

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang meningkatkan kepuasan tamu melalui penciptaan *customer experience* di Sumber Alam Garden of Water. Penelitian ini menggunakan dua variabel. Menurut Uma Sekaran (2013:68), variabel adalah segala sesuatu yang memiliki perbedaan atau variasi nilai. Nilai-nilai tersebut dapat berbeda untuk berbagai objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Menurut Uma Sekaran (2013:69) *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif. Yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan tamu yang terdiri dari tingkat harapan, dan tingkat kenyataan. Sementara itu yang menjadi variabel *independent* adalah *customer experience* yang terdiri dari dua variabel, *physical environment* dan *social environment*.

Responden pada penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun maka metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional method*. Menurut Uma Sekaran (2013:106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Melalui metode ini diharapkan peneliti dapat mengungkapkan serta mengkaji seberapa besar upaya memperbaiki kepuasan tamu melalui penciptaan *customer experience* yang menginap di Sumber Alam Garden of Water.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Metode dan penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan memecahkan suatu masalah. Berdasarkan tujuan penelitian dan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Menurut Sugiyono (2012:53) Penelitian deskriptif adalah “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri tanpa membuat perbandingan dan atau mencari hubungan variabel satu sama lain)”. Sedangkan penelitian verifikatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Penelitian ini terdiri dari dua tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai penciptaan *customer experience* yang dilakukan oleh pihak Sumber Alam Garden of Water dan pandangan mengenai kepuasan tamu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water.

Berdasarkan jenis penelitiannya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. 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 deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel.

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 *customer experience* sebagai variabel bebas yang terdiri dari *physical environment* (X_1), *social environment* (X_2). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu dengan indikator berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kenyataan. Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item		
<i>Customer Experience</i> (X)	<i>Customer experience</i> merupakan perasaan mengesankan yang melibatkan pelanggan secara personal dan emosional dalam menanggapi interaksi mereka dengan lingkungan fisik dan sosial yang menghasilkan kepuasan dan niat perilaku positif. Faizan Ali dan Rosmini Omar (2014:177)						
<i>Physical Environment</i> (X ₁)	<i>Physical environment</i> adalah dasar dari semua produk pariwisata, karena fitur dan keramahtamahan tidak dapat dipisahkan. Faizan Ali dan Rosmini Omar (2014:179)	<i>Ambience</i>					

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Social Environment (X₂)	<i>Social Environment</i> yang sukses diciptakan dan hasilnya adalah identitas konsumen dan karyawan secara bersama terhubung secara emosional yang dapat membuat konsumen loyal. Faizan Ali dan Rosmini Omar (2014:179)	<i>Attitude</i>	• Tingkat kepedulian karyawan terhadap tamu	<i>Ordinal</i>	III B.1
			• Tingkat kesopanan karyawan dalam melayani tamu	<i>Ordinal</i>	III B.2
			• Tingkat keramahan karyawan dalam melayani tamu	<i>Ordinal</i>	III B.3
		<i>Professional behaviour</i>	• Tingkat pengetahuan karyawan tentang produk dan jasa	<i>Ordinal</i>	III B.4
			• Tingkat kecepatan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan tamu	<i>Ordinal</i>	III B.5
			• Tingkat keramahan karyawan	<i>Ordinal</i>	III B.6
		<i>Appearance</i>	• Tingkat kerapihan karyawan	<i>Ordinal</i>	III B.7
			• Tingkat kebersihan karyawan	<i>Ordinal</i>	III B.8
			• Tamu di hotel sopan dan hormat	<i>Ordinal</i>	III B.9
		<i>Socialisation of other customers</i>	• Tamu di hotel memperhatikan privasi orang lain	<i>Ordinal</i>	III B.10
			• Tamu di hotel mengikuti aturan dan ketentuan	<i>Ordinal</i>	III B.12

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item				
Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) (Y)	<i>In general, satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations. If the performance or experience falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted</i> Kotler & Keller (2016:154)								
							• Tingkat kepuasan terhadap kebersihan di seluruh area hotel	<i>Ordinal</i>	IV.1
							• Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan di seluruh area hotel	<i>Ordinal</i>	IV.2
						Kepuasan atas <i>Ambience</i>	• Tingkat kepuasan terhadap kesesuaian suhu ruangan di seluruh area hotel	<i>Ordinal</i>	IV.3
							• Tingkat kepuasan terhadap kesesuaian pencahayaan di seluruh area hotel	<i>Ordinal</i>	IV.4
							• Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan <i>exterior</i> hotel	<i>Ordinal</i>	IV.5
						Kepuasan atas <i>Spatial Layout</i>	• Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan <i>interior</i> hotel	<i>Ordinal</i>	IV.6
	• Tingkat kepuasan	<i>Ordinal</i>	IV.7						

