

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara dan prosedur ilmiah yang diterapkan untuk melaksanakan penelitian, mulai dari menentukan variabel, menentukan populasi, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyusunnya dalam laporan tertulis. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melaksanakan penelitian, masing-masing memiliki karakteristik sendiri. Peneliti perlu memilih metode yang sesuai dengan sifat obyek penelitian supaya dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Ketepatan pemilihan metode penelitian akan memberikan jaminan terhadap keberhasilan penelitian, yakni bahwa penelitian akan dapat berlangsung secara lancar dan menghasilkan kesimpulan yang tepat serta sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan. Dasar pemilihan metode adalah tujuan yang akan dicapai oleh peneliti melalui penelitiannya, maupun jenis dan arakteristik masalah yang akan diteliti. (Wardiyanta,2006:hal 1-2).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta,2006:hlm. 5),sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati (2014: hlm 51) adalah suatu bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena, serta melihat kemungkinan kaitan atau hubungan-hubungannya antar variabel dalam permasalahan yang ditetapkan. Kaitan atau hubungan yang dimaksud dapat berbentuk hubungan kualitas atau fungsional. Karena peneltian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maka metode pengumpulan datanya dengan menyebarkan kuesioner . Adapun tipe skala yang dibuat dalam penelitian ini ialah skala *likert*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor.

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Menurut Victorianus Aries Siswanto (2012: hlm. 42) populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, hewan, tumbuhan, peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian. Sedangkan Sugiyono (2015: hlm. 80) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Didalam pengumpulan dan analisa data, langkah pertama yang sangat penting adalah menentukan populasi terlebih dahulu.

Populasi responden dalam penelitian ini adalah orang yang belum pernah maupun sudah pernah menginap di *guest house*. Penulis mengefisiensikan waktu dengan melakukan sampling yaitu pengambilan sampel sebagai representasi dari populasi dalam penelitian ini.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki (Victorianus Aries Siswanto, 2012: hlm. 43). Menurut Wardiyanta (2006: hlm 20) jika anggota populasi yang diteliti tidak banyak, peneliti dapat menggunakan seluruh anggota populasi, disebut sampel total atau sensus. Sedangkan jika populasinya banyak maka peneliti perlu mengambil sebagian saja untuk dijadikan sampel.

Ida Bagoes Mantra dan Kasto (1989) dalam Wardiyanta (2006: hlm. 20), menyebutkan bahwa suatu metode pengambilan sampel yang ideal mempunyai sifat-sifat sebagai berikut:

1. Dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti
2. Dapat menentukan ketepatan hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku dan taksiran yang diperoleh

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

3. Sederhana sehingga mudah dilaksanakan
4. Dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya serendah-rendahnya.

### 3.2.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Wardiyanta (2006: hlm. 21) mengemukakan pada dasarnya ada dua macam metode pengambilan sampel, yaitu:

1. Teknik pengambilan sampel secara acak (*random*)
  - a. Teknik *random* sederhana, dengan teknik ini setiap unit penelitian dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.
  - b. Teknik *random* bertingkat, teknik ini sering disebut secara ber-lapis dan berjenjang.
  - c. Teknik *random kluster*, teknik ini disebut juga teknik *sampling daerah*.
  - d. Teknik *random* sistematis, dengan menggunakan metode ini peneliti mengambil unsur hanya yang pertama saja dari sampel yang dipilih secara acak.
2. Teknik pengambilan sampel secara *non random*
  - a. Teknik sampel *non random* secara kebetulan, teknik ini dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai.
  - b. Teknik pengambilan sampel *non random* bertujuan, teknik ini digunakan apabila anggota sampel dipilih berdasarkan tujuan penelitian yang dirumuskan.
  - c. Teknik pengambilan *non random* secara kuota, teknik ini digunakan apabila anggota sampel dipilih berdasarkan kuota dengan ciri-ciri tertentu.

