

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya perhatian terhadap praktik ramah lingkungan di sektor perhotelan dan bagaimana hal tersebut dapat memengaruhi pengalaman serta kepuasan tamu. Untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian, pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh dari implementasi konsep *green hotel* terhadap *memorable experience* dan kepuasan tamu menggunakan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik.

Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang diteliti secara sistematis, yaitu bagaimana implementasi konsep *green hotel* diterapkan oleh hotel-hotel di Kota Bandung dan bagaimana hal ini dirasakan oleh para tamu. Sementara itu, desain verifikatif digunakan untuk menguji hubungan serta pengaruh antarvariabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis. Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh serta menguji secara empiris apakah implementasi konsep *green hotel* benar-benar memberikan dampak terhadap *memorable experience* dan kepuasan tamu.

Pengambilan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti pernah menginap di hotel di Kota Bandung yang mengadopsi konsep ramah lingkungan. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang relevan dan representatif sesuai dengan fokus penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah implementasi konsep *green hotel* yang diukur melalui beberapa indikator seperti *energy efficient*, *water efficient*, dan *guest and employee participation*. Variabel mediasi adalah *memorable experience* (Y1), dan variabel dependen adalah kepuasan tamu (Y2).

Analisis jalur yang di terapkan pada penelitian ini adalah *path analysis*, yang memungkinkan peneliti untuk untuk mengidentifikasi hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel, serta untuk memahami mekanisme pengaruh implementasi *green hotel* terhadap *memorable experience* dan kepuasan tamu. Penggunaan analisis jalur memungkinkan peneliti untuk menguji model struktural yang kompleks dan mengidentifikasi peran mediasi atau moderasi antarvariabel. Dengan metode ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif tentang pentingnya penerapan *green hotel* dalam membentuk pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan tamu di industri perhotelan, khususnya di Kota Bandung.

3.2 Lokasi Penelitian

Untuk lokasi penelitian, peneliti akan melakukan penelitian di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Menurut Februadi et al., (2019)) Kota Bandung menjadi salah satu destinasi wisata utama di Indonesia. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki pertumbuhan signifikan dalam sektor pariwisata dan perhotelan (Badan Pusat Statistik Kota Bandung).

Beberapa hotel di Kota Bandung sudah menerapkan konsep ramah lingkungan, seperti Hilton Bandung, Novotel Bandung, Padma Hotel Bandung, Grand Tjokro, Ibis Styles Bandung Grand Central. oleh karena itu, Kota Bandung dipandang sebagai lokasi yang relevan dan strategis untuk meneliti bagaimana implementasi konsep *green hotel* memengaruhi *memorable experience* serta kepuasan tamu dalam konteks pariwisata berkelanjutan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang telah menginap di hotel-hotel yang menerapkan konsep *green hotel* di Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, Dalam konteks ini, responden yang dipilih adalah tamu hotel yang pernah menginap di hotel-hotel di Kota Bandung yang menerapkan konsep ramah lingkungan (*green hotel*).

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2019), populasi merujuk pada sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang telah menginap di hotel-hotel yang menerapkan konsep *green hotel* di Kota Bandung.

3.3.2 Sampel

Teknik *purposive sampling* digunakan sebagai metode penentuan sampel dalam penelitian ini, dengan kriteria tertentu yang bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan representatif terhadap populasi sasaran (Etikan, 2016). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tamu yang pernah menginap di hotel-hotel di Kota Bandung yang telah menerapkan konsep *green hotel*.
2. Telah menggunakan atau merasakan secara langsung fasilitas ramah lingkungan yang disediakan oleh hotel.
3. Berusia minimal 17 tahun ke atas.

Untuk menentukan jumlah minimum sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendekatan Hair et al., (2010) yang menyarankan bahwa ukuran sampel ideal dalam analisis jalur (*path analysis*) adalah minimal 5–10 kali jumlah indikator dalam model. Dengan total 32 indikator dalam penelitian ini, maka jumlah responden minimal yang diperlukan adalah 160 responden, namun untuk memastikan data yang terkumpul cukup, jumlah sampel dinaikkan menjadi 170 responden.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel} &= (5 - 10) \times \text{jumlah indikator yang digunakan} \\ &= 5 \times 32 \\ &= 160\end{aligned}$$

Generasi z menjadi segmen dominan dalam industri perhotelan di Kota Bandung. Penelitian Silalahi et al., (2023) menunjukkan bahwa tamu hotel di Kota Bandung didominasi oleh kelompok usia 17–25 tahun, yang termasuk gen z.

