BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Penelitian

Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan data dilakukan secara random, untuk menguji hipotesis digunakan analisis data yang bersifat kuantitatif dan penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS.

Pada penelitian terdapat dua variabel yang akan dianalisis pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan tamu secara keseluruhan. Terdapat delapan sub variabel Keramahan staff, Fasilitas hotel, Lokasi hotel, Kualitas pelayanan, Kualitas makanan, Kebersihan dan kenyamanan, Keselamatan dan keamanan serta Nilai tukar uang (*Value For Money*).

Responden dari penelitian ini adalah tamu yang telah menginap pada hotel bintang tiga di kota Bandung serta menganalisis kepada kepuasan secara keseluruhan. Pengumpulan data dilakukan dengan bantuan *google form* dengan kurun waktu selama 2 minggu ditargetkan mendapat 200 responden. Kuesioner yang akan diberikan kepada responden dengan pilihan atr\ribut hotel dengan menggunakan skala *likert* 1 – 5 yang akan menghasilkan skala ordinal yang akan di ubah menjadi data interval dengan MSI.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di sekitar Kota Bandung, Lokasi tersebut dijadikan sebagai objek penelitian dikarenakan oleh Kota Bandung memiliki jumlah Hotel berbintang khususnya bintang tiga yang banyak dan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Romi Nuryawan, 2018
PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA
HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.2 Populasi

Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang telah datang di Kota Bandung dan menginap di hotel bintang tiga.

3.3.2 Sampel

Didalam penelitian ini, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian wisatawan yang telah datang ke Kota Bandung dan menginap di Hotel bintang tiga. Pada penelitian ini akan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *convencience sampling*. Peneliti menargetkan pengambilan 200 sampel dalam kurung waktu 2 minggu.

3.4 Instrumen Penelitian

Intrumen pada penelitian ini mempergunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data dari responden. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi tamu hotel dengan atribut hotel yang berhubungan dengan kepuasan secara keseluruhan pada hotel bitang 3 di Kota Bandung.

Kuesioner dimulai dengan bagian pertama mengenai pernyataan yang digunakan untuk mengidentifikasi demografi dari responden serta tujuan menginap di hotel bintang 3 dimana di dalam pernyataan itu terdapat beberapa pernyataan yang harus di jawab oleh responden. Bagian kedua mengenai persepsi tamu yang menginap mengenai aribut hotel yang ada, terdapat 27 pernyataan mengenai atribut hotel berdasarkan 8 dimensi atribut yang di gunakan dalam penelitian ini. Bagian terakhir terdapat pernyataan yang di gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap hotel bintang 3 di kota Bandung.

3.5 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel atribut hotel pada hotel bintang tiga di Kota Bandung serta kepuasan secara keseluruhan. Operasional variabel yang lebih rinci dipaparkan melalui tabel di bawah ini :

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Sub Variabel	Indikator	Skala	No
Atribut Hotel (X)			
Keramahan	Kesigapan Staff	Ordinal	1
Staf Hotel	Ketanggapan Staff	Ordinal	2
Star Hoter	Sikap dan perilaku Staff	Ordinal	3
Fasilitas	Fasilitas parkir hotel	Ordinal	4
Hotel	Fasilitas restaurant hotel	Ordinal	5
Hotel	Fasilitas wifi	Ordinal	6
	Aksesibilitas hotel	Ordinal	7
	Aksesibilitas menuju hotel	Ordinal	8
Lokasi Hotel	Aksesibilitas menuju kereta api, bandara dan terminal bus	Ordinal	9
Kualitas	Pelayanan pada saat cek in dan cek out	Ordinal	10
Pelayanan	Pelayanan pada saat melakukan reservasi	Ordinal	11
	Pelayanan Housekeeping	Ordinal	12
Kualitas Makanan	Kelengkapan Menu makanan	Ordinal	13

