

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

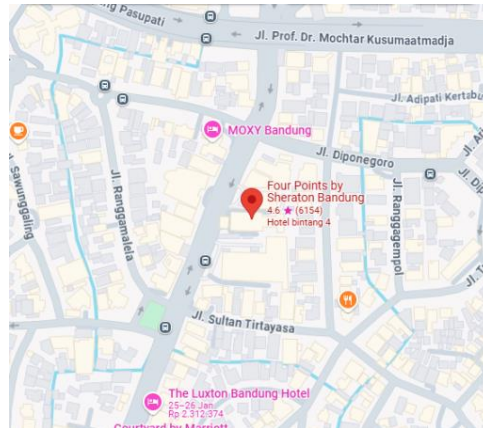
Desain penelitian adalah struktur metodologis yang dirancang sebagai pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data guna mencapai tujuan serta menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Desain penelitian dirancang untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berjalan secara sistematis dan mengikuti pendekatan ilmiah yang sesuai dengan kaidah metodologi penelitian. Mengacu pada permasalahan yang diteliti, peneliti menetapkan jenis penelitian kuantitatif dengan desain survei sebagai dasar penelitian.

Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan sistematis yang memiliki tujuan dalam menguji teori secara empiris dengan menganalisis keterkaitan antar variabel yang diukur melalui instrumen tertentu, sehingga menghasilkan data dalam bentuk angka yang dianalisis melalui teknik statistik (Creswell, 2017). Menurut Siyoto dan Sodik (2015), penelitian survei merupakan salah satu bentuk desain penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis perilaku suatu individu atau kelompok. Penelitian ini dilakukan melalui pemilihan sampel yang dapat mewakili populasi, dengan kuesioner sebagai metode utama dalam pengumpulan data. Hal ini sejalan dengan pendapat Creswell (2017) yang mengungkapkan bahwa desain survei memberikan gambaran mengenai tren, sikap, dan pendapat suatu populasi serta menganalisis hubungan antar variabel dalam populasi melalui pengamatan terhadap sampel yang representatif. Desain survei memungkinkan pengumpulan data secara langsung dari responden untuk memperoleh informasi empiris mengenai pengalaman, persepsi, atau opini mereka terhadap variabel yang diteliti.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan area di mana peneliti mempelajari fenomena atau kondisi sosial yang menjadi fokus kajian guna mendapatkan data yang mendukung analisis terhadap objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Hotel

Four Points by Sheraton Bandung, salah satu bisnis hotel di Kota Bandung tepatnya di Jl. Ir. H. Juanda No.46, Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115.



Gambar 3.1 Denah Lokasi Hotel Four Points by Sheraton Bandung

Sumber: Google Maps (2025)

Hotel ini merupakan hotel bintang 4 yang berada dalam manajemen Marriott International yang memiliki reputasi tinggi dalam industri perhotelan internasional. Sebagai bagian dari Marriott International, Hotel Four Points by Sheraton Bandung mengimplementasikan *Marriott Core Value* dalam setiap aspek operasional untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta meningkatkan pengalaman positif bagi tamu. Hotel ini dipilih sebagai objek penelitian karena masih terdapat beberapa permasalahan, terutama dalam beberapa ulasan tamu yang menunjukkan ketidakpuasan sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh adanya kualitas pelayanan dan pengalaman tamu terhadap kepuasan tamu.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi

Penentuan populasi dalam penelitian sangat penting dalam memastikan data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2013) mendefinisikan populasi sebagai sekumpulan objek atau individu dengan karakteristik khusus yang dijadikan sebagai dasar penelitian untuk dianalisis dan

diinterpretasikan. Adapun populasi dalam penelitian ini mencakup tamu yang memiliki pengalaman menginap di Hotel Four Points by Sheraton Bandung.

