

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain & Lokasi Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan adalah Kota Bandung, di mana terdapat banyak hotel berdiri namun penulis hanya memfokuskan kepada orang-orang yang pernah menginap di *upscale* hotel saja.

3.1.2 Desain Penelitian

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kuantitatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok, di mana analisis data diarahkan pada pencarian *mean*, *persentase*, atau *modus* (Damiyanti, 2011). Penelitian kuantitatif sendiri merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel tersebut diukur (biasanya dengan instrument penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor, 2011).

Metode penelitian yang diambil adalah penelitian survei, yang berarti metode pemeriksaan dan pengukuran metode penelitian yang dilakukan untuk mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala empirik yang berlangsung di lapangan atau lokasi penelitian (Fathoni, 2006). Metode survei menunjuk pada teknik kuesioner, yakni mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden baik secara lisan maupun tulisan, Wardiyanta (2006).

3.2 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian (Noor, 2011). Populasi dibedakan menjadi dua macam, yaitu

populasi sampling dan populasi sasaran, Populasi sampling adalah keseluruhan unit elementer yang terdapat di daerah lokasi penelitian, sedangkan populasi sasaran adalah sebagian dari populasi sampling yang parameternya akan diduga melalui penelitian terhadap sampel. Populasi dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang pernah menginap di *upscale* hotel di Bandung.

3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel atau contoh adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Djarwanto, 1994:43). Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi (Hidayat, Pengertian Populasi & Sample, 2012). Oleh sebab jumlah populasi dalam penelitian ini tidak bisa ditentukan, karena sulitnya mendapatkan data. Maka teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Penulis membagikan kuesioner kepada siapa saja yang dikenalnya, dan secara kebetulan bertemu dengan penulis, namun sampel akan diambil jika responden pernah menginap di *upscale* hotel sebelumnya. Seperti yang dikatakan Sugiono bahwa siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis maka orang tersebut bisa digunakan sebagai sampel, bila orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Dahlan, Definisi Sampling Serta Jenis Metode dan Teknik Sampling, 2015).

Teknik pengambilan sampel yang penulis ambil yaitu *Nonprobability sampling*, teknik yang termasuk ke dalam *non-probability* ini antara lain : Sampling sistematis, sampling kuota, *convenience* sampling, *purposive* sampling, sampling jenuh dan *snowball* sampling. Jenis sampling yang peneliti ambil yaitu *Convenience Sampling* di mana sampel diambil karena kebetulan orang tersebut ada di situ dan penulis kebetulan dengannya atau kebetulan mengenalnya. Teknik ini dilakukan karena penulis dihadapkan pada keberadaan subjek penelitian yang sangat dinamis. Biasanya peneliti tidak mempunyai kontrol atas jumlah populasi yang diteliti. Selain karena memang tidak ada datanya, sangat mustahil menentukan jumlah populasi karena sangat dinamis, berubah-ubah dan fleksibel (Teknik Sampling: Penjelasan dan Contohnya, 2017).

3.3 Definisi Operasional dan Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep/variabel. Dimensi (indikator) dapat berupa: perilaku aspet atau sifat (sekaran,2006) definisi operasional tidak boleh mempunyai makna yang berbeda dengan definisi konseptual..

Menurut Sugiono, operasional variabel adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuatu dinamai variabel dikarenakan secara kuantitatif atau kualitatif ia dapat bervariasi (Azwar, 2012), Variabel Penelitian adalah suatu atribut dan sifat atau nilai orang, faktor, perlakuan terhadap objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sandu Siyoto, 2015). Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel Penelitian adalah berbagai macam faktor atau atribut yang sudah ditentukan peneliti untuk selanjutnya diteliti sehingga menghasilkan data yang diharapkan.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Faktor-Faktor yang dinilai Penting Oleh Tamu Ketika Memutuskan Menginap di <i>Upscale</i> Hotel Kota Bandung			
Variabel	Faktor	Ukuran	Skala
Atribut Hotel	1. Hotel memiliki lokasi yang strategis	1= Tidak Penting 2= Kurang Penting 3= Cukup Penting 4= Penting 5= Sangat Penting	Interval
	2. Hotel memiliki fasilitas yang lengkap		
3. Hotel memiliki pelayanan yang baik			
1. Saran yang diberikan oleh perusahaan			
2. Saran yang diberikan oleh keluarga/teman			
Sumber Informasi	3. Melihat iklan yang ditayangkan di televisi & majalah <i>travel</i>		
	4. Membaca informasi fasilitas		