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

	Variasi menu makanan dan minuman	Ordinal	14
	Rasa makanan	Ordinal	15
	Kebersihan kamar	Ordinal	16
Kebersihan	Ukuran kamar	Ordinal	17
dan	Kualitas kedap suara kamar	Ordinal	18
Kenyamanan Kamar	Kelengkapan fasilitas kamar (TV, AC, minibar)	Ordinal	19
Kaillai	Kebersihan kamar mandi	Ordinal	20
	Aminities di kamar mandi	Ordinal	21
	Fire alarm dan safety equipment	Ordinal	22
Keselamatan dan Keamanan	Faslitas keamanan dalam kamar (Safety box, fire alarm, smoke detectors)	Ordinal	23
	Petugas keamanan	Ordinal	24
	Fasilitas P3K	Ordinal	25
Value For	Harga Kamar	Ordinal	26
Money	Harga Makanan	Ordinal	27

Ke	Kepuasan Tamu Secara Keseluruhan (Y)		
Kepuasan tamu	Secara keseluruhan hotel ini nyaman	Ordinal	1
	Secara keseluruhan hotel ini memuaskan	Ordinal	2
	Secara keseluruhan hotel ini menyenangkan	Ordinal	3
	Secara keseluruhan hotel ini berkesan	Ordinal	4

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2018)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.4 Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan dengan adalah dengan mencari sumber *literature* tertentu yang memiliki kaitan

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

dengan penelitian yang sedang di teliti dan *literature* tersebut dijadikan sebagai landasan teori pada penelitian ini.

3.6.4 Kuesioner

Merupakan suatu cara untuk memperoleh informasi dengan memberikan daftar pernyataan atau pernyataan mengenai suatu masalah kepada responden yang akan dijadikan sampel. Kuesioner memiliki dua macam yaitu terbuka dan tertutup, sedangkan pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang berarti dalam menjawab pernyataan responden dapat memilih langsung jawaban dalam bentuk pilihan sehinggan responden hanya perlu untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan keinginan responden (Sugiyono, 2011). Skala yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala yang digunkanan untuk melakukan perhitungan kuantifikasi maka diberikan bobot nilai berupa angka agar dapat dilakukan pengukuran seperti yang dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Pernyataan Sangat Setuju untuk nilai 5
- b) Pernyataan Setuju untuk nilai 4
- c) Pernyataan Netral untuk nilai 3
- d) Pernyataan Tidak setuju untuk nilai 2
- e) Pernyataan Sangat tidak setuju untuk nilai 1

3.6.4 Observasi

Menurut Sugiyono (2014 : 326) observasi merupakan cara agar memperoleh data yang lebih rinci, Dalam penelitian ini, peneliti melakukan prapenelitian terhadap *review* tamu yang menginap di hotel bintang tiga melalui *tripadvisior.co.id*.

3.6.4 Dokumentasi

Dokumentasi diperlukan dalam melengkapi data untuk menganalisi permasalahan yang sedang di teliti dengan

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

mencari dokumen atau informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yang di dapatkan dari pihak pemerintah atau pihak lain yang berkaitan.

3.7 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diambil melalui interaksi secara langsung kepada responden dengan bantuain kuesioner yang diberikan peneliti kepada wisatawan yang pernah menginap pada hotel bintang tiga di Kota Bandung. Sedangkan data sekunder didapatkan dari suatu instansi atau sumber pustaka lainnya.

3.8 Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Untuk menguji sebuah instrument diperlukan rumus yang tepat dengan menggunakan nilai korelasi antara data berdasarkan masing- masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi product moment, Sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$
Sumber: Sugiyono (2010)

Keterangan:

= Koofisien korelasi antara variabel X dan Y, dua Variabel vang dikorelasikan

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

= Skor total

 $\sum X = \text{Jumlah skor dalam distribusi } X$

 $\sum Y = \text{Jumlah skor dalam distribusi } Y$

 $\overline{\sum} Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

= Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas item instrument, menggunakan taraf signifikansi 0.05 dengan dk = n-2 dimana 30 - 2 = 28 dan didapat nilai t tabel sebesar 0.361, pernyataan

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

terpada penelitian ini dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan tidak valid apabila nilai yang dihasilkan dari r hitung lebih kecil dari r tabel yang telah d tentukan.