3.3.2. Sampel

Skala populasi pada umumnya luas dan sulit diukur secara menyeluruh sehingga sampel digunakan sebagai bagian yang dapat merepresentasikan karakteristik populasi secara keseluruhan. Menurut Sekaran dan Bougie (2016:237), sampel adalah sekumpulan elemen yang diambil dari populasi yang bertujuan merepresentasikan populasi secara keseluruhan dan memungkinkan generalisasi hasil penelitian. Ukuran sampel pada penelitian ini ditentukan dengan mengacu pada pedoman yang dikemukakan oleh Hair et al. (2010) yang menggunakan aturan praktis berdasarkan jumlah indikator dalam model penelitian. Jumlah sampel yang representatif dalam penelitian adalah minimal lima kali dan maksimal sepuluh kali jumlah indikator dalam model penelitian. Dengan mempertimbangkan 27 indikator dalam penelitian ini, maka penentuan jumlah sampel berdasarkan pedoman Hair et al. (2010) dapat dihitung sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n_{\text{minimum}} &= 5 \times 27 = 135 \\ n_{\text{maksimum}} &= 10 \times 27 = 270 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, penelitian ini menetapkan ukuran sampel minimum sebesar 135 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 140 responden.

3.4. Teknik Sampling

Teknik sampling ialah prosedur penelitian yang diterapkan guna memperoleh sampel yang representatif terhadap suatu populasi, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan karakteristik populasi secara akurat. Sekaran dan Bougie (2016:240) menyatakan bahwa terdapat dua kategori dalam pemilihan sampel, yakni *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah proses penentuan sampel yang memungkinkan tiap elemen dalam populasi memiliki probabilitas yang setara untuk terpilih sebagai sampel. Di

sampling itu, *nonprobability sampling* adalah proses penentuan sampel yang memungkinkan setiap bagian dalam populasi tidak memiliki peluang untuk menjadi bagian dari sampel. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sebagai pendekatan dalam pemilihan sampel, di mana teknik tersebut adalah bagian dari *nonprobability sampling*. *Purposive sampling* merujuk pada teknik pengambilan sampel melalui pertimbangan sumber data (Sugiyono, 2013). Implementasi *purposive sampling* dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, yakni responden berusia minimal 17 tahun dan memiliki pengalaman menginap di Hotel Four Points by Sheraton Bandung.

3.5. Operasional Variabel

Variabel adalah atribut, karakteristik, ataupun nilai yang dapat berubah dan diamati dalam sebuah penelitian yang diterapkan peneliti untuk dipelajari, dianalisis, dan digunakan dalam menarik kesimpulan dari hasil penelitian (Sugiyono, 2013). Variabel yang dianalisis dalam studi ini mencakup kualitas pelayanan dan pengalaman tamu sebagai variabel independen, sementara kepuasan tamu sebagai variabel dependen. Sekaran dan Bougie (2016) mengungkapkan bahwa variabel independen merupakan variabel yang berperan dalam memengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif, serta membantu menjelaskan variasinya. Sementara itu, variabel dependen adalah variabel utama dalam penelitian yang terpengaruh oleh variabel independen dan dianalisis untuk memahami perubahan yang terjadi. Untuk menjamin bahwa setiap variabel penelitian dapat diukur secara terperinci, diperlukan tahapan operasionalisasi variabel. Proses ini bertujuan dalam menetapkan indikator serta menentukan skala pengukuran variabel, sehingga konsep yang digunakan dapat diuji secara empiris dan sistematis. Operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	No. Item
Kualitas Pelayanan (Brady & Cronin Jr., 2001)	<i>Interaction Quality</i>	Keramahan staf dalam berinteraksi dengan pelanggan	Ordinal	1
		Kesopanan staf hotel saat melayani pelanggan	Ordinal	2
		Profesionalisme staf hotel dalam membantu pelanggan	Ordinal	3
		Pengetahuan tentang produk dan layanan hotel	Ordinal	4
		Keterampilan staf dalam melayani kebutuhan pelanggan	Ordinal	5
	<i>Physical Environment Quality</i>	Suasana hotel memberikan kenyamanan bagi pelanggan	Ordinal	6
		Kebersihan area hotel	Ordinal	7
		Desain hotel memberikan kesan bagi pelanggan	Ordinal	8
		Persepsi pelanggan terhadap pelanggan lain	Ordinal	9
	<i>Outcome Quality</i>	Efisiensi waktu tunggu dalam layanan hotel	Ordinal	10
		Kesesuaian dengan preferensi pelanggan	Ordinal	11
		Penilaian tamu terhadap hasil akhir layanan yang diterima	Ordinal	12
Pengalaman Tamu (Klaus & Maklan, 2012)	<i>Product Experience</i>	Persepsi tentang ketersediaan pilihan	Ordinal	13
		Kemampuan untuk membandingkan penawaran	Ordinal	14
	<i>Outcome Focus</i>	Urgensi pengalaman masa lalu	Ordinal	15
		Kemudahan dibandingkan penawaran lain	Ordinal	16

