Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort, dan data responden sudah terkumpul Langkah selanjutnya adalah mengolah dan mengartikan data. Berbagai metode pengumpulan data tidak selalu mudah dan

proses pengumpulan data seringkali terjadi adanya pemalsuan data, oleh karena itu, diperlukan pengujian data untuk mendapatkan mutu yang baik, karena data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Sebelum melakukan pengolahan dan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Validitas mengacu pada kesesuaian ukuran yang digunakan, keakuratan analisis hasil dan generalisasi temuan: .Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan hasil jika pengujian menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan valid dan reliabel maka data dapat digunakan untuk tahapan selanjutnya. Tetapi jika instrumen tidak valid dan reliabel, maka dilakukan perbaikan kuesioner dan dilakukan penyebaran kuesioner ulang. Validitas internal (internal validity) atau rasional yaitu bila kriteria yang ada dalam instrumen secara rasional (teoritis) telah mencerminkan apa yang diukur. Sementara validitas eksternal (external validity), bila kriteria di dalam instrumen disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada. (Genot & Saunders, Mark; Lewis, Philip; Thornhill, 2018) Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus Korelasi Product Moment sebagai berikut:

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

Sumber : (Malhotra & Birks, 2013)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

\sum = Kuadrat faktor variabel X

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

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

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

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikan sebagai berikut:

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

Berdasarkan jumlah angket yang diuji yaitu sebanyak 35 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan dk = n-2, dk = 35 - 2 = 33, maka didapat nilai r tabel sebesar 0.344. Hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi software IBM SPSS statistic 26 for windows diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Hasil uji validitas yang diajukan peneliti kepada 35 responden dapat dilihat pada Tabel 3.4 sebagai berikut.

Tabel 3.4 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KUESIONER

No.	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Physical Environment (X)				
Ambient (X₁)				
1	Seberapa baik tingkat pencahayaan pada Lingkungan Glamping	0.622	0.344	Valid
2	Seberapa baik tingkat mengendalikan kebisingan pada lingkungan Glamping	0.490	0.344	Valid
3	Seberapa baik kualitas kesejukan udara di lingkungan Glamping	0.375	0.344	Valid
Décor and Design (X₂)				
4	Seberapa tinggi kemenarikan arsitektur di lingkungan Glamping	0.507	0.344	Valid
5	Seberapa tinggi kemenarikan dalam pemilihan dan perpaduan warna pada lingkungan Glamping.	0.411	0.344	Valid

No.	Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
6	Seberapa tinggi kemenarikan dekorasi yang ada di lingkungan Glamping.	0.437	0.344	Valid
Spatial Layout (X₃)				
9	Tingkat kemudahan aksesibilitas Glamping	0.444	0.344	Valid
10	Tingkat kenyamanan tata letak dari fasilitas – fasilitas yang tersedia pada lingkungan Glamping	0.353	0.344	Valid
Customer Satisfaction (Y)				
13	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap tingkat pencahayaan di lingkungan Glamping.	0.422	0.344	Valid
14	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap pengelolaan kebisingan di lingkungan Glamping.	0.466	0.344	Valid
15	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap kualitas kesejukan udara di lingkungan Glamping.	0.531	0.344	Valid
16	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap kemenarikan arsitektur di lingkungan Glamping	0.485	0.344	Valid
17	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap kemenarikan pemilihan dan perpaduan warna di lingkungan Glamping	0.458	0.344	Valid
18	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap dekorasi yang ada di lingkungan Glamping	0.420	0.344	Valid
19	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap kemudahan aksesibilitas Glamping	0.540	0.344	Valid
20	Seberapa tinggi kepuasan konsumen terhadap tata letak fasilitas-fasilitas yang ada di Glamping	0.459	0.344	Valid

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada replikasi dan konsistensi. Jika seorang peneliti mampu mereplikasi desain penelitian sebelumnya dan mencapai temuan yang sama, maka penelitian itu dinilai *reliable*. Penelitian melakukan pengujian terhadap reliabilitas dengan menggunakan rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5.

Cronbach's alpha ini biasanya digunakan untuk mengukur konsistensi tanggapan dari responden terhadap sub-set pertanyaan (item skala) yang digabungkan sebagai skala untuk mengukur konsep tertentu. (Genot & Saunders, Mark; Lewis, Philip; Thornhill, 2018). *Cronbach alpha* dihitung dalam rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *cronbach alpha* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal.

Pegujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

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

Sumber : (Sekaran & Bougie, 2016)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σt^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini :

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

Sumber: (Husein, 2008)

Keterangan:

n = Jumlah responden

x = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan pengujian reliabilitas item instrumen ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Apabila angka Cronbach Alpha mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Berdasarkan perhitungan dengan software SPSS statistic 26 for windows. diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut pada Tabel 3.4 sebagai berikut:

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	16

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengolahan uji Reliabilitas yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner ini telah memenuhi kriteria atau dapat disebut reliabel. Perolehan angka perhitungan *cronbach alpha* adalah sebesar 0,725, dimana sebelumnya sudah dipaparkan bahwa kriteria sebuah kuesioner untuk dapat dinyatakan reliabel adalah jika angka perolehan perhitungan lebih besar daripada 0,700.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan lalu diolah dan dianalisis. Pengolahan data dilakukan untuk memberikan keterangan yang diperlukan serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis guna menjawab masalah yang diajukan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk meneliti yang didasarkan pada variabel *physical environment* dan *customer satisfaction*.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian.

1. Analisis distribusi frekuensi adalah distribusi matematika yang bertujuan untuk mendapatkan hitungan jumlah respons yang terkait dengan nilai berbeda dari

satu variabel dan untuk mengekspresikan hitungan ini dalam persentase (Malhotra et al., 2017c).

2. Analisis statistik *Cross Tabulation* adalah teknik statistik yang mendeskripsikan dua variabel atau lebih secara bersamaan dan menghasilkan tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua variabel atau lebih yang memiliki jumlah kategori atau nilai berbeda yang terbatas. Distribusi frekuensi mendeskripsikan satu variabel pada satu waktu, tetapi *cross-tabulation* menjelaskan dua variabel atau lebih secara bersamaan. *Cross-tabulation* adalah penggabungan distribusi frekuensi dari dua variabel atau lebih dalam satu tabel. (Malhotra et al., 2017c).
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.

Nilai Indeks Maksimum	= Skor Tertinggi x Jumlah Item x Jumlah Responden
Nilai Indeks Minimum	= Skor Terendah x Jumlah Item x Jumlah Responden
Jenjang Variabel	= Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum
Jarak Interval	= Jenjang : Banyaknya Interval
4. Analisis data deskriptif mengenai *physical environment* pada Glamping Dusun Bambu dan Glamping Trizara Resort melalui tiga dimensi yaitu *ambience, décor and design, spatial layout*.
5. Analisis data deskriptif mengenai *customer satisfaction* pada Glamping Dusun Bambu dan juga Glamping Trizara Resort melalui dua dimensi *expectation*, dan *perceived service quality*.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Setelah dilakukannya analisis deskriptif, analisis berikutnya yang dilakukan ketika keseluruhan data dari responden sudah terkumpul ialah analisis verifikatif dengan beberapa tahap berikut ini:

1. Menyusun data;

Melalui pemeriksaan kelengkapan data, mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul;
3. Tabulasi data dilakukan dengan;
 - a. Memberikan skor pada setiap item,
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item,
 - c. Mengubah jenis data, dan
 - d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi lalu dijabarkan menjadi sub variabel kemudian dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Pada akhirnya, indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Tabel 3.5 ALTERNATIF JAWABAN MENURUT SKALA LIKERT

Alternatif Jawaban	Skala
Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif/Sangat Tinggi	5
Setuju/Sering/ Positif/Tinggi	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral/Cukup	3
Tidak Setuju/Hampir Tidak Pernah/Negatif/Rendah	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah/Sangat Negatif/ Sangat Rendah	1

Sumber: (Malhotra et al., 2017a)

4. Menganalisis data;

Mengolah data-data yang diperoleh, kemudian menganalisis dengan menginterpretasi berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus statistik.

5. Pengujian;

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif, sehingga dilakukan analisis regresi linear berganda.

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengelolaan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Teknik analisis data diserahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel bebas (X) *physical environment* yang terdiri dari *ambient, décor and design, layout* terhadap variabel terikat (Y) *customer satisfaction*.

1. Uji Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Uji normalitas adalah syarat pertama analisis regresi. Model regresi yang baik dilihat dari nilai residual yang terdistribusi normal dan sebaran data dari kiri bawah ke kanan atas di sekitar garis diagonal pada normal probability plot. Melakukan pengujian normalitas dapat menggunakan salah satu tes kesesuaian yaitu Kolmogorov-Smirnov.