Untuk menjelaskan mengenai besar kecilnya koefisien korelasi dapat dilihat melaui tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 - 0.199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0.80 - 1.000	Sangat Kuat

Berikut adalah hasil dari uji validitas yang menghasilkan nilai r hitung yang akan di bandingkan dengan nilai rtabel dimana dilakukan terhadap 30 responden dengan bantuan SPSS terdapat pada tabel 3.3 untuk variabel atribut hotel dan tabel 3.4 untuk variabel kepuasan tamu yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Pernyataan	rtabel	rhitung	Keterangan
1	Kesigapan Staff	0,361	0,644	Valid
2	Ketanggapan Staff	0,361	0,778	Valid
3	Sikap dan perilaku Staff	0,361	0,816	Valid

4	Fasilitas parkir hotel	0,361	0,515	Valid
5	Fasilitas kolam renang hotel	0,361	0,842	Valid
6	Fasilitas fitness	0,361	0,734	Valid
7	Fasilitas restaurant hotel	0,361	0,535	Valid
8	Aksesibilitas hotel	0,361	0,459	Valid
9	Aksesibilitas menuju hotel	0,361	0,547	Valid
10	Aksesibilitas menuju kereta api, bandara dan terminal bus	0,361	0,673	Valid
11	Pelayanan pada saat cek in dan cek out	0,361	0,825	Valid
12	Pelayanan pada saat melakukan reservasi	0,361	0,858	Valid
13	Pelayanan Housekeeping	0,361	0,787	Valid
14	Kelengkapan Menu makanan	0,361	0,788	Valid
15	Variasi menu makanan dan minuman	0,361	0,654	Valid
16	Rasa makanan	0,361	0,720	Valid
17	Kebersihan kamar	0,361	0,803	Valid
18	Ukuran kamar	0,361	0,899	Valid
19	Kualitas kedap suara kamar	0,361	0,925	Valid
20	Kelengkapan fasilitas kamar (TV, AC, minibar)	0,361	0,866	Valid
21	Kebersihan kamar mandi	0,361	0,862	Valid
22	<i>Aminities</i> di kamar mandi	0,361	0,805	Valid

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

23	Fire alarm dan safety equipment	0,361	0,760	Valid
24	Faslitas keamanan dalam kamar (Safety box, fire alarm, smoke detectors)	0,361	0,806	Valid
25	Petugas keamanan	0,361	0,837	Valid
26	Harga Kamar	0,361	0,626	Valid
27	Harga Makanan	0,361	0,729	Valid

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2018)

Berdasarkan tabel 3.3 Hasil pengujian validitas penelitian memperlihatkan bahwa semua butir pernyataan valid karena skor rhitung > stabel (0,361) sehingga semua pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Pernyataan	rtabel	rhitung	Keterangan
1	Secara keseluruhan hotel ini nyaman	0,361	0,776	Valid
2	Secara keseluruhan hotel ini memuaskan	0,361	0,883	Valid
3	Secara keseluruhan hotel ini menyenangkan	0,361	0,867	Valid
4	Secara keseluruhan hotel ini berkesan	0,361	0,861	Valid

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2018)

Berdasarkan tabel 3.3 Hasil pengujian validitas penelitian memperlihatkan bahwa semua butir pernyataan valid karena skor rhitung > stabel (0,361) sehingga 4 item

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

pernyataan tersebut dinyatakan layak dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

2. Realibilitas

Pengujian realibilitas menggunakan teori *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cornbach alpha* > 0.70. Adapun rumus *Cronbach alpha* adalah sebagai berikut:

Keterangan:

r 11 = Reliabilitas instrument k = Banyak butir pernyataan $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians total

 $\sum \sigma t^2$ = Variasi total

Sumber : *Suharsimi* (2006 : 196)