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			terhadap kemenarikan warna pada desain <i>interior</i> dan <i>exterior</i> hotel		
			• Tingkat kepuasan terhadap kemenarikan <i>furniture</i> hotel	<i>Ordinal</i>	IV.8
			• Tingkat kepuasan terhadap kejelasan tanda penunjuk arah	<i>Ordinal</i>	IV.9
	Kepuasan atas <i>Sign and Symbol</i>		• Tingkat kepuasan terhadap kejelasan tanda informasi	<i>Ordinal</i>	IV.10
			• Tingkat kepuasan terhadap kepedulian karyawan dalam melayani tamu	<i>Ordinal</i>	IV.11
			• Tingkat kepuasan terhadap kesopanan karyawan dalam melayani tamu	<i>Ordinal</i>	IV.12
			• Tingkat kepuasan terhadap keramhan karyawan dalam melayani tamu	<i>Ordinal</i>	IV.13
	Kepuasan atas <i>Professional</i>		• Tingkat kepuasan terhadap	<i>Ordinal</i>	IV.14

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		<i>Behaviour</i>	pengetahuan karyawan tentang produk dan jasa		
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan tamu 	<i>Ordinal</i>	IV.15
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap keramahan karyawan 	<i>Ordinal</i>	IV.16
	Kepuasan atas <i>Appearance</i>		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap kerapihan karyawan 	<i>Ordinal</i>	IV.17
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap kebersihan karyawan 	<i>Ordinal</i>	IV.18
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap tamu di hotel sopan dan hormat 	<i>Ordinal</i>	IV.19
	Kepuasan atas <i>Socialisation of other customers</i>		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap tamu di hotel memperhatikan privasi orang lain 	<i>Ordinal</i>	IV.20
			<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan terhadap tamu di hotel mengikuti aturan dan 	<i>Ordinal</i>	IV.21

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
---------------------------	-----------------	-----------	--------	-------	-------------

ketentuan

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik dari suatu gejala tertentu. Sumber data merupakan gejala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.

Berdasarkan sumber data yang ada, maka jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sanusi (2012:103) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Untuk lebih jelasnya mengenai 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

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Statistik kunjungan wisatawan di Indonesia tahun 2012-2015	Sekunder	Badan Pusat Statistik Indonesia
2.	Data jumlah hotel berbintang 3 dan 4 di Kota Garut	Sekunder	Badan Pusat Statistik Kota Garut
3.	<i>Market Share</i> pesaing utama sumber alam garden of water tahun 2016	Sekunder	Manajemen Sumber Alam Garden of Water
4.	Data <i>Occupancy</i> , dan <i>Guest Comment</i> Sumber Alam Garden of Water	Sekunder	Manajemen Sumber Alam Garden of Water
5.	Tanggapan tamu hotel	Primer	Tamu yang menginap di

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Statistik kunjungan wisatawan di Indonesia tahun 2012-2015	Sekunder	Badan Pusat Statistik Indonesia
	mengenai <i>Customer Experience</i>		Sumber Alam Garden of Water
6.	Tanggapan tamu hotel terhadap kepuasan	Primer	Tamu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting untuk mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis. Menurut Uma Sekaran (2013:240), populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu individu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water pada tahun 2016 sebanyak 10.592 (*Sales & Marketing Department Sumber Alam Garden of Water 2016*)

3.2.4.2 Sampel

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:62). Sample digunakan karena dalam penelitian ini tidak memungkinkan untuk meneliti semua populasi yang ada di Sumber Alam Garden of Water yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan waktu, tenaga dan biaya yang tersedia sehingga penelitian ini diperkenankan untuk mengambil sebagian saja dari objek populasi yang ditentukan dengan catatan bagian yang diambil tersebut *representatif* (mewakili). Nyoman (2012:38) mengatakan bahwa “besarnya populasi mempengaruhi

representativitas sampel, karena makin besar jumlah sampel makin besar peluang sampel mengikuti cirri-ciri dan distribusi populasinya.”

Berdasarkan pengertian di atas, maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dihitung atas dasar rumus. Berikut merupakan rumus untuk perhitungan menentukan jumlah sampel yang dikemukakan oleh Tabachnick dan Fidel (2013:123)

$N \geq 50 + 8m$ <p>Atau</p> $N \geq 104 + m$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah Variabel

Berdasarkan rumus Tabachnick dan Fidel, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 2$$

$$N \geq 106$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 106 tamu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013:244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Pada dasarnya terdapat dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*.