Uji K-S bersifat ordinal dan situasi penelitian memerlukan perbandingan distribusi sampel yang diamati dengan distribusi teoritis (Cooper & Schindler, 2014). Rumus untuk menguji normalitas menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov, sebagai berikut:

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

Sumber: (Cooper & Schindler, 2014)

Keterangan :

F_s = distribusi frekuensi kumpulan sampel

F_t = distribusi frekuensi kumpulan teoritis

Data berdistribusi normal, jika nilai *asympt.sig* (signifikansi) > 0,05 sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai *asympt.sig* (signifikansi) < 0,05.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Kegunaan uji asumsi heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya atau disebut homoskedastisitas. Regresi yang baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi Heteroskedastisitas, jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dikatakan heteroskedastisitas, jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Nilai t dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan df (derajat kebebasan) = n (jumlah sampel) - m (jumlah variabel) dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, maka $df = 110$ Dilihat dari titik persentase distribusi t , dengan $df = 110$ dan nilai signifikansi 0,05 maka nilai t_{tabel} sebesar 1.981765.

3. Uji Asumsi Multikolinearitas

Kegunaan uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah terjadi situasi korelasi koefisien (r) yang tinggi antar variabel-variabel bebas di model regresi. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas yaitu nilai toleransi dan nilai VIF (*variance inflation factor*). Melihat dari nilai toleransi, dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *Tolerance* lebih besar 0,10 dan terjadi multikolinearitas jika nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10. Melihat nilai VIF, tidak terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih kecil 10,00 dan terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Langkah-langkah uji multikolinearitas menggunakan *IBM SPSS 26 for windows*:

- a. Buka file *SPSS* yang akan diolah;
- b. Klik menu *Analyze*, kemudian *Regression* dan pilih *Linier*;
- c. Isi kolom *Dependent* dengan variabel Y dan *Independents* dengan variabel X ;
- d. Pada kotak *Method*, pilih *Backward*;
- e. Klik tombol *Statistic*, aktifkan pilihan *Covariance matrix* dan *Collinearity Diagnostics*;
- f. Klik tombol *Continue* lalu klik *OK*;

- g. Perhatikan *Output* dengan judul *Coefficients* pada sub tabel *Collinearity Statistics*.

Mengukur multikolinearitas dapat diketahui dari besaran VIF dan rumus menghitung VIF untuk koefisien dari variabel independen menggunakan rumus:

$$\text{VIF} = 1/(1-R^2)$$

4. Uji Asumsi Autokorelasi

Kegunaan uji asumsi autokorelasi untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$). Model persamaan regresi yang baik jika tidak memiliki masalah autokorelasi, sedangkan persamaan regresi tidak layak dipakai prediksi, jika ditemukan autokorelasi. Mendeteksi gejala autokorelasi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW).

Langkah-langkah uji autokorelasi menggunakan *IBM SPSS 26 for windows*:

- a. Buka file *SPSS* yang akan diolah;
- b. Klik menu *Analyze*, kemudian *Regression* dan pilih *Linier*;
- c. Isi kolom *Dependent* dengan variabel Y dan *Independents* dengan variabel X ;
- d. Pada kotak *Method*, pilih *Backward*;
- e. Klik tombol *Statistic*, aktifkan pilihan *Covariance matrix*, *Collinierity Diagnostics* dan *Durbin Watson*;
- f. Klik tombol *Continue* lalu klik *OK*;
- g. Perhatikan *Output* dengan judul *Model Summary*.

5. Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Penggunaan uji linearitas sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan antara

variabel X dengan Y adalah linear. Sedangkan jika nilai probabilitas $> 0,05$, hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

Langkah-langkah uji linearitas menggunakan *IBM SPSS 26 for windows*:

- a. Buka file *SPSS* yang akan diolah;
- b. Pilih menu *Analyze*, pilih *Compare Means*, pilih *Means*;
- c. Isi kolom *Dependent* dengan total variabel Y dan *Independents* dengan total variabel X;
- d. Klik *Option*, pada *Statistic for First Layer* klik *Test for Linearity*;
- e. Klik *Continue*, klik *OK* untuk mengakhiri perintah dan memunculkan *Output*.