Temuan ini sejalan dengan studi Alifah & Suhirman, (2023) yang menyebutkan bahwa wisatawan muda, termasuk gen z, memiliki ketertarikan tinggi melakukan *staycation* di hotel-hotel Kota Bandung. Menurut Djafarova & Bowes, (2021) generasi z merupakan kelompok yang paling aktif menggunakan media sosial seperti Instagram dan TikTok, baik untuk mencari informasi maupun membagikan pengalaman mereka maka penyebaran kuesioner penelitian melalui kedua platform tersebut dinilai relevan untuk menjangkau responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

1. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan yang dilakukan oleh individu terhadap suatu kejadian, baik yang direncanakan ataupun yang tidak direncanakan, dalam berbagai durasi waktu, baik singkat maupun panjang, yang pada akhirnya dapat mengarah pada identifikasi masalah (Hardani et al., 2020).

2. Kuesioner

Pada penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner berbasis skala likert kepada pengunjung yang telah berkunjung ke hotel yang menerapkan konsep *green hotel* di Kota Bandung. Kuesioner dibagi melalui sosial media seperti Instagram, Whatsapp, Line, Tiktok.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti laporan, buku, jurnal ilmiah, dan publikasi lainnya (Kelly et al., 2024). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk jurnal, literatur, artikel, serta informasi lainnya.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Identifikasi Variabel

a. Variabel Independen

Menurut Rubin & Babbie, (2013), variabel independen merupakan faktor yang diasumsikan memiliki pengaruh terhadap variabel lain dalam suatu penelitian,

khususnya variabel dependen. Dalam pendekatan kuantitatif, variabel ini berfungsi untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikat. Variabel independent atau variabel bebas merupakan variabel yang menjadi pengaruh atau dapat mempengaruhi adanya variabel dependen (Sugiyono, 2019). *Green hotel* (X) merupakan variabel independen dalam penelitian ini.

b. Variabel Mediasi

Menurut Hayes, (2013), variabel mediasi adalah variabel yang menjelaskan mekanisme atau jalur perantara antara variabel independent dan variabel dependen, mediasi terjadi ketika pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel mediasi. Variabel mediasi di penelitian ini adalah *memorable experience* (Y1)

c. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang nilainya ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel ini menjadi titik perhatian utama dalam penelitian karena berperan sebagai hasil atau efek dari perlakuan terhadap variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan tamu (Y2).

3.5.2 Operasional Variabel

Operasional variabel merujuk pada spesifikasi teknis mengenai bagaimana suatu konstruk teoritis diubah menjadi bentuk terukur dalam penelitian (Sekaran & Bougie, 2020). Proses ini mencakup penentuan indikator, alat ukur, skala, dan prosedur pengumpulan data yang memungkinkan konstruk abstrak dapat diobservasi secara empiris (Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yaitu implementasi konsep *green hotel* (X), *memorable experience* (Y1), dan kepuasan tamu (Y2).

