

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh dari *memorable experience* terhadap *revisit intention* menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers dengan pendekatan ilmu manajemen pemasaran. Penelitian ini menggunakan dua variabel, menurut Uma Sekaran (2013:68), variabel penelitian adalah suatu nilai yang berbeda pada waktu untuk objek yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek yang berbeda. Dua variabel yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Independent variable* (variabel bebas)

Independent variable atau variabel bebas menurut Sugiyono (2014:39) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *memorable experience* yang terdiri dari *hedonism*, *novelty*, *local culture*, dan *refreshment*.

2. *Dependent variable* (variabel terikat)

Menurut Sugiyono (2014:39) *dependent variable* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah *revisit intention* yang terdiri dari kesediaan untuk berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan.

Objek penelitian atau unit analisis dari penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Berdasarkan objek penelitian atau unit analisis penelitian tersebut, diteliti mengenai pengaruh *memorable experience* terhadap *revisit intention* di Sheraton Bandung Hotel & Towers Bandung. Penelitian ini membutuhkan waktu kurang dari satu tahun. Oleh sebab itu, metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Menurut Uma Sekaran (2013:106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian di mana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini

difokuskan pada penelitian tentang analisis *memorable experience* yang berdampak pada *revisit intention*.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan penjabaran diatas, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas (verifikatif). Menurut Uma Sekaran (2013: 100) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama untuk mendeskripsikan sesuatu biasanya penjelasan mengenai karakteristik pasar atau fungsi. Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai gambaran *memorable experience*, dan gambaran *revisit intention*. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012:55) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini dilakukan uji hipotesis dilapangan terhadap tamu individu yang menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers untuk mengetahui pengaruh *memorable experience* terhadap *revisit intention*.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yakni deskriptif dan kausalitas (verifikatif), maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan metode *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2014:8) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai berikut:

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dan metode *explanatory survey* menurut Sugiyono (2012:11) mendefinisikan metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Berdasarkan penelitian tersebut yang menggunakan metode tersebut, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2012:58) operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu mengenai *memorable experience* sebagai variabel bebas yang terdiri dari *hedonism* (X_1), *novelty* (X_2), *local culture* (X_3), dan *refreshment* (X_4). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu *revisit intention* dengan indikator berdasarkan kesediaan untuk berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan. Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERATIONAL VARIABLE PENELITIAN

| Variabel/ Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | Nomor Item |
|------------------------------|--|-------------------|--|---------|---------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| <i>Memorable Experience</i> | <i>Memorable tourism experience</i> secara operasional didefinisikan sebagai pengalaman pariwisata yang di ingat dan dikenang kembali setelah even tersebut terjadi. Hal ini dibangun dari pengalaman pariwisata berdasarkan penilaian individu dari pengalaman tersebut. Kim et al (2012:12) | | | | |
| <i>Hedonism</i> (X1) | Mengacu pada pengalaman yang berhubungan dengan emosi seperti kesenangan, kegembiraan dan kenikmatan Kim, et al. (2012) | <i>Excitement</i> | Tingkat antusias tamu untuk menginap di hotel | Ordinal | III.1 |
| | | | Tingkat antusias tamu dalam menggunakan fasilitas selain <i>guest room</i> (cth. <i>swimming pool</i> , <i>bussiness center</i> , dan <i>Kids Club</i>) pada saat menginap di hotel | Ordinal | III.2 |
| | | <i>Enjoyment</i> | Tingkat kenikmatan sajian hidangan <i>breakfast</i> yang disuguhkan pada | Ordinal | III.3 |

