

## **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek Penelitian**

Sudi ini mengeksplorasi dampak dari Atribut Hotel (Hotel Attribute) terhadap Niat Kunjungan Ulang (Revisit Intention) di Hotel Augusta Pelabuhan Ratu. Dalam penelitian ini, terdapat variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen atau variabel bebas yakni faktor yang memicu atau menjadi alasan munculnya variabel lain. Sebaliknya, variabel dependen atau variabel terikat yakni faktor yang muncul sebagai konsekuensi dari variabel lain. Variabel bebas dalam konteks ini mencakup Atribut Hotel, yang termasuk aspek fasilitas fisik, kualitas layanan, kenyamanan, dan citra hotel. Sedangkan, variabel terikatnya yakni Niat Kunjungan Ulang (Y). Objek analisis dari studi ini yakni para responden, yang merupakan tamu dari Hotel Augusta Pelabuhan Ratu.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan**

Pendekatan riset yang diterapkan dalam studi ini yakni metode riset deskriptif dan verifikatif. Pendekatan ini bertujuan guna melukiskan subjek penelitian Berdasar pada realita yang sedang terjadi dan aktual. Melalui proses pengaturan, pengumpulan, serta penjelasan data yang relevan, yang kemudian dianalisis Berdasar pada teori yang telah dipilih. Riset deskriptif di sini bertujuan guna mendapatkan penggambaran atau deskripsi tentang Atribut Hotel yang diterapkan serta tentang Niat Kunjungan Ulang di Hotel Augusta Pelabuhan Ratu.

Riset verifikatif pada intinya bertujuan guna menguji validitas suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, dimana dalam penelitian ini, akan diuji usaha yang diimplementasikan Hotel Augusta Pelabuhan Ratu dalam menciptakan Atribut Hotel yang memengaruhi Niat Kunjungan Ulang.

Penulis mengaplikasikan metode ini guna memfasilitasi penarikan kesimpulan, dengan mengumpulkan seluruh informasi dari populasi baik di lokasi penelitian maupun secara daring, yang bertujuan guna memahami temuan dan opini dari segmen populasi mengenai objek yang diteliti.

### 3.2.2 Operasional Variabel

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi *hotel attribute* (X), yaitu fasilitas (X1), lokasi (X2), kualitas layanan (X3), harga (X4) serta keamanan (X5) dan variabel bebas *revisit intention* (Y) yaitu meliputi *intention to recommend* (Y1), dan *intention to revisit* (Y2). Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan dalam Tabel 3.1 mengenai operasionalisasi variabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

| Variabel               | Konsep  | Dimensi | Ukuran   | Skala   | No Item |
|------------------------|---|---------|--|---------|---------|
| <i>Hotel Attribute</i> | Atribut hotel merupakan elemen-elemen yang menentukan identitas dan kualitas suatu hotel yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan konsumen (Angelia et al., 2019). |         | Tingkat seberapa lengkap dan memadai fasilitas yang disediakan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu.                 | Ordinal | 1       |
|                        |   |         | Tingkat kualitas fasilitas yang disediakan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu.                                     | Ordinal | 2       |
|                        |   |         | Tingkat seberapa memuaskan fasilitas tambahan seperti gym, kolam renang, dan spa di Augusta Hotel Pelabuhanratu. | Ordinal | 3       |
|                        |   |         | Tingkat seberapa strategis dan mudah dijangkau   | Ordinal | 4       |