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
Implementasi Konsep <i>Green Hotel</i> Menurut Graci & Dodds (2008). (X)	<i>Energy Efficiency</i> (efisiensi energi)	Teknologi hemat energi	P1. Hotel menggunakan lampu LED dan sensor gerak di koridor/kamar.	Ordinal
			P2. Sistem kartu kunci kamar otomatis mematikan listrik saat tamu mencabut kartu kunci.	Ordinal
		Desain bangunan	P3. Jendela besar memaksimalkan cahaya alami, mengurangi lampu siang hari.	Ordinal
			P4. Ventilasi alami (taman dalam/lobby terbuka) mengurangi ketergantungan AC.	Ordinal
		Fasilitas hemat air	P5. Toilet dilengkapi <i>dual</i>	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
	<i>Water Efficiency</i> (efisiensi air)		<i>flush</i> dan <i>shower</i> bertekanan rendah.	
			P6. Kran air di kamar mandi lobby hotel menggunakan sensor otomatis untuk menghemat penggunaan air.	Ordinal
		Kebijakan air	P7. Penghematan air disampaikan dengan cara yang mudah dipahami tamu (misalnya ajakan untuk menggunakan kembali handuk atau mengurangi penggunaan air).	Ordinal
			P8. Terdapat ajakan penghematan air dalam bentuk visual di kamar mandi.	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
	<i>Guest & Employee Participation.</i> (partisipasi tamu dan karyawan)	Fasilitas ramah lingkungan	P.9 Tempat sampah terpisah (organik/anorganik) tersedia di area umum.	Ordinal
			P10. Hotel tidak menyediakan botol plastik sekali pakai di kamar.	Ordinal
		Partisipasi tamu	P11. Saya memahami tindakan sederhana yang dapat saya lakukan untuk mendukung program ramah lingkungan hotel ini.	Ordinal
			P12. Saya berpartisipasi dalam penghematan energi dan air selama menginap (misalnya: mematikan lampu/AC ketika	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
			tidak digunakan dan menggunakan kembali handuk).	
<i>Memorable Experience</i> Menurut Kim et al. (2012) (Y1)	<i>Affective Components</i> (emosi & perasaan)	Emosi positif	P13. Suasana hijau di lingkungan hotel membuat saya rileks.	Ordinal
			P14. Saya merasa senang dapat turut berkontribusi pada pelestarian lingkungan dengan menginap di sini.	Ordinal
		Kenyamanan psikologis	P15. Kamar yang <i>eco-friendly</i> terasa lebih nyaman daripada kamar hotel konvensional.	Ordinal
			P16. Selama menginap di hotel ini, suasana	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
	<i>Knowledge</i> (wawasan)	Pemahaman lingkungan	hati saya terasa lebih baik.	
			P17. Saya memahami dampak positif dari operasional hotel ramah lingkungan setelah menginap di sini.	Ordinal
		Kesadaran praktis	P18. Saya menyadari bahwa hotel ini menjalankan praktik ramah lingkungan, seperti hemat energi atau mengurangi penggunaan plastik.	Ordinal
			P19. Pengalaman saya di hotel ini membuat saya lebih sadar akan pentingnya	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
			praktik ramah lingkungan.	Ordinal
			P.20 Pengalaman ini menginspirasi saya untuk menerapkan gaya hidup ramah lingkungan di rumah.	
	Novelty (kebaruan & keunikan)	Keunikan pengalaman	P21. Konsep <i>green hotel</i> ini memberikan pengalaman baru yang tidak saya temukan di hotel lain.	Ordinal
			P22. Fasilitas dan suasana hotel ini terasa unik dan berbeda dari yang biasa saya alami.	Ordinal
		Nilai simbolik	P23. Pengalaman menginap di hotel ini memberi cerita unik untuk dibagikan di media sosial.	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
			P24. Pengalaman ini memberi saya kepuasan pribadi karena terasa bermakna secara moral dan sosial.	Ordinal
Kepuasan Tamu Menurut (Chang et al. (2024). (Y2)	<i>Service Quality</i> (kualitas layanan)	Keramahan dan profesionalisme staf.	P25. Staf hotel melayani saya dengan ramah dan professional.	Ordinal
			P.26 Kebutuhan saya selama menginap ditangani dengan baik oleh staf hotel.	Ordinal
		Kualitas fasilitas dan layanan	P27. Saya tidak mengalami kendala dalam menggunakan fasilitas dan layanan hotel.	Ordinal
			P28. Saya puas dengan layanan restoran atau makanan yang disediakan	Ordinal

Variabel	Subvariabel	Indikator	Pernyataan (Item)	Skala
	<i>Perceived Value</i> (Nilai yang dirasakan).	Nilai ekologis	selama menginap.	
			P29. Komitmen hotel ini terhadap isu lingkungan merupakan nilai tambah yang meningkatkan kepuasan saya.	Ordinal
			P30. Kebijakan <i>green hotel</i> meningkatkan citra positif hotel ini di mata saya.	Ordinal
		Nilai ekonomi	P31. Pengalaman menginap sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.	Ordinal
			P32. Saya bersedia membayar lebih untuk hotel dengan konsep ramah lingkungan.	Ordinal

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 3.1 operasional variabel di atas menjelaskan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dalam penelitian ini, beserta item pernyataan dan skala pengukuran yang digunakan.

Variabel independen penelitian mengacu pada konsep implementasi *green hotel* yang dikembangkan oleh Graci & Dodds, (2008) terdiri dari tiga dimensi utama: efisiensi energi, efisiensi air, serta partisipasi tamu dan karyawan. Masing-masing dimensi dioperasionalkan melalui indikator-indikator spesifik yang mengevaluasi penerapan teknologi ramah lingkungan, sistem pengelolaan air berkelanjutan, serta keterlibatan aktif pengunjung dalam program konservasi sumber daya hotel.

Sebagai variabel mediasi, *memorable experience* diadaptasi dari kerangka kerja Kim et al., (2012) dengan tiga komponen penyusun: (1) aspek afektif yang mencakup respons emosional dan kenyamanan psikologis, (2) peningkatan pengetahuan dan kesadaran lingkungan, serta (3) unsur kebaruan dan nilai simbolik pengalaman. Pernyataan-pernyataan kuesioner dirancang untuk mengukur sejauh mana pengalaman menginap memberikan dampak secara emosional, kognitif, dan personal bagi tamu.