| Variabel/ Sub Variabel (1) | Konsep Variabel (2) | Indikator (3) | Ukuran (4) | Skala (5) | Nomor Item (6) |
|-------------------------------------|---|----------------------|--|--------------|----------------------|
| | | | saat menginap di hotel | | |
| | | <i>Pleasure</i> | Tingkat kenyamanan dari tempat tidur yang ada di <i>guest room</i> pada saat menginap di hotel | Ordinal | III.4 |
| | | | Tingkat kenyamanan secara keseluruhan yang dirasakan selama menginap di hotel | Ordinal | III.5 |
| | | | Tingkat kepuasan selama menginap hotel | Ordinal | III.6 |
| <i>Novelty</i> (X2) | Pengalaman unik yang dialami oleh wisatawan Kim, et al. (2012) | <i>Dissimilarity</i> | Tingkat pengalaman tamu dalam mendapatkan pelayanan lebih dari karyawan | Ordinal | III.7 |
| | | | Tingkat pengalaman tamu dalam mendapatkan pengalaman yang berbeda selama menginap di hotel | Ordinal | III.8 |
| | | <i>Uniqueness</i> | Tingkat keunikan yang di suguhkan saat menginap di hotel | Ordinal | III.9 |
| | | | Tingkat keunikan konsep <i>semi-resort</i> (hotel yang memiliki beberapa indikator resort | Ordinal | III.10 |

| Variabel/ Sub Variabel (1) | Konsep Variabel (2) | Indikator (3) | Ukuran (4) | Skala (5) | Nomor Item (6) |
|-------------------------------------|--|--------------------|--|--|----------------------|
| | | | yaitu seperti: lokasi berada di daerah pegunungan, dan memiliki fasilitas rekreasi) yang di suguhkan dari hotel | | |
| | | | Tingkat keunikan <i>Towers Garden</i> yang ada di hotel | Ordinal | III.11 |
| Local Culture (X3) | Menggambarkan pengalaman seseorang terhadap masyarakat lokal yang bersahabat | <i>Impressions</i> | Tingkat pengalaman tamu dari kehangatan karyawan dalam menyambut tamu saat tiba di hotel | Ordinal | III.12 |
| | Kim, et al. (2012) | <i>Hospitality</i> | Tingkat keramahan dari karyawan hotel selama menginap | Ordinal | III.13 |
| | | | Tingkat pengalaman yang dirasakan tamu dari keseluruhan sikap karyawan dalam menyambut tamu | Ordinal | III.14 |
| | | | <i>Culture</i> | Tingkat budaya lokal sunda yang dirasakan selama menginap di hotel | Ordinal |
| Refreshment (X4) | Berkaitan dengan perasaan kebebasan, kemerdekaan dan revitalisasi yang disampaikan oleh wisatawan pada | <i>Liberating</i> | Tingkat pengalaman tamu merasakan fleksibilitas dalam penggunaan fasilitas hotel | Ordinal | III.16 |

| Variabel/ Sub Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | Nomor Item |
|------------------------------|--|---|--|---------|---------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| | kunjungan yang mengesankan | <i>Refreshing</i> | Tingkat kesegaran udara yang dirasakan selama menginap di hotel | Ordinal | III.17 |
| | Kim, et al. (2012) | | Tingkat kenyamanan untuk merelaksasi diri | Ordinal | III.18 |
| | | <i>Revitalized</i> | Tingkat pentingnya kesadaran staf akan kebutuhan layanan tamu | Ordinal | III.19 |
| | | | Tingkat pentingnya kepedulian karyawan terhadap keluhan | Ordinal | III.20 |
| Revisit Intention | <i>Revisit intention</i> disebut sebagai kesediaan untuk merekomendasikan, dalam arti bahwa para wisatawan mengekspresikan kesediaan untuk meninjau kembali tujuan dan membuat rekomendasi kepada teman-teman mereka karena mereka memiliki pengalaman perjalanan yang memuaskan. S.J. Luo (2013) | | | | |
| | | <i>Willingness to revisit a destination</i> | Tingkat kesediaan untuk berkunjung kembali ke hotel | Ordinal | III.21 |
| | | <i>Willingness to recommend</i> | Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan hotel | Ordinal | III.22 |
| | | <i>Willingness to story telling</i> | Tingkat kesediaan untuk menceritakan pengalaman positif menginap di hotel | Ordinal | III.23 |

Sumber: Pengolahan Data 2017

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Pada sebuah penelitian tentu perlu didukung dengan data. Dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Uma Sekaran (2013:113) data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan khusus penelitian. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada. Untuk secara jelas mengenai data, jenis data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

| Jenis Data | Sumber |
|--|--|
| Data Sekunder | |
| Data tingkat <i>occupancy</i> di Sheraton Bandung Hotel & Towers | <i>Management</i> Sheraton Bandung Hotel & Towers 2017 |
| Data tamu <i>repeater</i> di Sheraton Bandung Hotel & Towers | <i>Management</i> Sheraton Bandung Hotel & Towers 2017 |
| Data Primer | |
| Tanggapan Tamu mengenai <i>Memorable Experience</i> | Penyebaran Kuesioner pada Tamu Sheraton Bandung Hotel & Towers |
| Tanggapan tamu mengenai pengaruh <i>memorable experience</i> terhadap <i>revisit intention</i> | Penyebaran Kuesioner pada Tamu Sheraton Bandung Hotel & Towers |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