|                  |   |         |    |
|------------------|---|---------|----|
|                  | lokasi Augusta Hotel Pelabuhanratu.   |         |    |
|                  | Tingkat seberapa nyaman lingkungan di sekitar Augusta Hotel Pelabuhanratu.                                      | Ordinal | 5  |
|                  | Tingkat seberapa dekat lokasi Augusta Hotel Pelabuhanratu dengan tempat-tempat wisata utama.                    | Ordinal | 6  |
| Kualitas layanan | Tingkat keramahan staf Augusta Hotel Pelabuhanratu.   | Ordinal | 7  |
|                  | Tingkat efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu.                                    | Ordinal | 8  |
|                  | Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di Augusta Hotel Pelabuhanratu.                                       | Ordinal | 9  |
| Harga            | Tingkat seberapa sesuai harga yang ditawarkan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu dengan fasilitas yang diberikan. | Ordinal | 10 |
|                  | Tingkat kompetitif harga Augusta Hotel Pelabuhanratu  | Ordinal | 11 |

|                          |          |   |         |    |
|--------------------------|----------|---|---------|----|
|                          |          | dibandingkan dengan hotel lain.   |         |    |
|                          |          | Tingkat seberapa sesuai nilai yang diterima terhadap biaya yang dikeluarkan oleh tamu di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | Ordinal | 12 |
|                          |          | Tingkat keamanan tamu selama menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu.   | Ordinal | 13 |
|                          | Keamanan | Tingkat seberapa baik sistem keamanan di Augusta Hotel Pelabuhanratu.   | Ordinal | 14 |
|                          |          | Tingkat jaminan keamanan barang-barang tamu selama menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu.   | Ordinal | 15 |
| <i>Revisit Intention</i> |          | Revisit Intention sebagai niat berkunjung kembali setelah pelanggan merasa puas dan bersedia berkunjung kembali atau memperkenalkan dan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain (He & Luo, 2022) |         |    |
|                          |          | Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Augusta Hotel Pelabuhanratu kepada keluarga dan orang terdekat  | Ordinal | 14 |

|                               |   |         |    |
|-------------------------------|---|---------|----|
| <i>Intention to recommend</i> | Tingkat kesediaan tamu untuk mengajak <i>followersnya</i> di media sosial untuk menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu | Ordinal | 15 |
|                               | Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Augusta Hotel Pelabuhanratu sebagai tujuan utama menginap.                | Ordinal | 16 |
|                               | Tingkat keinginan tamu untuk menginap kembali di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | Ordinal | 17 |
| <i>Intention to revisit</i>   | Tingkat kesediaan tamu untuk menginap kembali di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | Ordinal | 18 |
|                               | Tingkat keyakinan tamu untuk menginap kembali di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | Ordinal | 19 |

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data yakni sesuatu yang perlu dikumpulkan peneliti sebelum diproses menjadi informasi. Sumber data yakni fenomena yang mampu menyediakan informasi tentang data tersebut. Berdasar pada sumber datanya, tipe data yang dikumpulkan dalam studi ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer yakni data yang merujuk pada informasi yang diambil langsung peneliti yang terkait dengan fokus guna tujuan khusus dari penelitian tersebut. Sementara itu, data sekunder yakni data yang mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan dari

sumber yang sudah tersedia (Sekaran & Bougie, 2016). Adapun jenis dan sumber data pada studi ini tersaji pada tabel 3.2 dibawah ini ini :

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

| No | Keterangan Data  | Sumber Data                             | Jenis Data |
|----|--|---|------------|
| 1  | Data tamu yang menginap di Hotel Augusta Pelabuhanratu   | Management Augusta Hotel Pelabuhanratu  | Sekunder   |
| 2  | Informasi yang berkaitan dengan <i>Hotel Attribute</i>   | <i>E-journal</i>                        | Sekunder   |
| 3  | Informasi yang berkaitan dengan <i>Revisit Intention</i> | <i>E-journal</i>                        | Sekunder   |
| 4  | Tanggapan responden mengenai <i>Hotel Attribute</i>      | Penyebaran kuisisioner kepada responden | Primer     |
| 5  | Tanggapan responden mengenai <i>Revisit Intention</i>    | Penyebaran kuisisioner kepada responden | Primer     |

Sumber : Hasil pengolahan data, 2024

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.2.4.1 Populasi

Dalam melakukan penelitian. kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis. (Sekaran & Bougie, 2016) mengemukakan bahwa populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa atau hal hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada suatu penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi untuk diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu yang tersedia. Peneliti mengambil sebagian objek dari populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut dapat mewakili yang lainnya. Berdasarkan data yang telah diperoleh dari Augusta Hotel Pelabuhanratu, populasi yang digunakan adalah jumlah tamu yang menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu pada tahun 2023 yaitu sebesar 11235.