Variabel dependen penelitian berupa kepuasan tamu mengikuti pendekatan Chang et al., (2024) yang terdiri dari dua dimensi kunci: kualitas layanan dan nilai yang dirasakan. Dimensi kualitas layanan mengevaluasi performa staf dan kelengkapan fasilitas, sementara dimensi nilai yang dirasakan mengukur manfaat ekologis dan ekonomis yang diperoleh tamu selama menginap di hotel ramah lingkungan tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan delapan subvariabel utama yang terdiri dari tiga subvariabel dari variabel implementasi konsep *green hotel* (X), tiga subvariabel pada variabel *memorable experience* (Y1), dua subvariabel pada variabel kepuasan tamu (Y2). Dari seluruh variabel tersebut terdapat 16 indikator yang dikembangkan dari teori-teori relevan untuk masing-masing subvariabel. Indikator-indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi 32 item pernyataan

kuesioner, yang disusun secara sistematis untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap aspek dari variabel penelitian. Seluruh item dalam instrumen penelitian diukur menggunakan skala ordinal dengan pendekatan skala Likert 5 poin, yang menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan, dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Skala ini dipilih untuk menangkap variasi persepsi tamu secara kuantitatif dan terukur.

3.6 Uji Instrumen

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu implementasi konsep *green hotel*, *memorable experience*, dan kepuasan tamu. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan google form dan dibagikan melalui platform media sosial kepada responden yang telah memiliki pengalaman menginap maupun menggunakan fasilitas di hotel-hotel yang menerapkan konsep ramah lingkungan (*green hotel*) di Kota Bandung. Bentuk kuesioner tertutup ini dipilih untuk memberikan kemudahan kepada responden dalam menjawab, serta mempermudah proses pengolahan data secara kuantitatif.

Kuesioner terdiri atas empat bagian utama: (1) profil responden, (2) indikator pada variabel implementasi konsep *green hotel*, (3) indikator pada variabel *memorable experience*, dan (4) indikator pada variabel kepuasan tamu. Seluruh item dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan opsi jawaban mulai dari 1= sangat tidak setuju hingga 5= sangat setuju. Menurut Sugiyono (2017), skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial, di mana setiap pilihan jawaban diberikan bobot nilai sesuai dengan tingkat persetujuan responden. Berikut merupakan penjelasan mengenai skala Likert yang di gunakan dalam kuesioner:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skor	Kategori
5	Sangat Setuju

Skor	Kategori
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga hasilnya dapat dipercaya dan digunakan untuk menarik kesimpulan yang tepat. Validitas memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan realitas atau konsep yang dituju dalam penelitian (Taherdoost, 2016). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah analisis korelasi antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total, menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hasil perhitungan lebih besar dibandingkan dengan nilai r pada tabel. Untuk menguji validitas data dari instrumen penelitian, digunakan perhitungan dengan rumus korelasi *Product Moment*:

$$\text{Rumus Validitas: } r = (\sum XY - \sum X \sum Y) / \sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Dengan keterangan:

r = Koefisien korelasi (menunjukkan derajat hubungan antara dua variabel)