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	No. Item
	<i>Moments-of-Truth</i>	Kecepatan respon terhadap keluhan tamu	Ordinal	17
		Kecepatan dalam penanganan keluhan tamu	Ordinal	18
		Persepsi pelanggan terhadap risiko	Ordinal	19
	<i>Peace-of-Mind</i>	Kepercayaan pada penyedia layanan	Ordinal	20
		Kenyamanan emosional selama proses layanan	Ordinal	21
		Panduan selama proses layanan	Ordinal	22
Kepuasan Tamu (Wilkie, 1994)	<i>Expectations</i>	Keselarasan harapan dengan keyakinan pelanggan.	Ordinal	23
	<i>Performance</i>	Kinerja berdasarkan manfaat yang dirasakan pelanggan	Ordinal	24
	<i>Comparison</i>	Perbandingan antara kinerja aktual dan harapan pelanggan.	Ordinal	25
	<i>Confirmation/Disconfirmation</i>	Evaluasi kesesuaian antara harapan awal dengan kinerja aktual.	Ordinal	26
	<i>Discrepancy</i>	Tingkat kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan pelanggan.	Ordinal	27

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti (2025)

3.6. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:26), data dianggap sebagai sesuatu yang belum memiliki arti atau makna sebelum melalui proses pengolahan. Data berperan penting dalam penelitian sebagai sumber informasi yang memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti, menjadi landasan analisis, serta mendukung penyelesaian permasalahan penelitian. Sekaran dan

Bougie (2016) menjelaskan bahwa data dapat dikategorikan ke dalam dua jenis berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merujuk pada data yang dihimpun secara langsung oleh peneliti guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Jenis data ini didapatkan secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan berbagai metode, seperti kegiatan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan lain sebagainya. Untuk memperoleh data primer, penelitian ini mendistribusikan kuesioner kepada responden yang pernah menginap di Hotel Four Points by Sheraton Bandung.

2. Data Sekunder

Data sekunder mencakup informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh instansi atau peneliti lain yang telah melakukan pengumpulan data. Data ini bertindak sebagai data pendukung untuk menunjang data primer, dan umumnya berupa data tertulis yang diperoleh melalui buku, dokumen, artikel, dan sumber lain yang memiliki kesamaan dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa data statistik jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung, tingkat okupansi Hotel Four Points by Sheraton Bandung, serta ulasan tamu dari platform Tripadvisor yang mendukung analisis terkait kualitas pelayanan, pengalaman tamu, dan kepuasan tamu.

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai data yang diaplikasikan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan dan mengelompokannya yang kemudian disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data Penelitian

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2020-2023	Sekunder	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung

2.	Persentase ulasan tamu Hotel Four Points by Sheraton Bandung	Sekunder	Website Tripadvisor
3.	Tingkat hunian kamar di Hotel Four Points by Sheraton Bandung	Sekunder	<i>Management</i> Hotel Four Points by Sheraton Bandung
4.	Tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan, pengalaman tamu dan kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung	Primer	Kuesioner berupa Google Form

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)

3.7. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah bagian penting dalam pelaksanaan penelitian, karena memperoleh data merupakan inti dari kegiatan penelitian (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang memiliki relevansi dan keakuratan guna menjawab permasalahan penelitian melalui proses pencarian data secara sistematis. Dalam upaya memperoleh data yang menjadi fokus penelitian, peneliti memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuesioner

Kuesioner ialah metode dalam memperoleh data dengan menyediakan serangkaian pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden guna memperoleh informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2013). Data dikumpulkan dari responden melalui pengisian kuesioner berbasis Google Form, yang didistribusikan kepada tamu yang memiliki pengalaman menginap di Hotel Four Points by Sheraton Bandung melalui *direct message* beberapa platform daring, seperti Instagram dan Whatsapp. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai respon tamu terhadap kualitas pelayanan, pengalaman tamu, serta tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menginap.

2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode dalam pengambilan data yang dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber referensi ilmiah, seperti buku, artikel jurnal, internet, dan sumber terpercaya lainnya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian guna memperoleh pemahaman teoritis. Metode ini juga berperan sebagai data pendukung bagi penelitian yang sedang dilakukan.