Adli Widya, 2024

**PENGARUH HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP REVISIT INTENTION**

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

### 3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, menurut (Sugiyono, 2013) mengatakan bahwa apabila populasi besar peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel dari populasi harus benar-benar mewakili. Penelitian ini tidak meneliti seluruh populasi akan tetapi diambil sampel yang *Representative*, untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian.

Berdasarkan kutipan diatas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati. Berdasarkan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu tamu okupansi kamar Augusta Hotel Pelabuhanratu pada tahun 2023 yaitu sebesar 11235.

Untuk menghitung sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = 5% (Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir adalah 0,1 atau 10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{11.235}{1 + 11.235 (0,5)^2} \\ &= \frac{11.235}{1 + 112,35 \times 0.005} \\ &= \frac{11.235}{29.0875} \\ &= 386.15 \end{aligned}$$

Jadi, ukuran sampel yang digunakan dengan populasi 11.235 dan tingkat kelonggaran 5% adalah sekitar 386 responden.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Sampling adalah teknik pengambilan data sampel yang akan digunakan. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel atau contoh yang benar benar dapat berfungsi sebagai contoh atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Terdapat dua tipe utama pada teknik pengambilan sampel yaitu *Probability sampling* dan *non probability sampling* (Sekaran & Bougie, 2016). *Probability sampling* adalah ketika elemen dalam populasi memiliki peluang yang diketahui untuk dipilih sebagai subjek dalam sampel. Sementara *Non Probability sampling* adalah ketika elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang melekat sebagai subjek sampel (Sekaran & Bougie, 2016).

Setelah memperoleh data jumlah tamu yang berkunjung ke Augusta Hotel Pelabuhanratu, selanjutnya peneliti mengambil sampel berdasarkan teknik *probability sampling*. Dalam *probability sampling* setiap untuk populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu, karena menurut Sugishirono (2017:82). *Simple random sampling* adalah pengambilan sampel secara acak anggota sampel dari populasi, terlepas dari strata yang ada dalam populasi.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah

#### 1. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel-variabel yang diteliti yang terdiri dari *Hotel Attributes* dan *Revisit Intention*

#### 2. Observasi

Observasi yang dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Augusta Hotel Pelabuhanratu. Khususnya mengenai strategi-strategi yang dilakukan dan pengaruhnya terhadap keputusan berkunjung.

### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden. Pengalaman responden, *Hotel Attributes* dan *Revisit Intention* di Augusta Hotel Pelabuhanratu. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang sedang diteliti dengan cara mencari informasi melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada *link Google Form* kepada responden. Setelah diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan dan setelah itu dikaji untuk menjadi sebuah data yang *real*.

#### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena penggambaran dari variabel yang diteliti dan memiliki fungsi untuk membentuk hipotesis. Oleh karena itu benar atau tidaknya suatu data yang akan sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Benar atau tidaknya suatu data tergantung dari instrumen penelitian data. Instrumen penelitian harus *Valid* dan *Reliable*.

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *Hotel Attributes* (X) terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel *Revisit Intention* (Y) di Augusta Hotel Pelabuhanratu. Sebelum menganalisis data sebaiknya melakukan layak atau tidak layak kuesioner dengan Uji Validitas dan Reliabilitas untuk melihat kualitas data dan tingkat benearan.

##### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid suatu penelitian baik dari *instrumentm* teknik atau proses yang digunakan. Validitas merupakan ukuran

untuk menunjukkan apakah instrumen dari penelitian valid atau tidak. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sedangkan instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah (Suharsimi, 2002).