N = Jumlah responden atau banyaknya pasangan data

X = Skor pernyataan/item

Y = Skor total dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari skor Y

Setiap item dalam kuesioner dianalisis untuk menguji hubungan signifikan antara skor item dengan skor total variabel menggunakan uji validitas item. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%, sehingga layak digunakan dalam analisis selanjutnya. Sebaliknya, jika nilai r hitung berada di bawah r tabel, item tersebut dianggap tidak valid dan perlu direvisi atau dieliminasi. Prosedur uji validitas ini merupakan tahap krusial dalam memastikan bahwa instrumen penelitian secara akurat dan konsisten merepresentasikan konstruk yang diukur (Sugiyono, 2017). Dari setiap item pernyataan, dilakukan perhitungan uji validitas dengan 30 sample menggunakan program *software IBM statistic 20 for windows* yang menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
<i>Green Hotel (X)</i>				
1	Hotel menggunakan lampu LED dan sensor gerak di koridor/kamar.	0,725	0,361	Valid
2	Sistem kartu kunci kamar otomatis mematikan listrik saat tamu mencabut kartu kunci.	0,806	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
3	Jendela besar memaksimalkan cahaya alami, mengurangi lampu siang hari.	0,730	0,361	Valid
4	Ventilasi alami (taman dalam/lobby terbuka) mengurangi ketergantungan AC.	0,663	0,361	Valid
5	Toilet dilengkapi dual flush dan shower bertekanan rendah.	0,818	0,361	Valid
6	Kran air di kamar mandi lobby hotel menggunakan sensor otomatis untuk menghemat penggunaan air.	0,867	0,361	Valid
7	Penghematan air disampaikan dengan cara yang mudah dipahami tamu (misalnya ajakan untuk menggunakan kembali handuk atau mengurangi penggunaan air).	0,713	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
8	Terdapat ajakan penghematan air dalam bentuk visual di kamar mandi.	0,874	0,361	Valid
9	Tempat sampah terpisah (organik/anorganik) tersedia di area umum.	0,707	0,361	Valid
10	Hotel tidak menyediakan botol plastik sekali pakai di kamar.	0,644	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
11	Saya memahami tindakan sederhana yang dapat saya lakukan untuk mendukung program ramah lingkungan hotel ini.	0,803	0,361	Valid
12	Saya berpartisipasi dalam penghematan energi dan air selama menginap (misalnya: mematikan lampu/AC ketika tidak digunakan dan menggunakan kembali handuk).	0,759	0,361	Valid
<i>Memorable Experience (Y1)</i>				
13	Suasana hijau di lingkungan hotel membuat saya rileks.	0,778	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
14	Saya merasa senang dapat turut berkontribusi pada pelestarian lingkungan dengan menginap di sini.	0,774	0,361	Valid
15	Kamar yang <i>eco-friendly</i> terasa lebih nyaman daripada kamar hotel konvensional.	0,692	0,361	Valid
16	Selama menginap di hotel ini, suasana hati saya terasa lebih baik.	0,828	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
17	Saya memahami dampak positif dari operasional hotel ramah lingkungan setelah menginap di sini.	0,885	0,361	Valid
18	Saya menyadari bahwa hotel ini menjalankan praktik ramah lingkungan, seperti hemat energi atau mengurangi penggunaan plastik.	0,862	0,361	Valid
19	Pengalaman saya di hotel ini membuat saya lebih sadar akan pentingnya praktik ramah lingkungan.	0,816	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
20	Pengalaman ini menginspirasi saya untuk menerapkan gaya hidup ramah lingkungan di rumah.	0,806	0,361	Valid
21	Konsep <i>green hotel</i> ini memberikan pengalaman baru yang tidak saya temukan di hotel lain.	0,815	0,361	Valid
22	Fasilitas dan suasana hotel ini terasa unik dan berbeda dari yang biasa saya alami.	0,734	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
23	Pengalaman menginap di hotel ini memberi cerita unik untuk dibagikan di media sosial.	0,765	0,361	Valid
24	Pengalaman ini memberi saya kepuasan pribadi karena terasa bermakna secara moral dan sosial.	0,786	0,361	Valid
Kepuasan Tamu (Y2)				
25	Staf hotel melayani saya dengan ramah dan professional.	0,639	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
26	Kebutuhan saya selama menginap ditangani dengan baik oleh staf hotel.	0,787	0,361	Valid
27	Saya tidak mengalami kendala dalam menggunakan fasilitas dan layanan hotel.	0,855	0,361	Valid
28	Saya puas dengan layanan restoran atau makanan yang disediakan selama menginap.	0,700	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
29	Komitmen hotel ini terhadap isu lingkungan merupakan nilai tambah yang meningkatkan kepuasan saya.	0,695	0,361	Valid
30	Kebijakan <i>green hotel</i> meningkatkan citra positif hotel ini di mata saya.	0,689	0,361	Valid
31	Pengalaman menginap sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.	0,743	0,361	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
32	Saya bersedia membayar lebih untuk hotel dengan konsep ramah lingkungan.	0,802	0,361	Valid

Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel 3.3, pengujian validitas terhadap 32 item pernyataan dalam instrumen penelitian, seluruh item menunjukkan nilai r hitung yang melebihi nilai r tabel sebesar 0,361, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang ($df = 28$). Hasil ini menegaskan bahwa semua item yang merepresentasikan variabel *green hotel* (X1), *memorable experience* (Y1), dan kepuasan tamu (Y2) dinyatakan valid.

Pada variabel *green hotel* (X1), sebanyak 12 item memperoleh nilai r hitung antara 0,644 hingga 0,874. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item memiliki tingkat validitas yang tinggi dalam merepresentasikan penerapan konsep hotel ramah lingkungan.

