

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Mengingat Kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan utama pariwisata di Jawa Barat dan banyaknya wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Bandung, maka penelitian ini dilakukan kepada masyarakat Indonesia atau wisatawan nusantara yang pernah mengunjungi Kota Bandung dan menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. *Upscale Hotel* di Kota Bandung yang menjadi objek pada penelitian ini diantaranya adalah Sheraton Bandung Hotel & Towers, Hotel Aryaduta Bandung, InterContinental Bandung, The Trans Luxury Hotel Bandung, Grand Tjokro Bandung, Four Points Bandung by Sheraton, Aston Braga Hotel & Residence, Aston Pasteur Bandung, Harris Hotel & Conventions Festival Citylink dan Novotel Bandung.

3.2 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan deskriptif verifikatif. Menurut Uma Sekaran (2013), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu, biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Jenis penelitian deskriptif pada penelitian ini secara terperinci mendapatkan deskripsi mengenai atribut hotel yang terdiri dari beberapa faktor. Sedangkan penelitian verifikatif merupakan penelitian untuk menguji secara kausal, yaitu hubungan antara variabel independen dan dependen (Malhotra, 2009). Hal ini dilakukan dengan menguji hipotesis untuk menganalisis pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan tamu yang menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung.

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey explanatory*. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2012), yang dimaksud dengan metode *survey explanatory* yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Pada penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.3.1 Populasi

Menurut Uma Sekaran (2016), Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh peneliti. Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya. Populasi sasaran merupakan populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut hotel serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu yang menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung maka populasi penelitian ini dibatasi kepada responden yang pernah menginap minimal 1 (satu) kali di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. Maka dari itu, populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan Indonesia yang pernah berkunjung ke Kota Bandung dan menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung.

3.3.2 Sampel

Di dalam penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, hal ini disebabkan karena beberapa faktor di antaranya adalah keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian yang lain yang diteliti. Menurut Uma Sekaran (2016) sampel adalah bagian dari populasi. Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan pengertian sampel tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi penelitian, yaitu bagian

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

dari wisatawan Indonesia yang pernah berkunjung ke Kota Bandung dan menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. Pada penelitian ini jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 200 sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan media sosial sebagai media pencarian sampel dan media penyebaran instrumen penelitian.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2012). *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi tiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan lebih spesifiknya menggunakan teknik *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2013), *convenience sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan cara mengambil responden yang paling mudah diakses yang kemudian dipilih sebagai subjek. Seperti namanya, *convenience sampling* mengacu pada pengumpulan informasi dari anggota populasi yang mudah dijangkau (Uma Sekaran, 2016). *Convenience sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk tempat dan waktu yang tepat. Peneliti memilih teknik *convenience sampling* pada penelitian ini dikarenakan anggota populasi yang banyak sehingga tidak dapat diprediksi jumlahnya mengingat yang menjadi sampel adalah wisatawan Indonesia yang pernah menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung yang jumlahnya tidak menentu.

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Uma Sekaran (2016), Variabel adalah segala sesuatu yang dapat mengambil nilai yang berbeda. Nilai-nilai tersebut dapat berbeda di berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada saat yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*), menurut Uma Sekaran (2016), variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel bebas dengan cara positif atau negatif. Berdasarkan deskripsi tersebut maka variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah Atribut Hotel (X).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*), Sugiyono (2011) menyebutkan bahwa variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Tamu (Y).

Penjelasan lebih lanjut mengenai variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 yang berisi operasionalisasi variabel yang dijadikan panduan dalam penyusunan kuesioner penelitian.

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Skala	No. Item
Atribut Hotel (X)			
<i>Quality of Staff Performance</i> (X ₁)	Karyawan ramah dan sopan	Ordinal	1
(Hailin Qu, Bill Ryan, & Raymond Chu, 2000)	Karyawan dapat membantu	Ordinal	2
	Karyawan cepat tanggap	Ordinal	3
	Karyawan memberikan pelayanan yang efisien	Ordinal	4
	Proses <i>check-in</i> / <i>check-out</i> efisien	Ordinal	5
	Karyawan memiliki kemampuan multibahasa	Ordinal	6
	Karyawan berpenampilan rapi	Ordinal	7

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Quality of Room Facilities (X₂) (Hailin Qu, Bill Ryan, & Raymond Chu, 2000)	Kasur dan bantal nyaman	Ordinal	8
	<i>Air Conditioner (AC)</i> berfungsi dengan baik	Ordinal	9
Variety & Efficient Services (X₃) (Hailin Qu, Bill Ryan, & Raymond Chu, 2000)	Kamar hotel bersih	Ordinal	10
	Kamar hotel tenang dan sunyi	Ordinal	11
	Layanan <i>laundry</i> dan <i>valet</i> efisien	Ordinal	12
	Layanan kamar (<i>room service</i>) efisien	Ordinal	13
	Sistem reservasi bekerja dengan baik	Ordinal	14
	Tersedia layanan panggilan internasional (<i>International Direct Dial</i>)	Ordinal	15
	Makanan dan minuman memiliki rasa yang enak	Ordinal	16
	Makanan dan minuman beragam	Ordinal	17
	Tersedia layanan <i>wake-up call</i>	Ordinal	18
	Tersedia meja informasi	Ordinal	19
Business Related Services (X₄)	Tersedia mini bar	Ordinal	20
	Tersedia fasilitas <i>leisure</i> (fasilitas seperti kolam renang, spa, fitnes, area bermain anak, dll)	Ordinal	21
	Tersedia ruangan pertemuan	Ordinal	22