Dalam penelitian ini, penulis memilih teknik pengambilan sampel secara *non probability convenience sampling*. Adapun jumlah sampel sebanyak 200 responden. Untuk analisis faktor, ukuran sampel yang direkomendasikan adalah tidak kurang dari 50 observasi, dan disarankan ukuran sampel 100 atau lebih. Sebagai aturan umum, beberapa peneliti merekomendasikan rasio 10:1 atau 20:1 kasus untuk

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

setiap variabel (Hair et al, 2006). Hal ini dimaksud adalah jika item kuesioner pada penelitian ini dirancang sebanyak 20 item, maka ukuran sampel minimal adalah  $20 \times 10 = 200$ . Frankel dan Wallen (1993) pun menyarankan bahwa untuk penelitian deskriptif memiliki minimum 100 responden. 200 responden ini terdiri dari orang-orang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki, berusia kategori anak muda hingga senior, serta latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam. Menurut Sugiarto et al (2001: 38-40) teknik ini mengambil sampel didasarkan dengan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.

### 3.3 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010: hlm. 58), operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang membentuk pengalaman tamu *guest house* di Indonesia.

Bonnie J. Knutson et al (2009) menemukan bahwa terdapat 4 faktor atau dimensi pengalaman tamu, yaitu *benefit*, kenyamanan, faktor pendorong, dan lingkungan. Dalam penyusunan operasional variabel di penelitian ini akan menambahkan 1 faktor lagi yaitu interaksi sosial, yang dimana penulis mengadaptasi dari hasil penelitian Gayle Jennings dan Norma Nickerson (2006). Dikarenakannya kemungkinan besar terjadi adanya kontak sosial baik itu dengan teman maupun keluarga selama tamu menginap di *guest house*. Jikalau tamu hanya sendiri, interaksi sosial ini mengacu pada pemilik *guest house* atau masyarakat sekitar.

Setelah itu dibuat indikator dari tiap-tiap faktor dan terbentuknya item-item yang kemudian akan diteliti. Indikator dan item dibuat berdasarkan referensi yang ditemukan dari artikel jurnal ilmiah internasional milik Bonnie J. Knutson et al (2009) dan buku internasional milik Gayle Jennings dan Norma Nickerson (2006) yang juga membahas mengenai pengalaman tamu. Namun yang membedakan dengan penelitian penulis ini ialah objek penelitiannya. Baik Bonnie J.

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Knutson et al dan Gayle Jennings dan Norma Nickerson meneliti pengalaman tamu di hotel, tetapi penulis meneliti pengalaman tamu di *guest house*. Pada dasarnya, faktor-faktor pengalaman tamu di hotel sama dengan faktor-faktor pengalaman tamu di *guest house*.

**Tabel 3.1 Oprasional Variabel**

Variabel	Sub-Variabel	Indikator
<p>Faktor-Faktor Ekspektasi Pengalaman Tamu ( Bonnie J. Knutson et al, 2009 dan Gayle Jennings et al, 2006)</p>	<p><i>Benefit</i> (Keuntungan)</p>	Kemudahan akses atau jalur saat menuju <i>guest house</i>
		Keamanan saat beraktifitas di <i>guest house</i>
		Keamanan lingkungan sosial <i>guest house</i>
		Keamanan akses atau jalur saat menuju <i>guest house</i>
		Pelayanan pengelola <i>guest house</i> terhadap tamu
	<p><i>Convenience</i> (Kenyamanan )</p>	Tertatanya fasilitas <i>guest house</i> dan <i>amenities</i> di kamar tamu

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

		Ketersediaan layanan informasi
		Ketersediaan fasilitas <i>guest house</i>
		Ketersediaan <i>amenities</i> kamar tamu
		Kenyamanan kamar tamu
		Kemudahan dalam proses <i>mem-booking</i> kamar
	<i>Incentive</i> (Pendorong)	<i>Guest house</i> memiliki kupon promo
		Harga kamar tamu sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan
	<i>Environment</i> (Lingkungan)	Lingkungan yang menghibur bagi tamu
		Kemenarikannya tema atau <i>design interior</i> bagi tamu

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

		Kemenarikan lingkungan sekitar <i>guest house</i>
		Kesesuai seragam karyawan dengan tema <i>guest house</i>
	<i>Social Interaction</i> (Interaksi Sosial)	Interaksi antara tamu dengan pengelola <i>guest house</i>
		Interaksi antara tamu dengan masyarakat sekitar <i>guest house</i>
		Menikmati waktu dengan keluarga atau teman saat berada di <i>guest house</i>