Variabel *memorable experience* (Y1) yang terdiri dari 12 item juga menunjukkan nilai validitas yang tinggi, dengan rentang r hitung dari 0,692 hingga 0,885. Ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan mampu secara akurat mengukur pengalaman bermakna tamu selama menginap.

Adapun variabel kepuasan tamu (Y2) yang terdiri dari 8 item menunjukkan nilai r hitung antara 0,639 sampai 0,855. Seluruh item dinyatakan valid dalam mengukur tingkat kepuasan tamu.

3.6.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian menunjukkan konsistensi internal antar item dalam satu variabel. Pengujian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha ($C\alpha$) sebagai indikator utama. Menurut Sugiyono (2019), suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai $C\alpha \geq 0,700$. Seperti dijelaskan oleh Taherdoost, (2016), reliabilitas mencerminkan sejauh mana alat ukur menghasilkan data yang bebas dari kesalahan acak. Dalam penelitian kuantitatif, salah satu teknik paling populer untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach's Alpha, yang digunakan untuk menilai konsistensi internal antar butir pernyataan dalam satu konstruk. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah rumus alpha atau Cronbach's alpha (α):

$$\text{Rumus reliabilitas: } r_{11} = (k / (k - 1)) \times (1 - (\sum si^2 / sx^2))$$

Gambar 3. 1 Rumus Reliabilitas

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas (Cronbach's Alpha)

$\sum Si$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

St = Varians total

k = Jumlah item dalam instrumen

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	$C\alpha$ hitung	$C\alpha$ Minimal	Keterangan
<i>Green hotel</i> (X).	12	0,893	0,700	Reliabel
<i>Memorable experience</i> (Y1).	12	0,902	0,700	Reliabel
Kepuasan tamu (Y2).	8	0,746	0,700	Reliabel

Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pada tabel 3.4, analisis dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha (α), seluruh variabel menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai karena nilai α hitung masing-masing berada di atas ambang batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,700. Variabel *green hotel* (X) yang terdiri dari 12 pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,893, variabel *memorable experience* (Y1) yang terdiri dari 12 pernyataan memperoleh nilai sebesar 0,902, dan variabel kepuasan tamu (Y2) yang memiliki 8 item pernyataan menunjukkan nilai α sebesar 0,746. Dengan demikian, seluruh instrumen pada ketiga variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sugiyono, 2019) yang menyebutkan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha minimal 0,70 atau lebih, tergantung pada tingkat ketelitian yang diharapkan.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner penelitian ini. Analisis ini membantu peneliti untuk memahami bagaimana tanggapan responden terhadap masing-masing variabel yang diteliti, yaitu *green hotel* (X), *memorable experience* (Y1), dan kepuasan tamu (Y2). Dengan analisis ini, peneliti dapat melihat kecenderungan jawaban responden berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (Mutia, 2024).

Menurut Sugiyono, (2023) analisis deskriptif juga dapat digunakan untuk menghitung persentase dari skor aktual dibandingkan dengan skor ideal, guna mengetahui posisi tanggapan responden terhadap indikator-indikator yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan terhadap tiga variabel utama sebagai berikut:

- 1) *Green hotel* (X), meliputi *energy efficiency*, *water efficiency*, dan *guest & employee participation* dalam praktik ramah lingkungan.
- 2) *Memorable experience* (Y1), meliputi *affective components*, *knowledge*, *novelty* selama menginap.

3) Kepuasan tamu (Y2), terdiri atas kepuasan terhadap *service quality* dan *perceived value*.

Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 1–5, di mana 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju. Untuk menghitung tingkat skor dari jawaban responden, digunakan rumus berikut:

$$\% \text{Skor Aktual} = \text{Skor Aktual} : \text{Skor Ideal} \times 100$$

Keterangan:

Skor aktual adalah jumlah skor seluruh responden untuk setiap indikator.

Skor ideal adalah skor tertinggi (5) × jumlah pernyataan × jumlah responden (196).

Setelah diperoleh persentase skor, maka dilakukan pengelompokan berdasarkan klasifikasi kategori yang disarankan oleh (Sugiyono, 2023), sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Persentase Skor

Rentang Persentase (%)	Kategori
81% – 100%	Sangat Baik
61% – 80%	Baik
41% – 60%	Cukup
21% – 40%	Kurang
0% – 20%	Sangat Kurang

Sumber: Peneliti (2025)

Setiap hasil persentase akan diklasifikasikan ke dalam lima kategori berdasarkan perhitungan tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat mengetahui apakah suatu indikator dinilai “sangat baik”, “baik”, “cukup baik”, “tidak baik”, “sangat tidak baik” berdasarkan persepsi tamu hotel.