6. Analisis Korelasi (R)

Analisis Korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. (Sekaran & Bougie, 2016a) bahwa korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) antara dua variabel diwakili oleh koefisien korelasi sama dengan atau mendekati $+1$, ini mengindikasikan satu yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain, tanpa kecuali. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0, hubungan yang terjadi semakin lemah. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

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

Sumber : (Malhotra et al., 2017b)

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*
 n = Jumlah sampel
 \sum = Kuadrat faktor variabel X

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

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

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

Dimana: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.6 INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI

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

Sumber : (Sugiyono, 2013)

7. Analisis Determinasi (R^2)

Melanjutkan analisis korelasi dengan menghitung koefisien determinasi. Fungsi dari koefisien determinasi untuk mengetahui persentase besar kecil pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang sudah diuji dan dinyatakan dalam persentase (%) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi yang dikuadratkan

Langkah-langkah analisis korelasi (R) dan analisis determinasi (R^2) menggunakan IBM SPSS 26 *for windows*:

- a. Buka file SPSS yang akan diolah;
- b. Klik menu *Analyze*, kemudian *Regression* dan pilih *Linier*;
- c. Isi kolom *Dependent* dengan variabel Y dan *Independents* dengan variabel X;
- d. Pada kotak *Method*, pilih *Backward*;
- e. Klik tombol *Statistic*, aktifkan pilihan *Covariance matrix*, *Collinierity Diagnostics* dan *Durbin Watson*;
- f. Klik tombol *Continue* lalu klik *OK*;
- g. Perhatikan *Output* dengan judul *Model Summary*.

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

Proses untuk menguji hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang melibatkan dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen tunggal. Analisis regresi berganda adalah teknik statistik yang secara bersamaan mengembangkan hubungan matematika antara dua atau lebih variabel independen dan skala interval variabel dependen (Malhotra et al., 2017a). Menurut (Sekaran & Bougie, 2016b), analisis regresi berganda memberikan cara menilai secara objektif tingkat dan karakter hubungan antara variabel independen dan variabel dependen: menunjukkan koefisien regresi dari masing-masing variabel independen dalam memprediksi variabel dependen.

Kegunaan analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam penelitian ini variabel yang dianalisis adalah variabel independen *physical environment* yang terdiri dari $X_1(\text{ambient})$, $X_2(\text{décor and design})$, $X_3(\text{layout})$ dan variabel dependen yaitu *customer satisfaction* (Y). Menghitung analisis regresi berganda dilakukan melalui persamaan regresi berganda yang dirumuskan:

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

Sumber: (Malhotra et al., 2017a)

Keterangan:

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Y = Variabel *dependent* (*Customer Satisfaction*)

X_1 = *Ambient*

X_2 = *Décor and Design*

X_3 = *Layout*

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menggambarkan struktur hipotesis, seperti pada Gambar di bawah ini



Gambar 3.1 DIAGRAM JALUR HIPOTESIS

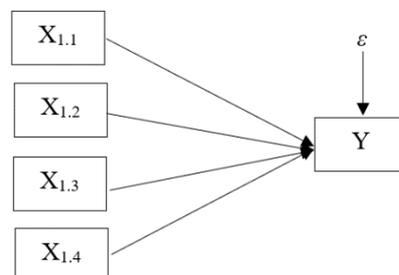
Keterangan:

X = *Physical Environment*

Y = *Customer Satisfaction*

ϵ = *Epsilon* (variabel lain yang tidak diteliti)

Diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub-hipotesis yang menyatakan pengaruh sub-variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, seperti Gambar 3.2 berikut :



Gambar 3.2 REGRESI LINIER BERGANDA

Keterangan:

$X_1 = Ambient$

$X_2 = Décor and Design$

$X_3 = Layout$

$Y = Variabel\ dependent\ (Customer\ Satisfaction)$

$\varepsilon = Epsilon$ (variabel lain yang tidak diteliti)

2. Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_1 diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus:

$H_0 : \rho_{YX} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar *physical environment* terhadap *customer satisfaction* konsumen ke Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort.

$H_1 : \rho_{YX} \neq 0$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *physical environment* terhadap *customer satisfaction* konsumen ke Glamping Dusun Bambu atau Glamping Trizara Resort

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

m = Jumlah prediktor

n = Jumlah anggota sampel

Kriteria *physical environment* untuk hipotesis yang diajukan adalah:

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

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

b. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

1. $H_0: PYX_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *ambient* terhadap *customer satisfaction*.

$H_1: PYX_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *ambient* terhadap *customer satisfaction*.

2. $H_0: PYX_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *décor and design* terhadap *customer satisfaction*.

$H_1: PYX_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Décor and design* terhadap *customer satisfaction*.

3. $H_0: PYX_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *layout* terhadap *customer satisfaction*.

$H_1: PYX_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Layout* terhadap *customer satisfaction*.

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

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

Keterangan:

t = Distribusi normal

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

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

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