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti (2018)

### 3.4 Uji Instrumen

Penelitian yang dilaksanakan adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house*, maka instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

Wardiyanta (2006: hlm. 36) berpendapat bahwa kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan alat bantu yang paling banyak digunakan, berupa suatu daftar pertanyaan tertulis mengenai suatu permasalahan tertentu untuk dijawab dengan tertulis. Kuesioner ini akan diisi oleh orang-orang yang belum pernah maupun sudah pernah menginap di *guest house*. Setelah data terkumpul, kemudian akan diolah menggunakan *Microsoft Office Excel* dan *Software SPSS*. Dalam

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

penelitian ini peneliti akan menyebar kuesioner secara online via *Google Drive*. Responden menilai faktor-faktor yang telah disusun dalam operasional variabel sebanyak 20 indikator.

### 3.4.1 Uji Validitas

Validitas instrumen yaitu pengujian terhadap instrumen tersebut agar layak sebagai alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang *valid*. Wardiyanta (2006: hlm 24) mengatakan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana sebuah alat pengukur mengukur sesuatu yang diukur. Validitas data perlu diuji untuk menjamin bahwa informasi yang diperoleh memiliki tingkat kesahihan yang tinggi, maka peneliti menggunakan rumus *product moment*:

$$r_{iY} = \frac{n \sum X_i Y - \sum X_i \sum Y}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$X$  = jumlah skor untuk indikator  $x$

$Y$  = jumlah skor untuk indikator  $y$

$r$  = koefisien korelasi suatu butir atau item

$xy$  = jumlah perkalian item dengan total item

$N$  = banyaknya responden (sampel) dari variabel  $x$ ,  $y$ , dan hasil kuesioner

Uji coba validitas instrumen penelitian ini dilakukan terhadap 50 responden, dimana  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  dengan  $r$  tabel sebesar 0,361. Pertanyaan dianggap valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan dinyatakan tidak valid jika  $r_{hitung} <$

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

$r_{\text{tabel}}$ . Uji validitas ini dilakukan terhadap tiap butir pernyataan dengan bantuan aplikasi *Microsoft Office Excel*.

**Tabel 3.2 Validitas Indikator**

<b>Ukuran</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keteran gan</b>
Akses atau jalur menuju <i>guest house</i> harus mudah dicapai	0,379	0,361	Valid
Semua produk atau pelayanan di <i>guest house</i> harus aman untuk digunakan	0,568	0,361	Valid
Lingkungan sosial sekitar <i>guest house</i> harus membuat tamu merasa aman	0,641	0,361	Valid
Akses atau jalur saat menuju <i>guest house</i> harus aman dilalui bagi tamu	0,612	0,361	Valid
Pelayanan yang diberikan pengelola <i>guest house</i> dapat memuaskan tamu	0,682	0,361	Valid
Fasilitas <i>Guest house</i> dan amenities kamar tamu harus tertata dengan baik sehingga dapat mempermudah dalam menemukan apa yang dibutuhkan tamu	0,707	0,361	Valid
Layanan informasi harus selalu tersedia	0,555	0,361	Valid
Fasilitas <i>guest house</i> harus sesuai dengan informasi yang sudah disampaikan oleh pihak <i>guest house</i>	0,439	0,361	Valid
<i>Amenities</i> kamar tamu harus selalu tersedia	0,654	0,361	Valid

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

Kamar tamu harus nyaman untuk ditempati	0,543	0,361	Valid
Proses dalam mem-booking kamar harus mudah dan sederhana	0,691	0,361	Valid
Guest house harus menyediakan kupon promo bagi tamu	0,504	0,361	Valid
Harga kamar tamu harus sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan	0,537	0,361	Valid
<i>Guest house</i> harus memiliki lingkungan yang menghibur bagi tamu	0,628	0,361	Valid
<i>Guest house</i> harus memiliki tema atau <i>design interior</i> yang menarik	0,702	0,361	Valid
Lingkungan sekitar <i>guest house</i> harus menarik	0,650	0,361	Valid
Seragam karyawan harus sesuai dengan tema yang diusung oleh <i>guest house</i>	0,622	0,361	Valid
Harus adanya interaksi yang baik antara tamu dengan pengelola <i>guest house</i>	0,550	0,361	Valid
Harus adanya interaksi yang baik antara tamu dengan masyarakat sekitar <i>guest house</i>	0,534	0,361	Valid
Dapat menikmati waktu dengan keluarga atau teman saat selama berada di <i>guest house</i>	0,589	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan data oleh peneliti (2018)