Perhitungan reliabilitas pernyataan dilakukan dengan bantuan SPSS dapat diketahui jika koefisien internal seluruh item $C\alpha$ hitung $\geq C\alpha$ minimal dengan tingkat signifikansi 5% maka item pernyataan dikatakan reliabel karena $C\alpha$ hitung \geq 0,700. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cσ hitung	Cσ minimal	Keterangan
1	Atribut Hotel	0,971	0,70	Reliabel
2	Kepuasan Tamu	0,934	0,70	Reliabel

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2018)

Pada tabel 3.5 nilai dari reliability untuk Atribut Hotel (X) sebesar 0,971 dan Kepuasan Tamu (Y) sebesar 0,934 . Maka seluruh butir pernyataan mengenai Atribut Hotel dan Kepuasan tamu dikatakan reliabel karena nilai $C\alpha$ hitung memiliki nilai yang melebihi 0,70.

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

3.9 Teknik Analisi Data

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan hasil dari penelitian yang di teliti, antara lain :

- 1. Analisis data deskriptif mengenai hotel atribut yang berada pada hotel bintang tiga di kota Bandung.
- 2. Analisis data deskrptif mengenai kepuasan hotel pada hotel bintang tiga di kota Bandung.

3.9.2 Method of Successive Internal (MSI)

Skala yang di gunakan pada penelitian ini adalah *ordinal* scale yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menujukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu di transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan method of successive internal. Untuk melakukan transformasi data ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
- Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pernyataan.
- d. Menentukan nilai batas Z (table normal) untuk setiap pilihan jawaban pernyataan.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :
 - $= \frac{(Dencity at Lower Limit) (Dencity at UpperLimit)}{(Area Below Upper Limit) (Area Below Lower Limit)}$
- f. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumusan persamaan sebagai berikut:

 Nilai hasil transformasi : score = scale value minimum + 1

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut

3.9.3 Garis Kontinum

Skala likert digunakan dalam mencari data yang akan menghasilkan data ordinal. Untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap pilihan jawaban dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya penulis membuat garis kontinum. Nilai yang di dapatkan akan diperjelas melalui garis kontinum dan jarak antar intervalnya di tentukan dengan mnggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005: 79) sebagai berikut:

Nilai Jenjang Interval (NJI) =
$$\frac{Nilai \ Tertinggi - Nilai \ Terendah}{Iumla \ Kriteria \ pertanyaan}$$

Dimana hasil dari Nilai Jenajng Interval (NJI) adalah nterval untuk menentukan sangat baik, baik, cukup baik, buruk, atau sangat buruk dari suatu variabel. Berikut merupakan gambar garis kontinum:

Sangat Rendah R	endah	Netral	Tinggi	Sangat Tinggi
--------------------	-------	--------	--------	------------------

Sumber: Diolah oleh peneliti (2018)

Gambar 3. 1 Garis Kontinum

3.9.4 Analisi Linear Regresi Berganda

Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah variabel independen tersebut memiliki hubungan positif atau negative dan memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. (Priyatno, 2008). Dalam melakukan analisis regresi berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu diantarnya uji

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas.

Variabel yang akan dianalisis adalah variabel independen yaitu atribut hotel, Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan tamu. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan di bawah ini :

$$\hat{Y} = a + b1X1 + b2X2 + \dots + bnXn$$

Keterangan

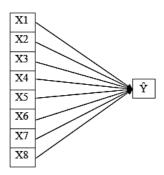
 \hat{Y} = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai Y apabila $X1,X2 \dots Xn = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Variabel independen

Analisis regresi berganda dilakukan apabila variabel independen memiliki jumlah dua variabel atau lebih. Dalam analisis regresi berganda peru menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis untuk mencari pengaruh sub variabelindependen yang paling dominan terhadap variabel dependen, untuk lebih jelas lagi dapat dilihat pada gambar



sebagai berikut

Romi Nuryawan, 2018 PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2018)

Gambar 3. 2 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

X1	= Keramahan Staff
X2	= Fasilitas Hotel
X3	= Lokasi Hotel
X4	= Kualitas Pelayanan
X5	= Kualitas Makanan
X6	= Kebersihan dan Kenyamanan
X7	= Keselamatan dan Keamanan
X8	= Value for Money
Ŷ	= Kepuasan