3.7.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono, (2018) analisis verifikatif merupakan pendekatan analisis yang bertujuan untuk mengkonfirmasi dari suatu hipotesis atau teori yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak hanya mendeskripsikan fenomena, namun menguji pula hubungan antar variabel yang telah dirumuskan berdasarkan kajian teori Sanusi, (2011). Dengan demikian analisis ini memberikan

dasar yang kuat dalam pengambilan kesimpulan yang bersifat empiris dan objektif, karena didasarkan pada hasil pengujian yang dapat diuji ulang (I. Hasan, 2002).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Riyanto & Hatmawan, (2020), uji asumsi klasik merupakan langkah penting yang harus dilakukan sebelum melanjutkan ke tahap analisis regresi, termasuk dalam analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan dalam penelitian ini. Uji tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan tidak bias. Jika asumsi tidak terpenuhi, maka interpretasi terhadap model menjadi kurang akurat dan dapat menyesatkan. Dalam konteks penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai kelayakan data dalam menganalisis pengaruh implementasi *green hotel* terhadap *memorable experience* dan kepuasan tamu. Beberapa jenis pengujian yang digunakan antara lain uji normalitas, untuk memastikan distribusi data residual normal uji multikolineritas, dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi serta uji heteroskedastisitas, untuk memastikan bahwa varians residual bersifat konstan.

3.7.4 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan tahap awal dalam uji asumsi klasik yang bertujuan untuk memastikan bahwa data residual dari model *path analysis* memiliki distribusi yang normal. Normalitas residual penting untuk dipenuhi agar hasil estimasi parameter dan pengujian hipotesis dalam model statistik tidak menimbulkan bias. Dalam penelitian ini, uji normalitas diterapkan pada data dari variabel implementasi *green hotel*, *memorable experience*, dan kepuasan tamu. Pengujian dapat dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk, yang keduanya bertujuan untuk menguji kesesuaian distribusi data dengan distribusi normal. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dianggap memenuhi asumsi normalitas Ghazali, (2018). Kesesuaian distribusi ini sangat penting agar analisis jalur yang dilakukan menghasilkan interpretasi yang valid dan dapat diandalkan (Santoso, 2019).

3.7.5 Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Multikolineritas dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan secara individual karena adanya hubungan linear yang kuat di antara variabel bebas (Gujarati & Porter, 2009).

Pendeteksian multikolineritas biasanya dilakukan dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Ghozali, (2018), multikolineritas dapat dikatakan terjadi apabila nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 atau nilai VIF lebih dari 10. Sebaliknya, apabila *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, maka model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolineritas.

3.7.6 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali, (2018), heteroskedastisitas merupakan kondisi di mana varians residual dalam model regresi tidak konstan di seluruh observasi. Ketidakkonsistenan varians residual ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap asumsi dasar regresi klasik, yang mensyaratkan bahwa residual harus memiliki varians yang sama (homoskedastisitas). Gujarati & Porter, (2009) menjelaskan bahwa keberadaan heteroskedastisitas dapat menyebabkan estimasi parameter regresi menjadi tidak efisien dan menghasilkan kesimpulan yang menyesatkan, meskipun tetap tidak bias.

3.7.7 Analisis Path

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung maupun tidak langsung dari satu variabel terhadap variabel lainnya dalam suatu model. Metode ini merupakan pengembangan dari regresi linier berganda, dan sangat berguna ketika penelitian melibatkan beberapa hubungan antar variabel sekaligus (Ghozali, 2018). Dalam analisis jalur (*path analysis*), salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah terpenuhinya uji asumsi klasik sebagaimana dalam analisis regresi linear. Uji asumsi klasik tersebut meliputi uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa distribusi