3.8. Instrumen Penelitian

Pada dasarnya, penelitian melibatkan proses pengukuran suatu fenomena, sehingga diperlukan instrumen yang tepat dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013:102), instrumen penelitian adalah alat yang berperan dalam proses pengukuran serta pengidentifikasian fenomena alam atau sosial yang diamati, yang dikenal sebagai variabel penelitian. Penelitian ini memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen dan skala likert sebagai skala pengukuran dalam menganalisis variabel yang dikaji. Skala likert mengacu pada skala pengukuran yang diterapkan dalam menilai pandangan atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan dalam bentuk skala bertingkat (Sekaran & Bougie, 2016). Pengukuran ini memiliki lima kategori yang dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3.3
Skala Likert

No	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)

Setelah menetapkan instrumen penelitian, tahapan selanjutnya adalah menguji instrumen tersebut melalui uji validitas dan reliabilitas. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa instrumen penelitian yang telah terbukti valid dan reliabel

akan menghasilkan data yang akurat serta terpercaya. Proses ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap indikator dalam variabel penelitian secara konsisten dan akurat mengukur aspek yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian diuji dengan melibatkan 30 responden ($n = 30$) melalui penyebaran kuesioner. Proses pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* versi 30.

3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada proses dalam menentukan sejauh mana suatu instrumen yang dirancang secara akurat dapat mengukur konsep yang diidentifikasi (Sekaran & Bougie, 2016). Pengujian validitas digunakan untuk mengorelasikan skor tiap item pertanyaan dengan skor total. Penelitian ini menerapkan uji Korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengukur validitas setiap item pertanyaan. Rumus dalam uji Korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

- r_{xy} : nilai koefisien korelasi
- n : jumlah responden (sampel)
- $\sum x$: jumlah skor item
- $\sum y$: jumlah skor keseluruhan item
- $\sum xy$: jumlah perkalian skor item dengan skor total
- $(\sum X)^2$: jumlah kuadrat skor item
- $(\sum Y)^2$: jumlah kuadrat skor total

Setiap indikator diuji validitasnya dengan melihat perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} . Nilai r_{tabel} diperoleh dari tabel distribusi r dengan *degree of freedom* ($df = 30 - 2$) sebesar 28 dan taraf signifikansi 0,05 (5%) untuk uji dua arah (*two tailed*), sehingga menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Dalam menentukan keabsahan tiap item pernyataan, terdapat ketentuan yang perlu dipenuhi, yaitu jika

nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka instrumen dianggap valid. Hasil pengujian validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dapat diterangkan pada tabel berikut.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Indikator	Uji Validitas		
			R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	X1.1	0,714	0,361	Valid
2.		X1.2	0,679	0,361	Valid
3.		X1.3	0,670	0,361	Valid
4.		X1.4	0,740	0,361	Valid
5.		X1.5	0,793	0,361	Valid
6.		X1.6	0,700	0,361	Valid
7.		X1.7	0,698	0,361	Valid
8.		X1.8	0,607	0,361	Valid
9.		X1.9	0,630	0,361	Valid
10.		X1.10	0,764	0,361	Valid
11.		X1.11	0,696	0,361	Valid
12.		X1.12	0,766	0,361	Valid
13.	Pengalaman Tamu (X_2)	X2.1	0,748	0,361	Valid
14.		X2.2	0,785	0,361	Valid
15.		X2.3	0,766	0,361	Valid
16.		X2.4	0,755	0,361	Valid
17.		X2.5	0,810	0,361	Valid
18.		X2.6	0,749	0,361	Valid
19.		X2.7	0,785	0,361	Valid
20.		X2.8	0,763	0,361	Valid
21.		X2.9	0,814	0,361	Valid
22.		X2.10	0,809	0,361	Valid
23.	Kepuasan Tamu (Y)	Y1.1	0,720	0,361	Valid
24.		Y1.2	0,837	0,361	Valid
25.		Y1.3	0,827	0,361	Valid
26.		Y1.4	0,838	0,361	Valid
27.		Y1.5	0,807	0,361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 30 (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada tabel 3.4, seluruh indikator dalam instrumen penelitian dinyatakan valid. Kesimpulan ini diperoleh melalui perbandingan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , dimana seluruh indikator pertanyaan menunjukkan nilai r_{hitung} yang lebih besar dengan nilai r_{tabel} .