Dari Tabel 3.2 validitas indikator dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memenuhi kriteria dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361). Oleh karena itu seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses penelitian selanjutnya.

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

### 3.4.2 Uji Realibilitas

Realibilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dua kali atau lebih (Wardiyanta, 2006: hlm 26). Untuk mengukurnya digunakan program SPSS. Azwar dalam Sujianto (2009: hlm 97) mengatakan bahwa realibilitas merupakan penerjemah dari kata *reability* yang artinya ketercepatan, keterandalan, konsistensi, dan sebagainya. Realibilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya.

Instrumen yang *realibel* adalah instrumen yang bilamana dicobakan secara berulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis pada responden (Sitinjak dan Sugianto, 2006:hlm 71).

Dari pemahaman diatas, maka dapat disimpulkan bahwa realibilitas adalah tingkat keandalan kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang asumsinya sama dan tidak dapat perubahan psikologis pada responden.

Pada penelitian ini realibilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) yang tersedia dalam program SPSS, dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai 5.

Uji realibilitas menggunakan SPSS 20,0 terhadap seluruh butir pertanyaan yang *valid* secara bersama-sama. Seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 20 diuji secara bersama-sama. Nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0,70 maka dinyatakan *realibel*.

**Tabel 3.3 Case Processing Summary**

	N	%
--	---	---

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Pengolahan data peneliti dengan SPSS 20,0 (2018)

Berdasarkan tabel 3.3 *Case Processing Summary* pada 20 butir pertanyaan dapat diketahui bahwa tingkat validitas seluruh butir pertanyaan adalah 100%.

Pada tabel 3.4 berikut ini merupakan tabel *Reability Statistic*.

**Tabel 3.4** *Realibility Statistic*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,897	20

Sumber: Pengolahan data peneliti dengan SPSS 20,0 (2018)

Berdasarkan tabel 3.4 *Realibility Statistic* pada 20 butir pertanyaan, menunjukkan bahwa semua pertanyaan tersebut *reliabel*. Nilai *Cronch's Alpha* menunjukkan lebih dari 0,70 yaitu 0,897.

### 3.4.3. SPSS 20,0

SPSS adalah sebuah program yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoprasiaannya. SPSS itu sendiri singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* atau dalam bahasa Indonesiannya diartikan Paket Statistik untuk Ilmu Sosial. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *Software* SPSS versi 20,0.

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data *primer* dan sumber data *sekunder*, yaitu:

- *Data Primer*

*Data primer* adalah informasi yang didapatkan dari sumber-sumber *primer*, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden (Wardiyanta, 2006: hlm 28). Penelitian ini mengambil data primer melalui penyebaran kuesioner.

- *Data Sekunder*

Menurut Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati (2014:hlm. 143) pengumpulan data *sekunder* didefinisikan sebagai penelusuran yang dilakukan oleh peneliti terhadap sumber pendukung untuk kepentingan penelitian yang sedang dijalankan. *Data sekunder* berasal dari berbagai macam sumber yang dapat ditemukan dengan lebih mudah dan cepat. Dalam penelitian ini, data *sekunder* berasal dari penelitian-penelitian terdahulu baik berupa buku, skripsi, jurnal, maupun tesis.

Wardiyanta (2006:hlm. 27) mengemukakan bahwa data adalah catatan mengenai fakta dari fenomena/keadaan yang diamati. Dalam sebuah penelitian, upaya untuk mendapatkan data yang bermutu merupakan suatu keharusan karena kualitas data akan menjadi penentu kualitas penelitian. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka berikut langkah-langkah yang dilakukan, yaitu:

a. Mengumpulkan Berbagai Literatur

Sebelum mengumpulkan data dari responden yang belum pernah maupun sudah pernah menginap di *guest house*, penulis mencari literatur dari berbagai sumber buku dan internet yang berkaitan dengan semua aspek atau variabel yang berkaitan dan berguna untuk penelitian.