3.2.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) mengemukakan mengenai populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari pengertian tersebut, populasi merupakan obyek atau subyek pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian yang meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah tamu Sheraton Bandung Hotel & Towers yaitu sebanyak 15,639 orang pada tahun 2016 (Manajemen Sheraton Bandung Hotel & Towers, 2017).

3.2.4.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Menurut Uma Sekaran (2013:241) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel demikian subkelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih. Berdasarkan kutipan diatas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati.

Berdasarkan penjabaran mengenai sampel diatas, dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian dari jumlah tamu yang melakukan pemesanan kamar di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah, maka digunakan rumus Tabachnick dan Fidel (2013:123) mengemukakan pengukuran tersebut yaitu dengan rumus:

$$n \geq 50 + 8m$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah variabel

Perhitungan rumus sebagai berikut :

$$n \geq 50 + 8m$$

$$n \geq 50 + 8.5$$

$$n \geq 50 + 40$$

$$n \geq 90$$

Menurut perhitungan diatas ukuran sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Stangor (2011:110) berpendapat bahwa teknik sampling mengacu pada pemilihan orang-orang untuk berpartisipasi dalam sebuah proyek penelitian, biasanya digunakan untuk tujuan membuat kesimpulan tentang kelompok yang lebih besar dari individu.

Menurut Malhotra (2009:375), sebuah teknik sampling dapat diklasifikasikan sebagai *probability* dan *non-probability*. Sampel *probability* merupakan sampel yang dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel, sedangkan sampel *non-probability* kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel *systematic random sampling* untuk populasi bergerak (*mobile sampling*). Menurut Suharsimi Arikunto (2009:264), *systematic random sampling* yaitu teknik pemilihan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak hanya untuk sampel yang pertama dari sejumlah sampel, sedangkan untuk sampel berikutnya dipilih secara sistematis. *Systematic random sampling* digunakan karena populasinya sejenis (homogen) dan dapat dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Metode tersebut dipilih agar peneliti dapat dengan mudah menentukan objek untuk dijadikan sampel dengan tetap menerapkan aturan yang mana pada setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2013:116), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab dengan pemberi informasi untuk mengumpulkan data dan fakta yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara dilakukan untuk mendapat informasi langsung dari responden dan pihak manajemen. Responden dalam penelitian ini yaitu tamu dan manajemen di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

2. Observasi

Observasi menurut Uma Sekaran (2013:130) menyangkut menonton, merekam, analisa yang direncanakan dan interpretasi perilaku, tindakan, atau peristiwa. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan. Observasi ini dilakukan terhadap objek yang diteliti mengenai *memorable experience* dan *revisit intention* di Sheraton Bandung Hotel & Towers Bandung.

3. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan seperangkat pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden untuk mengumpulkan data primer. Kuisisioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, *memorable experience* dan *revisit intention* di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Setelah kuisisioner diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan lalu diolah dan dikaji untuk menjadi sebuah data yang riil.

4. Studi literatur

Studi literatur berupa metode pengumpulan informasi untuk tinjauan teori-teori dari buku dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan variabel penelitian dan masalah yang terdiri dari *memorable experience* dan *revisit intention*. Teknik ini dilakukan agar penulis memiliki konsep yang jelas dan pegangan teori dalam pemecahan masalah, yang dapat menunjang pengolahan data dan mendukung data primer.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian. Data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis penelitian. Benar atau tidaknya data menentukan hasil penelitian. Jika peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka item-item yang disusun pada kuesioner tersebut menjadi instrumen penelitian dan merupakan alat tes yang mengukur tujuan dalam penelitian. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini diproses dengan menggunakan perangkat lunak komputer, yaitu program IBM SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) 23 for windows.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Menurut Uma Sekaran (2013: 225), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen *memorable experience* sebagai variabel X dan *revisit intention* sebagai variabel Y.