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

	<p>hotel yang terdapat pada <i>website</i> hotel</p> <p>5. Membaca <i>review</i> tamu terdahulu melalui situs <i>Online Travel Agent</i></p> <p>6. Membaca <i>review</i> tamu terdahulu melalui Sosial Media</p>		
--	--	--	--

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2019

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono (2002) instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Nana, 2006). Untuk memperoleh data, kuesioner ini disebarakan kepada responden yang memenuhi kriteria yang sudah ditentukan penulis. Dalam kuesioner yang disebarakan terdapat beberapa pertanyaan yang menggunakan skala *likert* yaitu metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan dalam penelitian (Maulana, 2015). Jenjang dari skala yang akan digunakan yaitu dari 1 hingga 5 penilaian, di mana 1 = Tidak penting, 2 = Kurang penting, 3 = Cukup penting, 4 = Penting, 5 = Sangat penting. Dalam pertanyaan yang akan diajukan, responden diminta untuk memberikan penilaian dari 1 hingga 5 mengenai faktor keputusan yang menurut mereka anggap sangat penting dalam keputusan menginap di *upscale* hotel Kota Bandung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Sumber data yang diambil penulis untuk memenuhi kelengkapan data dalam penelitian ini yaitu: *Data Primer* adalah data tangan pertama yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2012). Data primer yang penulis peroleh berdasarkan hasil dari

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

penyebaran kuesioner kepada sejumlah sampel, yang memiliki syarat yang telah ditentukan penulis. *Data Sekunder* adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh penulis dari subjek penelitiannya, data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia (Azwar, 2012). Data Sekunder yang penulis peroleh berasal dari berbagai sumber kepustakaan, situs *web* resmi, dan beberapa referensi dari jurnal internasional.

3.5.2 Pengolahan data melalui SPSS

Dalam kurun waktu tiga minggu, responden telah terkumpul sebanyak 220 orang. Penulis selanjutnya melakukan rekapitulasi data di *Ms.Excel* sekaligus melakukan pengecekan. Namun setelah memasuki tahap pengecekan, ada sebagian responden yang tidak memenuhi syarat, seperti menginap di *upscale* hotel luar Kota Bandung, dan ada juga yang menginap di hotel jenis lain (*midscale* dan *budget*). Penulis melakukan pemeriksaan terhadap hotel yang pernah dinapi responden, apakah termasuk jenis *upscale* hotel di Kota Bandung atau tidak. Setelah tahap pemeriksaan, jumlah responden yang memenuhi syarat hanyalah sebanyak 210 orang. Selanjutnya data akan diolah dan dianalisis menggunakan software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), yaitu sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi untuk mempermudah penulis dalam mengolah data hasil penelitiannya. Statistik deskriptif digunakan untuk mengurutkan atribut yang memiliki skor tertinggi dari penilaian tamu terhadap faktor yang dianggap paling penting ketika mereka memutuskan menginap di *upscale* hotel, *Mann whitney u-test & Kruskal Walis* digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan signifikan terhadap faktor keputusan berdasarkan perbedaan karakteristik tamu tersebut.

3.6 Pengembangan Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Zainal Ariffin.2012), menurut Sukardi (2013) validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur, sedangkan menurut Saifuddin Azwar (2014) bahwa validitas

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

mengacu sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya (Dahlan, Pengertian Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Empirik, 2015). Terdapat 2 uji validitas pada kuesioner, yaitu:

1) Uji Validitas Faktor

Validitas faktor adalah pengujian yang dilakukan apabila pengukuran lebih dari satu faktor yaitu antara item satu dengan lainnya memiliki kesamaan. Uji validitas faktor dilakukan dengan menganalisis korelasi antara skor faktor dengan skor faktor total.