Pencarian literatur yang bersumber dari internet dapat menggunakan *google scholar* dengan kata kunci "*guest expectation*" dan "*guest experience*". Kemudian akan muncul berbagai literatur

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

dengan berbagai macam tempat. Sebagian besar mengenai *guest experience* di hotel. Untuk itu penulis mencari juga dengan kata kunci "guest house". Tidak hanya itu, ada cara lain yang dapat mempermudah pencarian. Untuk mencari literatur yang sama, dapat dilihat dari daftar pustaka yang ada dan cari judul yang berkaitan dengan penelitian yang sekarang. Sehingga waktu untuk mengumpulkan berbagai literatur pun tidak menghabiskan banyak waktu.

#### b. Membuat dan Menyebarkan Kuesioner

Setelah mengumpulkan beberapa literatur yang terkait mengenai pengalaman tamu, kemudian dibuatlah variabel dengan berbagai konsep yang telah didapatkan dari literatur sebelumnya.

Wardiyanta (2006: hlm. 36) berpendapat bahwa kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan alat bantu yang paling banyak digunakan, berupa suatu daftar pertanyaan tertulis mengenai suatu permasalahan tertentu untuk dijawab dengan tertulis. Kuesioner disebar kepada responden yang belum pernah dan sudah pernah menginap di *guest house* untuk mengisi beberapa pertanyaan dan pernyataan yang telah dibuat. Setelah kuesioner dibuat, maka akan disebar kepada responden yang belum pernah dan sudah pernah menginap di *guest house*.

Adapun tipe skala pengukuran yang dibuat dalam kuisisioner ini adalah menggunakan Pendekatan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Istijanto, 2006: hlm. 81). Menurut Rully Indrawan et al (2014: hlm. 117), skala ini merupakan pengembangan dari skala rating, khusus dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu objek sikap atau perlakuan. Skala *likert* dituangkan dalam bentuk respons tertulis (angket), dan digunakan dalam metode survei.

Sesuai dengan pernyataan diatas, setiap instrumen yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan memiliki jawaban yang

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

diekspresikan mulai dari paling negatif sampai ke paling positif. Jawaban tersebut diberi nilai untuk membedakan bobot dari jawaban tersebut sesuai tabel 3.2 dibawah ini:

**Tabel 3. 5 Kriteria Bobot Nilai Alternatif**

Jawaban	Nilai / Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2012)*

c. **Menganalisi Data Kuesioner**

Jika data kuesioner telah selesai diisi semua oleh kuota responden, langkah terakhir yang dilakukah adalah menganalisis. Data yang sudah diisi kemudian dianalisa dengan rencana menggunakan analisis faktor dan SPSS.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor sebagai teknik analisis datanya. Analisis faktor adalah analisis yang bertujuan mencari faktor-faktor utama yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel dari serangkaian uji yang dilakukan dengan variabel independen sebagai faktornya. Variabel baru yang disebut faktor dengan jumlah lebih sedikit dari jumlah variabel asli dengan mereduksi variabel-variabel tersebut.

Menurut Ujjianto dan Abdurachman (2004) analisis faktor merupakan suatu teknik statistik *multivariate* yang digunakan untuk mengurangi (*reduction*) dan meringkas (*summarization*) semua variabel terikat dan saling berkegantungan. Hubungan ketergantungan antara satu variabel dengan variabel yang lain yang akan diuji untuk diidentifikasi dimensi atau faktornya. Sederhananya, tujuan utama

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

dari analisis faktor adalah untuk meringkas (*summarize*) informasi yang ada dalam variabel asli (awal) menjadi suatu set dimensi baru atau faktor (Ghozali (2005: hlm 253).