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian terhadap kestabilan suatu instrumen dalam mengukur sebuah konsep (Sekaran & Bougie, 2016). Reliabilitas diuji untuk menentukan tingkat kestabilan dan konsistensi suatu alat ukur dalam menghasilkan data penelitian. Menurut Sugiyono (2013), suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila data yang dihasilkan tetap konsisten tanpa adanya perbedaan ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama. Metode *Cronbach's Alpha* diterapkan dalam penelitian ini untuk pengujian reliabilitas, dengan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum \alpha_t^2}{\alpha_t^2} \right)$$

Keterangan:

- α : nilai koefisien reliabilitas
- n : jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum \alpha_t^2$: jumlah varians skor dari tiap pertanyaan.
- α_t^2 : varians total

Setiap penelitian dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika memenuhi kriteria. Ghazali dalam (Antara et al., 2020) menunjukkan bahwa suatu variabel dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan, nilai reliabilitas tiap variabel dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 3.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,908	0,60	Reliabel
Pengalaman Tamu (X ₂)	0,928	0,60	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	0,865	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 30 (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 3.5, seluruh variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (X_1), pengalaman tamu (X_2), dan kepuasan tamu (Y), menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria reliabilitas.

3.9. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah langkah yang ditempuh oleh peneliti setelah seluruh data yang dihasilkan dari responden maupun sumber lain terkumpul sepenuhnya (Sugiyono, 2013). Analisis data dalam suatu penelitian melibatkan berbagai teknik untuk mengolah, menyajikan, serta menginterpretasikan data secara informatif, sehingga dapat membantu dalam pemecahan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Analisis deskriptif diimplementasikan guna memberikan gambaran umum mengenai data, sedangkan regresi linear berganda diterapkan guna mengevaluasi keterkaitan antar variabel serta melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah disusun. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan perangkat lunak SPSS versi 30 serta *Microsoft Excel*.

3.9.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah teknik analisis data yang ditujukan untuk menyajikan gambaran dari data yang telah diperoleh tanpa melakukan inferensi atau generalisasi terhadap populasi yang lebih luas (Sugiyono, 2013). Analisis deskriptif digunakan ketika penelitian hanya berfokus pada pemaparan data sampel tanpa menarik kesimpulan yang berlaku secara umum bagi populasi. Analisis deskriptif berperan dalam menjawab rumusan masalah deskriptif, yang merupakan aspek mendasar dalam penelitian (Sugiyono, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan dan menginterpretasikan tanggapan responden terhadap setiap variabel yang dikaji berdasarkan hasil kuesioner melalui analisis deskriptif, meliputi:

1. Analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan di Hotel Four Points by Sheraton Bandung berdasarkan hasil kuesioner.

2. Analisis deskriptif mengenai pengalaman tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung berdasarkan hasil kuesioner.
3. Analisis deskriptif mengenai kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung berdasarkan hasil kuesioner.

Analisis yang dilakukan bertujuan untuk menilai setiap variabel yang diteliti berdasarkan hasil kuesioner dengan membandingkan skor aktual yang diperoleh dengan skor ideal. Menurut Sugiyono (2013), skor ideal merupakan nilai maksimum yang mungkin diperoleh jika setiap responden memberikan respon tertinggi pada setiap item pertanyaan. Penentuan skor ideal dilakukan pada tiap item pertanyaan dengan rumus ($SII = n \times 5$), serta pada tiap variabel dengan rumus ($SIV = n \times i \times 5$), dimana n merupakan total sampel, dan i adalah jumlah item pertanyaan dalam setiap variabel. Sementara itu, skor aktual diperoleh melalui rumus berikut ini.

$$SA = ((n_{STS} \times 1) + (n_{TS} \times 2) + (n_{CS} \times 3) + (n_S \times 4) + (n_{SS} \times 5))$$

Keterangan:

SA : Skor aktual

$n_{(SS,S,CS,TS,STS)}$: Jumlah responden tiap kategori berdasarkan skala likert

5,4,3,2,1 : Skor masing-masing kategori

Penilaian pada setiap item pertanyaan yang dianalisis dilakukan dengan mengacu pada penjelasan Sugiyono (2013), yang kemudian disesuaikan serta diolah kembali oleh peneliti sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\%NIV = \frac{SAI}{SII} \times 100\%$$