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dapat dikatakan bahwa data yang valid adalah data yang sesuai antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terjadi di objek penelitian. Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari pertanyaan-pertanyaan untuk *Hotel Attributes* sebagai variabel X dan *Revisit Intention* sebagai variabel Y

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai teknik korelasi *product moment* sebagai berikut :

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

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 variabel X dan Y

Dimana  $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas dengan menggunakan Program IBM SPSS *Statistic (Statistic Product for Service Solutions)* adalah sebagai berikut

1. Distribusi data pada excel *copy* ke SPSS di *dataview*
2. Klik *variabel view* lalu isi kolom *name* dengan nama item pertanyaan.
3. Klik menu *analyze* , kemudian pilih sub menu *correlate*, lalu pilih *bivariate*.
4. Keluar jendela baru pada layar, selanjutnya pindahkan seluruh data pada kolom kiri ke kolom *Variables*.

5. Pada bagian “*Correlation Coefficients*” centang *Pearson* pada bagian “*Test of Significance*” pilih *Two-tailed*. Centang *Flag significant correlations* lalu klik Ok.

6. Maka hasil validitas akan muncul di *Output*.

Keputusan pengujian validitas item instrumen, menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika *rhitung* lebih besar atau sama dengan *rtabel* ( $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ ).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika *rhitung* lebih kecil dari *rtabel* ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ).

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 25 for windows. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 25 for windows diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Hasil uji validitas peneliti kepada 30 responden dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Hasil Pengujian Validitas**

| No.                              | Pertanyaan   | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----------------------------------|--|--------------|-------------|------------|
| <b>Hotel Attribute (X)</b>       |  |              |             |            |
| <b>Fasilitas (X<sub>1</sub>)</b> |  |              |             |            |
| 1                                | Tingkat seberapa lengkap dan memadai fasilitas yang disediakan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu.                 | 0,629        | 0,361       | Valid      |
| 2                                | Tingkat kualitas fasilitas yang disediakan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu.                                     | 0,714        | 0,361       | Valid      |
| 3                                | Tingkat seberapa memuaskan fasilitas tambahan seperti gym, kolam renang, dan spa di Augusta Hotel Pelabuhanratu. | 0,738        | 0,361       | Valid      |
| <b>Lokasi (X<sub>2</sub>)</b>    |  |              |             |            |
| 4                                | Tingkat seberapa strategis dan mudah dijangkau lokasi Augusta Hotel Pelabuhanratu.                               | 0,592        | 0,361       | Valid      |

|   |  |       |       |       |
|---|--|-------|-------|-------|
| 5   | Tingkat seberapa nyaman lingkungan di sekitar Augusta Hotel Pelabuhanratu.   | 0,678 | 0,361 | Valid |
| 6   | Tingkat seberapa dekat lokasi Augusta Hotel Pelabuhanratu dengan tempat-tempat wisata utama.                         | 0,598 | 0,361 | Valid |
| <b>Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>)</b>       |  |       |       |       |
| 7   | Tingkat keramahan staf Augusta Hotel Pelabuhanratu.  | 0,450 | 0,361 | Valid |
| 8   | Tingkat efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu.   | 0,676 | 0,361 | Valid |
| 9   | Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di Augusta Hotel Pelabuhanratu.  | 0,654 | 0,361 | Valid |
| <b>Harga (X<sub>4</sub>)</b>                  |  |       |       |       |
| 10  | Tingkat seberapa sesuai harga yang ditawarkan oleh Augusta Hotel Pelabuhanratu dengan fasilitas yang diberikan.      | 0,678 | 0,361 | Valid |
| 11  | Tingkat kompetitif harga Augusta Hotel Pelabuhanratu dibandingkan dengan hotel lain.                                 | 0,589 | 0,361 | Valid |
| 12  | Tingkat seberapa sesuai nilai yang diterima terhadap biaya yang dikeluarkan oleh tamu di Augusta Hotel Pelabuhanratu | 0,700 | 0,361 | Valid |
| <b>Keamanan (X<sub>5</sub>)</b>               |  |       |       |       |
| 13  | Tingkat keamanan tamu selama menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu.  | 0,637 | 0,361 | Valid |
| 14  | Tingkat seberapa baik sistem keamanan di Augusta Hotel Pelabuhanratu.  | 0,762 | 0,361 | Valid |
| 15  | Tingkat jaminan keamanan barang-barang tamu selama menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu.                          | 0,703 | 0,361 | Valid |
| <b>Revisit Intention (Y)</b>                  |  |       |       |       |
| <b>Intention to Recommend (Y<sub>1</sub>)</b> |  |       |       |       |