Sitinjak & Sugiarto (2006 : 40) mengungkapkan bahwa dalam analisis faktor dikenal dua pendekatan utama, yaitu :

- a. *Exploratory Factor Analysis* (EFA), dengan menggunakan EFA banyaknya faktor yang akan terbentuk tidak ditentukan terlebih dahulu, justru dicari sampai dapat menjawab kebutuhan dalam menerangkan keragaman data variabel-variabel asal.
- b. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), banyaknya faktor yang terbentuk telah ditetapkan terlebih dahulu. Lebih lanjut Sitinjak & Sugiharto (2006:40) menjelaskan bahwa asumsi paling dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan faktor analisis adalah kelompok variabel yang dianalisis harus saling berhubungan. Dalam hal ini variabel-variabel yang diteliti harus saling berhubungan, karena faktor analisis mencari *common dimension* (kesamaan dimensi) yang mendasari diantara variabel-variabel. Jika variabel-variabel tersebut adalah merupakan faktor.

Malhotra dalam Ujianto dan Abdurachman (2004) menjelaskan kegunaan analisis faktor adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi dimensi-dimensi atau faktor-faktor yang mendasari yang menerangkan korelasi diantara satu set variabel.
- b. Mengidentifikasi suatu variabel/faktor baru yang lebih kecil, menetapkan variabel-variabel yang semula berkorelasi dengan analisis multivarian / analisis regresi atau diskriminan.
- c. Mengidentifikasi tidak tepat kecil variabel penting dari tidak tepat besar variabel untuk digunakan dalam analisis multivarian selanjutnya.

Dalam Ariastuti et al (2006) disebutkan bahwa tahapan-tahapan dari penggunaan analisis faktor adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan Masalah

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

Variabel-variabel yang akan dipilih adalah variabel yang relevan dengan penelitian yang dilakukan dan harus didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu, teori, dan pendapat peneliti sendiri.

2. Membuat Matriks Korelasi

Berkenaan dengan analisis faktor, pengujian yang harus dilakukan, yaitu:

a. *Barlett's Test of Sphericity*, dipakai untuk menguji bahwa variabel-

variabel dalam sampel berkorelasi.

b. Uji *Kaiser Meyer Olkin* (KMO), untuk mengetahui kecukupan sampel atau pengukuran kelayakan sampel. Analisis faktor dianggap layak jika besaran KMO > 0,5.

c. Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA), digunakan untuk mengukur derajat korelasi antar variabel dengan kriteria MSA > 0,5.

3. Menentukan Ketepatan Model

Tahap ini bertujuan untuk mengetahui apakah model mampu menjelaskan dengan baik fenomena yang ada. Hal tersebut bisa dilakukan dengan melihat jumlah residual antara korelasi yang diamati dengan korelasi yang direproduksi.

4. Menentukan Jumlah Faktor

Penentuan jumlah faktor didasarkan pada besarnya *eigen value* setiap faktor yang muncul. Faktor-faktor inti yang dipilih adalah faktor yang memiliki *eigen value* > 1.

5. Rotasi Faktor

Rotasi faktor dilakukan untuk mempermudah interpretasi dalam menentukan variabel-variabel mana saja yang tercantum dalam suatu faktor karena terkadang ada beberapa variabel yang mempunyai korelasi tinggi dengan lebih dari satu faktor atau jika sebagian faktor *loading* dari variabel bernilai di bawah terkecil yang telah ditetapkan.

Menurut Ghozali (2005:254) ada beberapa metode rotasi, yaitu :

a. Rotasi *Orthogonal*, yaitu memutar sumbu 90°. Proses rotasi *orthogonal* dibedakan lagi menjadi *quartimax*, *varimax*, dan *equamax*.

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

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

- b. Rotasi *Oblique* yaitu memutar sumbu ke kanan, tetapi tidak harus  $90^\circ$ . Proses rotasi *oblique* dibedakan lagi menjadi *oblmin*, *promax*, dan *orthoblique*.

Pemilihan metode rotasi didasarkan pada kebutuhan khusus masalah penelitian, karena tujuan penelitian ini adalah mengurangi jumlah variabel asli (awal) maka digunakan rotasi orthogonal yaitu varimax.

#### 6. Interpretasi Faktor

Interpretasi faktor dilakukan dengan cara mengelompokkan variabel yang mempunyai faktor loading yang tinggi ke dalam faktor tersebut.

**Renava Aprillea, 2018**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)