Keterangan:

%NIV : Persentase nilai tiap item pertanyaan

SAI : Skor aktual tiap item pertanyaan

SII : Skor ideal tiap item pertanyaan

Selain itu, penilaian juga dilakukan pada setiap variabel yang dianalisis dengan mengacu pada penjelasan Sugiyono (2013), yang kemudian disesuaikan dan diolah kembali oleh peneliti sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\%NV = \frac{SAV}{SIV} \times 100\%$$

Keterangan:

%NV : Persentase nilai tiap variabel

SAV : Skor aktual tiap variabel

SIV : Skor ideal tiap variabel

Dalam proses pengklasifikasian berdasarkan hasil analisis, garis kontinum digunakan dalam penelitian ini sebagai tolok ukur untuk merepresentasikan tingkat nilai variabel yang dianalisis. Garis kontinum memiliki peran strategis dalam menganalisis serta menginterpretasikan data tanggapan responden dengan menetapkan kriteria penilaian untuk setiap variabel yang diteliti. Penentuan garis kontinum dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus yang mempertimbangkan rentang nilai dan jumlah kelas berdasarkan skala likert. Rumus tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

$$i = \frac{\text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan:

i : Jarak interval

Nilai indeks maksimum : skor maksimum \times jumlah item pertanyaan \times jumlah responden

Nilai indeks minimum : skor minimum \times jumlah item pertanyaan \times jumlah responden

Banyak kelas : 5 (Skala Likert)

Rumus tersebut digunakan untuk menentukan jarak interval yang memisahkan setiap kategori dalam kriteria penilaian. Setelah jarak interval

dihitung, peneliti dapat mengklasifikasikan hasil analisis ke dalam lima kategori berdasarkan skala likert. Penetapan garis kontinum berdasarkan rumus tersebut dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

Gambar 3.2 Garis Kontinum
Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)

3.9.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengevaluasi secara objektif keterkaitan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen (Sekaran & Bougie, 2016). Indartini dan Mutmainah (2024) menyatakan bahwa model persamaan regresi linear berganda dapat digambarkan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

Keterangan:

- Y : Nilai prediksi dari variabel dependen
- α : Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$: Nilai koefisien regresi variabel independen
- X_1, X_2, \dots, X_n : Variabel independen

Penelitian ini menerapkan model regresi linear berganda guna menjelaskan dampak variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel Y merepresentasikan kepuasan tamu, sementara X_1 dan X_2 masing-masing mencerminkan kualitas pelayanan dan pengalaman tamu sebagai variabel independen. Melalui model ini, dapat dievaluasi sejauh mana kualitas pelayanan dan pengalaman tamu memengaruhi kepuasan tamu.

Menurut Iba dan Wardhana (2024b), dalam analisis statistik seperti model regresi, skala interval memiliki peran penting dalam penelitian kuantitatif.

Penggunaan data berskala interval memungkinkan perhitungan statistik yang lebih akurat serta signifikan dalam mengukur hubungan antar variabel. Mengingat penelitian ini menerapkan kuesioner sebagai teknik dalam memperoleh data, maka data yang dihasilkan cenderung berskala ordinal. Oleh karena itu, diperlukan transformasi data untuk mengubah skala ordinal menjadi interval guna memastikan efektivitas serta hasil yang signifikan. *Method of Successive Intervals* (MSI) merupakan salah satu pendekatan yang sering diterapkan dalam proses transformasi tersebut. Metode MSI digunakan untuk mengonversi data berskala ordinal menjadi interval dengan mengubah proporsi kumulatif dari setiap kategori variabel ke dalam bentuk distribusi normal baku (Ningsih & Dukalang, 2019). Transformasi data pada penelitian ini dibantu dengan perangkat lunak *Microsoft Excel*.

3.10. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah prosedur statistik yang diperlukan dalam analisis regresi linear berganda. Pengujian ini bertujuan dalam memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi statistik agar analisis yang dihasilkan bersifat valid dan reliabel. Penelitian ini menerapkan pengujian asumsi klasik sebagai langkah awal sebelum melakukan analisis regresi, dengan melalui beberapa tahapan pengujian, seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3.10.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana data dalam sampel memiliki distribusi yang mendekati distribusi normal (Riyanto & Hatmawan, 2020). Metode *Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk melakukan pengujian normalitas dalam penelitian ini. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini ditentukan oleh kriteria berikut.