2) Uji Validitas Item

Validitas item ditunjukkan apabila terdapat korelasi terhadap item total (skor total), hal ini dilakukan dengan melakukan analisis korelasi skor item dengan skor total. Jika peneliti menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor. Kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor) (Advernesia, Cara Uji Validitas SPSS berdasarkan Data Kuesioner, 2018). Metode Uji validitas yang akan digunakan peneliti adalah *Korelasi Product Momen Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Gambar 3.1

Rumus Uji Validitas

Sumber : Adversiana.com

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi

x : Skor item

y : Skor total

n : Banyaknya subjek

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah :

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

- 1) Jika nilai rhitung > rtabel, maka item pertanyaan atau pertanyaan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai rhitung < rtabel, maka item pertanyaan atau pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya item angket dinyatakan tidak valid (Raharjo, Uji Validitas Data Dengan Rumus Pearson SPSS, 2013).

Berikut adalah hasil uji validitas dari item kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas

No	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Lokasi yang strategis	0.621	0.361	Valid
2	Fasilitas hotel	0.672	0.361	Valid
3	Pelayanan yang baik	0.788	0.361	Valid
4	Saran dari perusahaan	0.654	0.361	Valid
5	Saran dari keluarga	0.642	0.361	Valid
6	Melihat Iklan di televisi, majalah travel	0.644	0.361	Valid
7	Mengunjungi Website hotel	0.746	0.361	Valid
8	Membaca review dari Online Travel Agent	0.684	0.361	Valid
9	Membaca review dari Sosial Media	0.702	0.361	Valid

Sumber : Hasil olahan penulis 2019

3.6.2 Uji Realibitas

Menurut Sudjana (2005:16), reliabilitas adalah alat penilaian ketepatan atau keajegan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya, kapanpun alat

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama, sedangkan menurut Menurut *Mehrens & Lehmann* (1973:102), reliabilitas merupakan derajat keajegan (*consistency*) di antara dua buah hasil pengukuran pada objek yang sama (Riadi, 2017). Ada banyak cara yang dapat dilakukan untuk uji realibilitas, salah-satunya yang akan digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan *Alpha Cronbach's*. Dibawah ini adalah rumus dari *Alpha Cronbach's*

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 σ_t^2 = varians total

Gambar 3.2

Rumus Uji Realibilitas

Sumber : www.kajianpustaka.com

Keterangan:

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

Dasar keputusan dalam uji realibilitas *Alpha Cronbach's* adalah :

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60, maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten
- 2) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60, maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten (Raharjo, Uji Realibilitas Alpha Cronbach's dengan Spss, 2014).

Berikut adalah hasil dari uji realibilitas dalam penelitian ini

Tabel 3. 3 Hasil Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Hasil Olahan Penulis 2019

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

Pada butir 9 pertanyaan diatas dapat diketahui bahwa tingkat validitasi seluruh butir pertanyaan adalah 100%.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	9

Sumber : Hasil olahan peneliti 2019

Dari table *output* diatas diketahui N of items ada 9 buah items pertanyaan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.850, karena nilai *Cronbach's Alpha* $0.850 >$ dari 0.60, maka dapat disimpulkan bahwa ke-9 item pertanyaan dalam kuesioner tersebut adalah *reliable*.

3.6.3 Method of Succesiv Internal

Method of Succesiv Interval adalah proses mengubah data ordinal menjadi data interval, karena dalam kuesioner yang telah disebarakan kepada responden menggunakan penilaian dalam skala likert, untuk itu *method of succesiv interval* diperlukan. Dalam banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi Pearson, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval (Sarwono, 2007). Terdapat beberapa tahapan untuk mengubah data ordinal menjadi interval, berikut adalah tahapan yang telah dilakukan peneliti menggunakan Ms.Excel :

- 1) Menghitung frekuensi
- 2) Menghitung proporsi
- 3) Menghitung proporsi kumulatif
- 4) Menghitung nilai z
- 5) Menghitung nilai densitas fungsi z
- 6) Menghitung *scale value*
- 7) Menghitung penskalaan atau nilai hasil transformasi

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif & Garis Kontinum

Statistik deskriptif adalah metode yang berhubungan dengan pengumpulan dan penyajian suatu kumpulan data sehingga menampilkan ringkasan statistikdan

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

representasi yang menarik melalui grafik. Di mana Statistik Deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran umum jelas dari data yang digunakan dalam studi kasus atau penelitian (Prietno, 2016). Dalam penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk mengurutkan nilai *mean* tertinggi hingga terendah dari faktor keputusan yang dipilih tamu ketika mereka memilih menginap di *upscale* hotel.