data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan agar variabel bebas tidak memiliki korelasi yang terlalu tinggi satu sama lain sehingga tidak menimbulkan bias dalam estimasi koefisien regresi. Sedangkan uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah varians residual konstan pada setiap nilai variabel bebas, sehingga model regresi tetap reliabel. Dengan demikian, apabila ketiga asumsi klasik tersebut terpenuhi, maka analisis jalur dapat memberikan hasil yang valid dan dapat dipercaya (Ghozali, 2016; Santoso, 2010). Dalam konteks penelitian ini, analisis jalur digunakan untuk menguji apakah *memorable experience* dapat menjadi perantara (mediator) dalam hubungan antara *green hotel* dan kepuasan tamu. Menurut Sarwono, (2016), *path analysis* membantu peneliti memahami bagaimana satu variabel bisa memengaruhi variabel lainnya, baik secara langsung maupun melalui variabel mediator. Prosedur analisis mediasi ini merujuk pada pendekatan dari Baron & Kenny, (1986), yang menyatakan bahwa mediasi terjadi jika: (1) variabel independen berpengaruh signifikan terhadap mediator, (2) variabel independen juga berpengaruh terhadap variabel dependen, (3) mediator berpengaruh terhadap variabel dependen, dan (4) setelah mediator dimasukkan, pengaruh langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen menjadi lebih kecil atau tidak lagi signifikan. Dengan pendekatan ini, analisis jalur tidak hanya menjelaskan hubungan langsung antar variabel, tetapi juga membantu mengetahui apakah ada pengaruh tidak langsung yang terjadi melalui mediator.

3.7.8 Pengujian Hipotesis

Menurut Sutopo & Slamet, (2017), inti dari pengujian hipotesis adalah membandingkan hasil yang diperoleh dari data sampel dengan nilai yang diasumsikan mewakili populasi. Semakin besar selisih antara nilai sampel dan nilai hipotesis, maka semakin kecil kemungkinan hipotesis tersebut diterima. Dalam konteks penelitian ini, yang menggunakan analisis jalur untuk mengkaji pengaruh konsep *green hotel* terhadap pengalaman berkesan dan kepuasan tamu, uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antar variabel dalam model. Pengujian ini dilakukan melalui perhitungan koefisien jalur

dan signifikansinya, guna membuktikan apakah pengaruh yang diasumsikan dalam model benar-benar terjadi dalam populasi tamu hotel di Kota Bandung.

3.7.9 Uji Parsial (Uji T)

Dalam penelitian ini digunakan uji t atau analisis parsial untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat. Menurut Ghozali, (2018), uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model regresi memberikan pengaruh yang signifikan secara individual terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (*p-value*) terhadap batas kritis signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka variabel tersebut dianggap memiliki pengaruh signifikan dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis nol (H_0) diterima. Uji ini penting dalam penelitian untuk menilai sejauh mana implementasi konsep *green hotel* dan *memorable experience* secara individu memengaruhi kepuasan tamu di hotel-hotel di Kota Bandung.

3.7.10 Uji Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini digunakan uji F (simultan) untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini penting untuk mengevaluasi kelayakan model regresi secara keseluruhan, khususnya dalam konteks analisis jalur (*path analysis*), di mana beberapa variabel diuji secara simultan terhadap satu variabel terikat. Menurut Ghozali, (2018), uji F digunakan untuk menilai signifikansi model regresi secara keseluruhan dan menentukan apakah kombinasi variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen secara bermakna. Pengambilan keputusan dalam uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (sig.) dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai sig. $< 0,05$, maka model regresi dianggap signifikan, artinya seluruh variabel independen dalam model memiliki pengaruh bersama terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai sig. $> 0,05$, maka model

dinyatakan tidak signifikan. Dalam konteks penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji apakah implementasi *green hotel* secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap *memorable experience* dan kepuasan tamu.

3.7.11 Sobel Test

Dalam penelitian ini, Analisis Sobel digunakan untuk menguji peran mediasi *memorable experience* dalam hubungan antara implementasi konsep *green hotel* dan kepuasan tamu. Metode ini bertujuan untuk mengetahui apakah *memorable experience* berfungsi sebagai variabel mediator yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan tamu melalui pengalaman berkesan di hotel ramah lingkungan. Statistik Sobel dihitung menggunakan rumus berikut (Sobel, 1982):

$$\text{Rumus sobel: } Z = (a \times b) / \sqrt{(b^2 \times \text{SEa}^2) + (a^2 \times \text{SEb}^2)}$$

Di mana a adalah koefisien jalur dari variabel independen (implementasi konsep *green hotel*) ke mediator (*memorable experience*), b adalah koefisien jalur dari mediator ke variabel dependen (kepuasan tamu), sedangkan SEa dan SEb adalah *standard error* masing-masing koefisien. Nilai Z yang signifikan (biasanya jika $|Z| > 1.96$ untuk $\alpha = 0.05$) menunjukkan bahwa efek mediasi oleh *memorable experience* adalah signifikan. Penggunaan Sobel test dalam konteks mediasi sangat penting untuk memahami mekanisme pengaruh *green hotel* terhadap kepuasan tamu melalui *memorable experience* (MacKinnon et al., 2002; Preacher & Hayes, 2008).