1. Jika nilai signifikansi (*sig.*) melebihi 0,05, maka data dianggap memiliki distribusi yang normal.
2. Jika nilai signifikansi (*sig.*) kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

3.10.2. Uji Multikolinearitas

Sekaran dan Bougie (2016) menyatakan bahwa multikolinearitas adalah suatu kondisi dalam analisis regresi linear berganda yang muncul ketika dua atau lebih variabel bebas memiliki korelasi yang kuat, sehingga dapat mengganggu kestabilan dan interpretasi koefisien regresi. Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak terdapat keterkaitan di antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi (Iba & Wardhana, 2024a). Uji multikolineritas dapat diidentifikasi berdasarkan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan:

1. Apabila nilai $VIF > 10$ atau nilai *tolerance* $< 0,10$, maka temuan tersebut menandakan adanya multikolinearitas dalam model regresi.
2. Apabila nilai $VIF < 10$ atau nilai *tolerance* $> 0,10$, maka hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

3.10.3. Uji Heteroskedastisitas

Riyanto dan Hatmawan (2020) mengungkapkan bahwa tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengidentifikasi ada tidaknya ketidakkonstanan varians dari residual dalam model regresi. Jika varians residual tetap konstan di semua tingkat variabel independen, maka kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, yang merupakan salah satu asumsi dasar dalam model regresi. Dalam penelitian ini, uji *Spearman Rho* digunakan sebagai metode dalam pengambilan keputusan untuk menguji gejala heteroskedastisitas dengan ketentuan:

1. Apabila nilai signifikansi (*sig.*) di bawah 0,05, maka temuan tersebut menandakan bahwa model regresi mengalami heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi (*sig.*) di atas 0,05, maka model memenuhi asumsi homoskedastisitas, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.11. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan prosedur analisis yang memiliki tujuan dalam menguji hipotesis yang telah dirancang dalam penelitian guna menarik kesimpulan. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), uji hipotesis bertujuan untuk

menentukan secara akurat apakah hipotesis nol (H_0) dapat ditolak sehingga menerima hipotesis alternatif (H_a), atau sebaliknya. Proses pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan secara parsial melalui uji t, secara simultan melalui uji F.

3.11.1. Uji t

Uji t diterapkan guna mengidentifikasi pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian hipotesis dalam uji t didasarkan pada perbandingan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} , serta perbandingan nilai signifikansi (*sig.*) yang diperoleh. Nilai t_{tabel} diperoleh melalui tabel distribusi t dengan mempertimbangkan *level of significance* (LS) dan *degree of freedom* (DF) dengan perhitungan ($LS = \alpha/2$; $DF = n-k-1$), dimana $\alpha = 0,05$, n merupakan total sampel, dan k merupakan jumlah variabel independen. Selain itu, pengujian ini juga dilihat dari perbandingan nilai signifikansi (*sig.*), dengan ketentuan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Penarikan kesimpulan dalam uji t didasarkan pada kriteria pengujian, yaitu jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ atau nilai signifikansi (*sig.*) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Namun, jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ atau nilai signifikansi (*sig.*) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.11.2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian hipotesis dalam uji F didasarkan pada perbandingan nilai dari F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , serta perbandingan nilai signifikansi (*sig.*) yang diperoleh melalui hasil *output* SPSS berupa analisis ANOVA. Nilai F_{tabel} diperoleh melalui tabel distribusi nilai F pada taraf signifikansi 0,05 (5%) dengan ketentuan (k ; $n-k-1$) dimana k adalah jumlah variabel independen, dan n adalah total sampel. Penarikan kesimpulan dalam uji F didasarkan pada kriteria pengujian, yakni jika nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Namun, jika nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.12. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi diterapkan guna mengukur seberapa besar proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat diterangkan oleh variabel independen dalam model analisis regresi. Pengujian diterapkan dengan melihat nilai *R Square* (R^2), yang berkisar antara 0 hingga 1. Hasil output nilai *R Square* digunakan untuk mencari persentase koefisien determinasi dengan rumus ($KD = R^2 \times 100\%$). Semakin tinggi nilai *R Square*, maka semakin besar proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.