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yaitu menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Sekaran (2008: 110) adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.

3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

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

Sumber : Sugiyono (2011: 183)

Keterangan : r_{xy} : Korelasi skor item dan skor total item
 n : Jumlah responden
 x : Skor per item dalam variabel
 y : Skor total item dalam variabel
 $\sum x$: Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum y$: Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Pada penelitian ini, pengujian validitas tidak dilakukan secara manual tetapi menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 23 for Windows*. Dengan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Distribusi data pada excel copy ke SPSS *data view*
2. Klik variabel view (letaknya dikiri bawah) isi kolom *named* dengan variabel – variabel penelitian. *Width, decimal, label* (isi degan nama – nama atas variabel penelitian), *colum, align (left, center, right, justify)* da nisi juga kolom *measure* (skala : ordinal)
3. Pengisian data : pilih *data view* pada SPSS *data editor*
4. Pengolahan data : pilih *analyze, correlate, bivariate*
5. Pengisian (dari *bivariate correlation*) : masukan skor jawaban dan total ke *variables, correlation, coefficient* pilih *pearson, test of significance* klik *two tailed*
6. Klik Ok untuk mengakhiri perintah

Setelah keluar output dari pengujian langkah-langkah tersebut, Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan r tabel dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh hasil pengujian validitas dari setiap item pertanyaan yang diajukan peneliti. Berikut adalah Tabel 3.3 yang menyajikan hasil uji validitas instrumen penelitian sebagai berikut ini.

TABEL 3.3
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

| No. Item | Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------------------------------|--|----------|---------|------------|
| <i>MEMORABLE EXPERIENCE</i> | | | | |
| <i>Hedonism</i> | | | | |
| 1 | Saya sangat antusias untuk menginap di hotel | 0,775 | 0,361 | Valid |
| 2 | Saya antusias dalam menggunakan fasilitas selain <i>guest room</i> (cth. <i>swimming pool</i> , <i>bussiness center</i> , dan <i>Kids Club</i>) pada saat menginap di hotel | 0,890 | 0,361 | Valid |
| 3 | Kenikmatan sajian hidangan <i>breakfast</i> yang disuguhkan pada saat menginap di hotel | 0,850 | 0,361 | Valid |
| 4 | Kenyamanan dari tempat tidur yang ada di <i>guest room</i> pada saat menginap di hotel | 0,508 | 0,361 | Valid |
| 5 | Kenyamanan secara keseluruhan yang dirasakan selama menginap di hotel | 0,434 | 0,361 | Valid |
| 6 | Kepuasan selama menginap hotel | 0,775 | 0,361 | Valid |
| <i>Novelty</i> | | | | |
| 7 | Saya merasakan pelayanan yang berbeda dari staf | 0,691 | 0,361 | Valid |
| 8 | Saya mendapatkan pengalaman yang berbeda selama menginap di hotel | 0,712 | 0,361 | Valid |
| 9 | Saya melihat keunikan yang di suguhkan dari hotel selama menginap | 0,831 | 0,361 | Valid |
| 10 | Saya menyadari keunikan konsep <i>semi-resort</i> dari hotel ini selama menginap (hotel yang memiliki beberapa indikator resort yaitu seperti: | 0,634 | 0,361 | Valid |