Adli Widya, 2024

PENGARUH HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP REVISIT INTENTION

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

|  |   |       |       |       |
|--|---|-------|-------|-------|
| <b>13</b>  | Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Augusta Hotel Pelabuhanratu kepada keluarga dan orang terdekat            | 0,788 | 0,361 | Valid |
| <b>14</b>  | Tingkat kesediaan tamu untuk mengajak <i>followersnya</i> di media sosial untuk menginap di Augusta Hotel Pelabuhanratu | 0,724 | 0,361 | Valid |
| <b>15</b>  | Tingkat kesediaan tamu untuk merekomendasikan Augusta Hotel Pelabuhanratu sebagai tujuan utama menginap.                | 0,424 | 0,361 | Valid |
| <b><i>Intention to revisit (Y<sub>2</sub>)</i></b> |   |       |       |       |
| <b>16</b>  | Tingkat keinginan tamu untuk menginap kembali di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | 0,722 | 0,361 | Valid |
| <b>17</b>  | Tingkat kesediaan tamu untuk menginap kembali di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | 0,647 | 0,361 | Valid |
| <b>18</b>  | Tingkat keyakinan tamu untuk menginap kembali di Augusta Hotel Pelabuhanratu  | 0,531 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan Tabel 3.2 hasil pengujian untuk variabel X (*hotel attribute*) yang berjumlah 12 item menunjukkan item pertanyaan dalam kuesioner valid, dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Item pertanyaan tertinggi yaitu “Tingkat seberapa baik sistem keamanan di Augusta Hotel Pelabuhanratu.” dengan nilai 0,622 dan item pertanyaan terendah yaitu “Tingkat keramahan staf Augusta Hotel Pelabuhanratu.” dengan nilai 0,450. Begitupu untuk item pertanyaan pada variabel Y (*revisit intention*), dari 6 item pertanyaan semuanya menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0.361) oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

### 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menunjukan suatu pengertian bahwa suatu intrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena intrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukan tingkat kerendahan tertentu. Intrumen

yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi responden dalam menjawab semua butir pertanyaan.

Penelitian ini menguji reliabilitas dengan menggunakan rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. *Cronbach's alpha* adalah koefisien kehandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Sekaran & Bougie, 2016).

Rumusnya sebagai berikut :

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

Sumber: (Sugiyono, 2010)

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varians total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai

$\sum \sigma^2$  2 varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ( $\sum \sigma^2$ ) sebagai berikut:

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

Sumber: (Sugiyono, 2010)

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$\sigma^2$  = nilai varians

$\sum x^2$  = jumlah skor

Koefisien *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian.

1. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Adli Widya, 2024

PENGARUH HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP REVISIT INTENTION

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

2. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas tidak memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,70.
3. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.

Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan bantuan *SPSS 25 for windows* dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item  $C\alpha_{hitung} \geq C\alpha_{minimal}$  dengan tingkat signifikansi 10% maka item pertanyaan dikatakan reliabel karena  $C\alpha_{hitung} \geq 0,700$ .

Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS 25 for windows* diperoleh hasil reabilitas pada tabel 3.3 berikut:

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

| No. | Variabel                 | $C\alpha_{hitung}$ | $C\alpha_{minimal}$ | Kesimpulan |
|-----|--------------------------|--------------------|---------------------|------------|
| 1   | <i>Hotel Attribute</i>   | 0,904              | 0,700               | Reliabel   |
| 2   | <i>Revisit Intention</i> | 0,720              | 0,700               | Reliabel   |

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Pada Tabel 3.3 hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui bahwa hasil tingkat reliabilitas pada penelitian ini, untuk *hotel attribute* yaitu sebesar 0,904 dan untuk *revisit intention* yaitu sebesar 0,720. Maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner sudah reliabel karena *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $\geq 0,700$ .

### 3.2.6 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengelolaan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Maka dari itu, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai *Hotel Facilities* yang mempengaruhi *Revisit Intention* di Hotel Augusta Pelabuhanratu. Adapun yang menjadi variabel bebas atau X adalah *Hotel Attributes* yang terdiri dari atribut fasilitas fisik, atribut layanan, atribut kenyamanan, dan

atribut *hotel image*. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah *Revisit Intention*, sehingga penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh *Hotel Attributes* (X) terhadap *Revisit Intention* (Y).

### 3.2.6.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel tanpa perlu menguji signifikansinya. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dari data mengenai *Hotel Attributes* (X), sedangkan untuk *Revisit Intention* (Y) sebagai variabel terikat di Hotel Augusta Pelabuhanratu.

Analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu :

1. Analisis deskriptif mengenai *Hotel Attributes* di Hotel Augusta Pelabuhanratu
2. Analisis deskriptif mengenai *Revisit Intention* di Hotel Augusta Pelabuhanratu.

### 3.2.6.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data verifikatif dilakukan setelah menganalisis deskriptif dan diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan secara statistik. Setelah data seluruh responden terkumpul lalu dilakukan analisis data. Beberapa tahap dalam melakukan kegiatan analisis verifikatif sebagai berikut :

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

a = Intercept = Nilai Y pada X = 0

b = Koefisien regresi = Rata-rata perubahan Y jika X bertambah 1 unit

X<sub>1</sub> = Fasilitas

Adli Widya, 2024

PENGARUH HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP REVISIT INTENTION

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

$X_2$  = Lokasi

$X_3$  = Kualitas Layanan

$X_4$  = Harga

$X_5$  = Keamanan

$Y$  = *Revisit Intention*

Dalam melakukan tektik analisis regresi linear berganda terdapat asumsi yang harus dipenuhi yaitu :

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi untuk normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah :

- a. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikan)  $> 0,05$
- b. Data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikan)  $< 0,05$

### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah :

- a. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- b. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

### 3. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu priode t (berada) dan kesalahan pengganggu priode t-1 (sebelumnya)

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residual tidak membentuk pola tertentu. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah

- a. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t$  hitung lebih kecil dari tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05
- b. Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05

#### 5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah modal regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel bebas sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah

##### A. Melihat nilai *tolerance*

- Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10.
- Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

##### B. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00.
- Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Setelah pengujian asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda, yang nanti akan menentukan proses pembentukan model analisis. Selanjutnya akan dicari hubungan *Hotel Attributes* dengan *Revisit Intention* melalui analisis koefisien korelasi dan analisis koefisien determinasi, sebagai berikut

#### 1. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Antara korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Korelasi yang tidak dilanjutkan dengan regresi adalah korelasi yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Dua teknik korelasi yang sangat populer sampai sekarang yaitu korelasi Pearson dan korelasi Rank Spearman.