Gista Fitria, 2017

MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI PENCIPTAAN CUSTOMER EXPERIENCE
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sedangkan sampel *non probability* kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Penelitian ini menggunakan *probability sampling* dari penjabaran diatas. Lebih spesifik, penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2012:93) *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jadi, semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. *Simple random sampling* cocok digunakan pada populasi tamu individu di Sumber Alam Garden of Water.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data suatu proses pengadaaan data untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan pada pihak manajemen hotel untuk memperoleh data mengenai profil Sumber Alam Garden of Water, dan upaya penciptaan *customer experience* yang diterapkan di Sumber Alam Garden of Water.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan peninjauan serta pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yakni Sumber Alam Garden of Water khususnya mengenai *customer experience* terhadap kepuasan tamu yang menginap sehingga peneliti memperoleh informasi lain yang belum dapat diperkirakan sebelumnya.

3. Kuesioner/Angket

Merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, *customer experience*, serta kepuasan tamu. Kuesioner ditujukan kepada tamu individu yang pernah menginap di Sumber Alam Garden of Water.

4. Studi literatur

Studi literatur berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari *customer experience* dan kepuasan tamu. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, data adalah hal yang terpenting karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti juga fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliabel*. Penelitian ini menggunakan data ordinal. Pengujian validitas dan realibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS (*Statistical Product for Service Solution*). 23 for windows.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Dalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan penting dalam penelitian karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh benar tidaknya atau kevalidan data. Menurut Sugiyono (2014:363) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh penelitian dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas untuk mengukur bahwa terdapat kesamaan antara data yang ada dengan yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Sugiyono (2013:121) berpendapat bahwa instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur itu valid). Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrument yang diukur harus memiliki validitas eksternal dan internal.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi *product moment* (dikemukakan oleh Pearson). Adapun rumus Teknik Korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi <i>product moment</i>
n	= Jumlah sampel atau banyaknya responden
X	= Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
Y	= Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
$\sum X^2$	= Kuadrat faktor variabel X
$\sum Y^2$	= Kuadrat faktor variabel Y
$\sum XY$	= Jumlah perkalian faktor korelasi variable X dan Y

Keputusan pengujian validitas item instrument, menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut.

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$).
3. Berdasarkan jumlah kuesioner yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($30-2=28$).), maka didapat nilai r tabel sebesar 0,361.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 23 *for windows* maka diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti yang menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner valid karena r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,361. Berikut ini hasil dari uji validitas instrumen penelitian.

TABEL 3.3
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No	Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
A. Physical Environment			
<i>Ambience</i>			
1	Tingkat kebersihan di seluruh area hotel	0.553	Valid
2	Tingkat kenyamanan di seluruh area hotel	0.743	Valid
3	Tingkat kesesuaian suhu ruangan di seluruh area hotel	0.679	Valid
4	Tingkat kesesuaian pencahayaan diseluruh area hotel	0.776	Valid
<i>Spatial Layout</i>			
5	Tingkat kemenarikan <i>exterior</i> hotel	0.711	Valid
6	Tingkat kemenarikan <i>interior</i> hotel	0.697	Valid
7	Tingkat kemenarikan warna pada desain interior dan eksterior hotel	0.788	Valid
8	Tingkat kemenarikan <i>furniture</i> hotel	0.742	Valid
<i>Sign and Symbol</i>			
9	Tingkat kejelasan tanda penunjuk arah	0.652	Valid
10	Tingkat kejelasan tanda informasi	0.760	Valid
B. Social Environment			
<i>Attitude</i>			
11	Tingkat kepedulian karyawan terhadap tamu	0.665	Valid
12	Tingkat kesopanan karyawan dalam melayani tamu	0.656	Valid
13	Tingkat keramahan karyawan dalam melayani tamu	0.728	Valid
<i>Professional Behaviour</i>			
14	Tingkat pengetahuan karyawan tentang produk dan jasa	0.748	Valid
15	Tingkat kecepatan pelayanan terhadap kebutuhan dan keinginan tamu	0.605	Valid
<i>Appearance</i>			
16	Tingkat keramahan karyawan	0.843	Valid
17	Tingkat kerapihan karyawan	0.735	Valid
18	Tingkat kebersihan karyawan	0.760	Valid
<i>Socialisation of other customers</i>			
19	Tamu di hotel sopan dan hormat	0.731	Valid
20	Tamu di hotel memperhatikan privasi orang lain	0.758	Valid
21	Tamu di hotel mengikuti aturan dan ketentuan	0.745	Valid
Kepuasan Pelanggan			
22	Tingkat kepuasan terhadap suasana di hotel	0.679	Valid
23	Tingkat kepuasan terhadap tata ruang di hotel	0.706	Valid
24	Tingkat kepuasan terhadap tanda dan simbol di hotel	0.834	Valid

25	Tingkat kepuasan terhadap sikap dari karyawan hotel	0.506	Valid
26	Tingkat kepuasan terhadap Profesional kerja dari karyawan hotel	0.707	Valid
27	Tingkat kepuasan terhadap penampilan dari karyawan hotel	0.685	Valid
28	Tingkat kepuasan sosialisasi terhadap tamu lain	0.823	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan kuesioner yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas (df) $n-2$ ($30-2=28$), maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,361, dari tabel hasil pengujian validitas diketahui bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dengan r_{tabel} sehingga pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur terhadap konsep yang seharusnya diukur.