| | | | | |
|---------------------------------|--|-------|-------|-------|
| | lokasi berada di daerah pegunungan, dan memiliki fasilitas rekreasi) | | | |
| 11 | Saya menyadari bahwa <i>Towers Garden</i> yang ada di hotel ini memiliki keunikan jika di bandingkan dengan hotel lain | 0,592 | 0,361 | Valid |
| <i>Local Culture</i> | | | | |
| 12 | Kehangatan karyawan dalam menyambut saat tiba di hotel | 0,445 | 0,361 | Valid |
| 13 | Keramahan dari karyawan hotel selama menginap | 0,569 | 0,361 | Valid |
| 14 | Keseluruhan sikap karyawan dalam berinteraksi | 0,503 | 0,361 | Valid |
| 15 | Budaya lokal sunda yang dirasakan selama menginap di hotel | 0,613 | 0,361 | Valid |
| <i>Refreshment</i> | | | | |
| 16 | Fleksibilitas dalam menggunakan fasilitas yang ada di hotel | 0,877 | 0,361 | Valid |
| 17 | Kesegaran udara yang dirasakan selama menginap di hotel | 0,832 | 0,361 | Valid |
| 18 | Saya menginap di hotel ini untuk merelaksasikan diri dari rutinitas sehari-hari | 0,929 | 0,361 | Valid |
| 19 | Kesadaran karyawan mengenai kebutuhan tamu | 0,684 | 0,361 | Valid |
| 20 | Kepedulian karyawan terhadap keluhan tamu | 0,490 | 0,361 | Valid |
| <i>REVISIT INTENTION</i> | | | | |
| 21 | Tingkat kesediaan untuk berkunjung kembali ke hotel | 0,575 | 0,361 | Valid |
| 22 | Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan hotel | 0,746 | 0,361 | Valid |
| 23 | Tingkat kesediaan untuk menceritakan pengalaman positif selama menginap di hotel | 0,820 | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 3.3 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam instrumen penelitian (23 item) adalah valid. Hal ini dapat dilihat

dari skor r_{hitung} tiap item pertanyaan yang selalu lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} (0,361) pada derajat kebebasan ($df = n-2$).

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Menurut Uma Sekaran (2013:228) pengujian reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran itu tanpa prasangka (bebas dari kesalahan) dan karenanya memastikan pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dan di berbagai item dalam instrumen. Dapat disimpulkan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang memberikan hasil pengukuran yang terpercaya. Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2009: 170)

Keterangan : r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah varian total
 σ_1^2 : Varian total

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

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

Keterangan : n : Jumlah responden
 x : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.

2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Pengujian realibilitas ini menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solution) 23 for Windows*. Dengan langkah – langkah sebagai berikut :

- a. Distribusi data pada excel copy ke SPSS *data view*
- b. Klik variabel view (letaknya dikiri bawah) isi kolom *named* dengan variabel – variabel penelitian. *Width, decimal, label* (isi degan nama – nama atas variabel penelitian), *column, align (left, center, right, justify)* dan isi juga kolom *measure* (skala : ordinal)
- c. Kembali ke *data view*, pilih *analyze*, pada toolbar pilih *reliability analyze*
- d. Pindahkan data yang diuji atau klik *alpha*
- e. Klik *continue*, kemudian klik Ok untuk mengakhiri perintah

Koefisien *cronbach alpha* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrument penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menggunakan program SPSS 23.0 *for windows*, maka diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut ini.

TABEL 3.4
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

| No. | Variabel | $C\sigma$ hitung | $C\sigma$ minimal | Keterangan |
|-----|-----------------------------|------------------|-------------------|------------|
| 1 | <i>Memorable Experience</i> | 0,879 | 0,70 | Reliabel |
| 2 | <i>Revisit Intention</i> | 0,780 | 0,70 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai lebih besar adalah *Memorable Experience* dengan $C\sigma$ hitung sebesar 0,879 dan variabel *Revisit Intention* dengan $C\sigma$ hitung sebesar 0,780, dengan keterangan kedua variabel tersebut dinyatakan realibel karena kedua angka tersebut bernilai lebih besar dari nilai $C\sigma$ minimal yaitu 0,70.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Untuk memperoleh data penelitian maka ada alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan variable-variabel penelitian, antara lain:

1. Analisis data deskriptif tentang *memorable experience* yang terdiri dari *hedonism* (X_1), *novelty* (X_2), *local culture* (X_3), dan *refreshment* (X_4).
2. Analisis deskriptif mengenai *revisit intention* tamu yang terdiri dari kesediaan untuk berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Setelah dilakukannya analisis deskriptif, analisis yang dilakukan selanjutnya dilakukan uji keseluruhan data yang diperoleh dari responden telah terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *memorable experience* terhadap *revisit intention* tamu di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Adapun yang menjadi variabel bebas ialah *memorable experience* yang memiliki empat dimensi *hedonism* (X_1), *novelty* (X_2), *local culture* (X_3), dan *refreshment* (X_4), sedangkan variabel terikatnya adalah *revisit intention*.

Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Berikut langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2011:55) *Method of Successive Interval* (MSI), yaitu metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Jadi, MSI dapat dikatakan mentransformasi data pengukuran ordinal menjadi interval. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Install add ins Successive.xla* pada *Microsoft Excel*
- b. Jalankan aplikasi *Microsoft Excel*
- c. Buka data yang akan diolah menjadi MSI
- d. Klik *Toolbar Statistics*.
- e. Pilih *Successive Interval*.
- f. Pada Menu Input Pilih *data range*, lalu *drag* data yang akan di MSI.
- g. Pada Menu *Output* pilih kolom tempat MSI.
- h. Pilih *Next*.
- i. Pada Menu *Select Variables*, pilih seluruh *item* yang akan di MSI-kan.
- j. Pilih *Next*.
- k. Pada Menu *Min Value* isi dengan 1 dan *Max Value* dengan 5.
- l. Klik Menu *Display Summary*, lalu *Next*.
- m. Klik *Finish*.

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditemukan pasangan data *variabel independent* dengan *variabel dependent* serta akan ditemukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Untuk mendapatkan kelima variabel mempunyai hubungan kausal atau tidak, maka harus didasarkan pada teori atau konsep-konsep tentang variabel-variabel tersebut.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *memorable experience* yang terdiri dari *hedonism* (X_1), *novelty* (X_2), *local culture* (X_3), dan *refreshment* (X_4). Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu *revisit intention*.

Persamaan regresi linier berganda empat variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

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

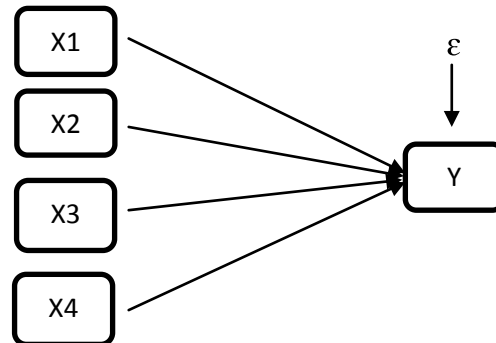
Keterangan : Y = Nilai variabel terikat yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X₁ (*hedonism*), X₂ (*novelty*), X₃ (*local culture*), dan X₄ (*refreshment*), adalah variabel penyebab.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu X₁ (*hedonism*), X₂ (*novelty*), X₃ (*local culture*), dan X₄ (*refreshment*), terhadap variabel terikat (Y) yaitu *revisit intention*. Maka terlebih dahulu hipotesis konseptual tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar 3.1 berikut:



GAMBAR 3.1
REGRESI LINIER BERGANDA

Keterangan :

X1 : *Hedonism*

X2 : *Novelty*

X3 : *Local Culture*

X4 : *Refreshment*

Y : *Revisit Intention*

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

a) Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi 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*.

b) Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

c) Uji Asumsi 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 periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya).

d) Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.

3. Analisis 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. Adapun interpretasi hasil untuk perhitungan analisis korelasi adalah sebagai berikut:

TABEL 3.3
INTEPRETASI KOEFISIEN KORELASI

| Besarnya Nilai | Tingkat Hubungan |
|----------------------|------------------|
| 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 0,600 – 0,799 | Kuat |
| 0,800 – 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber: Sugiyono (2012:184)

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi berganda. Dalam hal ini analisis regresi berganda digunakan mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel *independent* (variabel bebas) terhadap variabel *dependent* (variabel terikat).

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data ordinal yang merupakan skala yang mengandung unsur kategori atau penamaan juga menunjukkan peringkat atau urutan. Hipotesis yang diuji dalam rangka penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka H_a diterima, dan H_0 ditolak

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan $dk (n-2)$ serta pada uji dua pihak, yaitu uji dua arah pihak kanan dan kiri. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

1. Hipotesis $H_0 : \rho = 0$

Artinya tidak terdapat pengaruh antara *memorable experience* yang terdiri

dari X_1 (*Hedonism*), X_2 (*Novelty*), X_3 (*Local Culture*), dan X_4 (*Refreshment*) terhadap *revisit intention*.

2. Hipotesis $H_1 : \rho \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh antara *memorable experience* yang terdiri dari X_1 (*Hedonism*), X_2 (*Novelty*), X_3 (*Local Culture*), dan X_4 (*Refreshment*) terhadap *revisit intention*.