- a. Korelasi searah jika nilai koefisien korelasi ditemukan positif yaitu berkisar antara 0 sampai +1. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula.
- b. Sebaliknya jika nilai koefisien korelasi negatif, yaitu berkisar antara 0 sampai -1 disebut korelasi tidak searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya).
- c. Apabila  $r = 0$ , artinya antara dua variabel tidak berkorelasi, apabila  $r = +1$  artinya berkorelasi positif secara sempurna, dan apabila  $r = -1$ , artinya berkorelasi negatif secara sempurna.

Rumus yang dipergunakan untuk menghitung koefisien korelasi sederhana adalah sebagai berikut : (Rumus ini disebut juga dengan *Pearson Product Moment*)

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

Keterangan:

- n = Banyaknya Pasangan data X dan Y
- $\sum x$  = Total Jumlah dari Variabel X
- $\sum y$  = Total Jumlah dari Variabel Y
- $\sum x^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X
- $\sum y^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y
- $\sum xy$  = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

## 2. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut

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

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

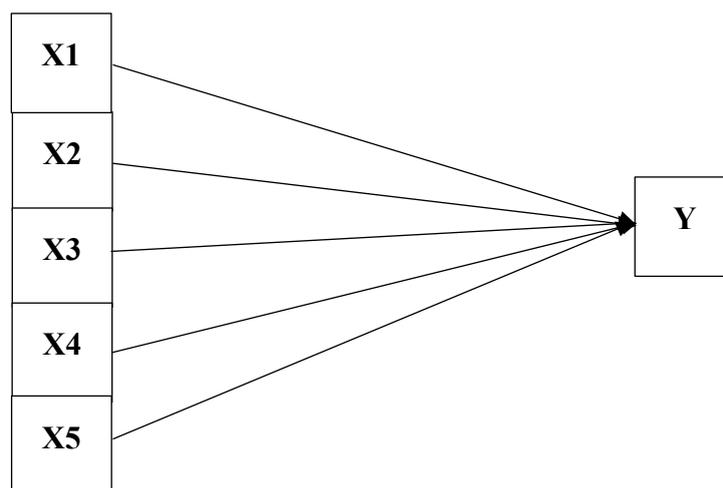
Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- Jika KD mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat lemah
- Jika KD mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat kuat.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase variasi perubahan dalam satu variabel (*dependent*) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (*Independent*).

### 3.2.6.3 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu fasilitas (X1), lokasi (X2), kualitas pelayanan (X3), harga (X4), dan keamanan (X5) terhadap variabel terikat (Y) yaitu *revisit intention*. Maka terlebih dahulu hipotesis konseptual digambarkan dalam sebuah paradigma yang dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3. 1**  
**Regresi Linear Berganda**

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya

antara *Social Media Marketing* yang terdiri dari fasilitas (X1), lokasi (X2), kualitas pelayanan (X3), harga (X4), dan keamanan (X5) dengan *revisit intention* (Y). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

#### A. Secara Simultan

$H_0 : \rho_{YX} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Hotel Attributes* terhadap *Revisit Intention*.

$H_a : \rho_{YX} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara *Hotel Attributes* terhadap *Revisit Intention*.

Kriteria untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika  $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

#### B. Secara Parsial

1.  $H_0 : \rho_{ZX_1} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap *Revisit Intention*.

$H_a : \rho_{ZX_1} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap *Revisit Intention*.

2.  $H_0 : \rho_{ZX_1} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara lokasi terhadap *Revisit Intention*.

$H_a : \rho_{ZX_1} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara lokasi terhadap *Revisit Intention*.

3.  $H_0 : \rho_{ZX_2} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap *Revisit Intention*.

$H_a : \rho_{ZX_2} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap *Revisit Intention*.

4.  $H_0 : \rho_{ZX_1} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap *Revisit Intention*.

$H_a : \rho_{ZX_1} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara harga terhadap *Revisit Intention*.

5.  $H_0 : \rho_{ZX_1} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh antara keamanan terhadap *Revisit Intention*.

$H_a : \rho_{ZX_1} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara keamanan terhadap *Revisit Intention*.