Berdasarkan Tabel 3.3 terlihat bahwa dua puluh satu item pertanyaan pada dimensi x valid dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator *Appearance* dengan item pertanyaan tingkat keramahan karyawan dengan nilai 0,843. Sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator *ambience* dengan item pertanyaan tingkat kebersihan hotel yang bernilai 0.553. Pada tujuh item pertanyaan pada dimensi y valid, dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada item pertanyaan tingkat kepuasan terhadap tanda dan simbol yang bernilai 0,834, sedangkan nilai terendah terdapat pada item pertanyaan tingkat kepuasan terhadap sikap dari karyawan hotel yang bernilai 0,506. Sehingga dapat diinterpretasikan korelasinya cukup tinggi.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut Sugiyono (2014:121) menyatakan bahwa “*instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan megasilkan data yang sama.*

Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus alpha atau cronbach's alpha (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai

Gista Fitria, 2017

MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI PENCIPTAAN CUSTOMER EXPERIENCE
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

merupakan rentangan antara berapa nilai dalam hal ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Rumus *aplha* atau *Cronbach's alpha* (α) sebagai berikut:

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

(Husein Umar, 2008:125 dan Suharsimi Arikunto, 2008:171)

Keterangan:

- r^{11} = Realibilitas instrumen
 k = Banyak butir pertanyaan
 σ_t^2 = Varians total
 $\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir tiap pernyataan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\Sigma \sigma^2$) sebagai berikut.

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

Keterangan:

- n = Jumlah Sampel
 σ = Nilai Varians
 x = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Jika *cronbach alpha* > 0,70 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika *cronbach alpha* < 0,70 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS 23 for windows* diketahui bahwa semua variabel reliable, hal ini disebabkan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,70. Hal ini dapat dilihat dalam Tabel 3.6 berikut:

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	$C\sigma_{hitung}$	$C\sigma$	Keterangan
1.	<i>Customer experience</i>	0,929	0,70	Reliabel
2.	Kepuasan Pelanggan	0,832	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas *customer experience* dan kepuasan pelanggan terlihat dari nilai *alpha cronbach* yaitu jauh lebih besar daripada 0,70. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan. Menurut Sugiyono (2014, hlm 206) statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

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

1. Analisis data deskriptif tentang *customer experience* yang terdiri dari *physical environment* dan *social environment*.
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan tamu yang terdiri *expectation* dan *perceived performance*.

3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Setelah data seluruh responden terkumpul maka analisis ini dapat dilakukan. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah memberi skor pada item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

3. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *customer experience* yang terdiri dari *physical environment* dan *social environment*. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan tamu.

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

1. 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*.

2. 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.

3. 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).

4. 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.

5. 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 3.5
INTEPRETASI KOEFISIEN KORELASI

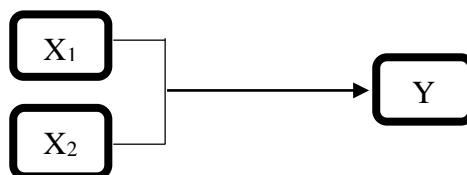
Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2012 hlm. 184

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besarnya kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2).

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan, untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu X_1 (*physical environment*), X_2 (*social environment*), terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu. Maka terlebih dahulu hipotesis konseptual tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar berikut:



GAMBAR 3.1
REGRESI LINIER BERGANDA

Keterangan: $X_1 = \text{Physical Environment}$

$X_2 = \text{Social Environment}$

$Y = \text{Kepuasan Konsumen}$

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

1. Secara Simultan

Pengujian secara simultan berfungsi untuk membuktikan bahwa setiap variabel independen (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y.

Rumusan hipotesisnya adalah:

- a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *customer experience* yang terdiri dari *physical environment* dan *social environment* terhadap kepuasan tamu.
- b. H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara antara *customer experience* yang terdiri dari *physical environment* dan *social environment* terhadap kepuasan tamu.

2. Secara Parsial

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *physical environment* terhadap kepuasan tamu.
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara *physical environment* terhadap kepuasan tamu.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara *social environment* terhadap kepuasan tamu.
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh *social environment* terhadap kepuasan tamu.