Garis kontinum digunakan untuk menentukan peringkat dalam setiap indikator yang akan diteliti dengan cara melihat perbedaan antara skor actual dengan skor ideal. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menentukan garis kontinum :

$$\%skor\ aktual = \frac{skor\ aktual}{skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan :

- a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atau kuesioner yang telah diajukan
- b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Berikut adalah rumus untuk pengukuran garis kontinum :

Nilai indeks maksimum = Skala tertinggi x jumlah pertanyaan x responden

Nilai indeks minimum = Skala terendah x jumlah pertanyaan x responden

Jarak interval = (Nilai maksimum-nilai minimum) : banyaknya interval kelas

3.7.2 Statistik Bivariat

Statistika Bivariat adalah analisis yang dilakukan secara simultan untuk melakukan pengujian antar 2 variabel. Beberapa contoh statistika bivariat adalah uji t, ANOVA, uji non parametrik, *teorema bayes*, dan lain-lain (Advernesia, Pengertian SPSS Statistika, 2018). Penelitian ini menggunakan uji non parametrik karena data dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal sehingga tidak memenuhi syarat untuk menggunakan uji Anova dan *Independent t-test*. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan uji *Mann Whitney U-test* dan *Kruskall Wallis*.

Uji *Mann Whitney U-test* adalah uji non parametris yang digunakan untuk mengetahui perbedaan median dan *mean* pada 2 kelompok bebas apabila skala data variabel terikatnya adalah ordinal atau interval/ratio tetapi tidak berdistribusi normal (Hidayat, Penjelasan Uji Mann Whitney, 2014). Sedangkan Uji *Kruskal Wallis* adalah uji nonparametrik berbasis peringkat yang tujuannya untuk menentukan adakah perbedaan signifikan secara statistik antara dua atau lebih kelompok variabel independen pada variabel dependen yang berskala data numerik (interval/rasio) dan skala ordinal, uji ini digunakan sebagai alternative dari uji Anova apabila sebaran data tidak normal. Selanjutnya jika terdapat perbedaan nilai rata-rata yang signifikan maka bisa dilanjutkan dengan uji lanjut atau disebut juga uji *post hoc*. Uji *post hoc* setelah *kruskall wallis* salah satunya adalah uji *mann whitney u test*. Dengan uji tersebut kita bisa menilai antar kategori apakah yang ada perbedaan signifikan (Hidayat, Penjelasan dan Teori Kruskal Wallis H, 2014).

$$K = (N - 1) \frac{\sum_{i=1}^g n_i (\bar{r}_i - \bar{r})^2}{\sum_{i=1}^g \sum_{j=1}^{n_i} (r_{ij} - \bar{r})^2}$$

Gambar 3.3 Rumus Kruskal Wallis

Sumber : www.Statiskian.com 2014

Keterangan :

n_i : Jumlah pengamatan dalam kelompok.

r_{ij} : Peringkat (diantara semua pengamatan) pengamatan j dari kelompok i.

N: Jumlah pengamatan di semua kelompok

Kesimpulan dari kedua uji tersebut adalah :

- 1) Apabila nilai $Asmpy, sig. (2-tailed) < 0,05$ maka ada perbedaan yang signifikan antar kelompok atau yang berarti menerima H_1 dan menolak H_0 .
- 2) Apabila nilai $Asmpy, Sig. (2-tailed) > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antar kelompok atau yang berarti menerima H_0 dan menolak H_1 .

Asumsi yang diajukan dalam penelitian ini yaitu

Ho : Tidak terdapat perbedaan nilai rata-rata yang signifikan antara karakteristik tamu terhadap faktor-faktor yang dipilihnya ketika memutuskan menginap di *upscale* hotel.

H1 : Terdapat perbedaan nilai rata-rata yang signifikan antara karakteristik tamu terhadap faktor-faktor yang dipilihnya ketika memutuskan menginap di *upscale* hotel.