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

(Hailin Qu, Bill Ryan, & Raymond Chu, 2000)	Tersedia layanan sekretariat yang menyediakan komputer, <i>printer</i> , mesin <i>fotocopy</i> , fax, dll.	Ordinal	23
Value For Money (X₅) (Hailin Qu, Bill Ryan, & Raymond Chu, 2000)	Harga makanan dan minuman sesuai dengan yang ditawarkan	Ordinal	24
	Harga kamar sesuai dengan yang ditawarkan	Ordinal	25
	Hotel terkenal	Ordinal	26
	Hotel memiliki suasana yang nyaman	Ordinal	27
	Lokasi hotel strategis	Ordinal	28
Safety & Security (X₆) (Hailin Qu, Bill Ryan, & Raymond Chu, 2000)	Petugas keamanan menjalankan tugas dengan baik	Ordinal	29
	Tersedia alarm kebakaran	Ordinal	30
	Tersedia kotak keamanan	Ordinal	31
High Speed Internet Access (X₇) (Murat Usta, Katerina Berezina, Cihan Cobanoglu, 2011)	Akses internet di kamar hotel cepat	Ordinal	32
	Akses internet di area publik hotel cepat	Ordinal	33
	Akses internet ke website hotel cepat	Ordinal	34
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan secara keseluruhan pada saat menginap di <i>Upscale Hotel</i> di Kota Bandung	Ordinal	35

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Sumber: Hasil olahan peneliti dari beberapa literatur, 2018.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Menurut Riduwan (2010) data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Menurut Sugiyono (2012) berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dalam kegiatan penelitian lapangan. Data primer dapat berbentuk isian kuesioner atau langsung dari responden berdasarkan masalah yang sedang dikaji.
2. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dalam kegiatan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari sensus, laporan data, dan statistik yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menjabarkannya dalam Tabel 3.2 berikut ini:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

Jenis Data	Sumber Data
Data Sekunder	
Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) pada hotel berbintang di Indonesia tahun 2015-2017	<i>Website</i> Badan Pusat Statistik Indonesia, 2018.
Data Jumlah hotel berbintang di Kota Bandung tahun 2017	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, 2018.
Hal-hal yang berhubungan dengan atribut hotel	<i>e-journal</i>
Hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan tamu	<i>e-journal</i>
Data Primer	

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Tanggapan responden mengenai atribut hotel	Penyebaran e-kuesioner melalui <i>google form</i> kepada responden yang merupakan wisatawan Indonesia yang pernah berkunjung ke Kota Bandung dan menginap di <i>Upscale Hotel</i> yang ada di Kota Bandung
Tanggapan responden mengenai kepuasan tamu	Penyebaran e-kuesioner melalui <i>google form</i> kepada responden yang merupakan wisatawan Indonesia yang pernah berkunjung ke Kota Bandung dan menginap di <i>Upscale Hotel</i> yang ada di Kota Bandung

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti, 2018.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Kuisisioner

Pengumpulan data primer dilakukan melalui metode *survey* yaitu dengan membagikan kuisisioner. Kuisisioner pada penelitian ini berisi pertanyaan mengenai karakteristik dan pengalaman responden, penilaian responden mengenai 34 atribut hotel serta tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan pada saat menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form* dengan mengandalkan media sosial sebagai media penyebarannya.

2. Studi Literatur

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Studi Literatur berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari atribut hotel dan keputusan konsumen atau kepuasan tamu, baik dari buku-buku maupun jurnal. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian. Studi literatur ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

3.7 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi wisatawan yang terkait dengan atribut hotel dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu pada *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. Kuesioner pada penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian.

Bagian pertama kuesioner disusun untuk mengidentifikasi karakteristik dan pengalaman responden. Termasuk didalamnya adalah pertanyaan mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan perbulan, pendidikan terakhir, daerah asal, tipe hotel yang dikunjungi, tujuan menginap, dan lama menginap.

Bagian kedua kuesioner yaitu untuk mengukur persepsi responden terhadap 34 atribut hotel. Untuk mempermudah responden dalam menjawab kuesioner yang diberikan oleh peneliti, maka peneliti menggunakan pendekatan skala Likert dalam pembuatan kuesioner yang akan disebarkan. Menurut Uma Sekaran (2016), Skala Likert adalah skala yang dirancang untuk memeriksa seberapa kuat responden setuju dengan sebuah pernyataan. Skala Likert merupakan cara yang umum digunakan untuk mengukur pendapat dan sikap dengan mengukur sejauh mana responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan, dan biasanya berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) dengan titik netral di tengah (misalnya antara setuju atau tidak setuju). Pada bagian ini responden dapat menilai 34 atribut tersebut dalam 5 poin skala Likert yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju = 1
2. Cukup Tidak Setuju = 2

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

3. Netral = 3
4. Cukup Setuju = 4
5. Sangat Setuju = 5

Bagian ketiga kuesioner disusun untuk mengukur kepuasan responden secara keseluruhan pada saat menginap di *Upscale Hotel* dengan 1 item pernyataan dalam 5 poin skala Likert skala yaitu:

1. Sangat Tidak Puas = 1
2. Cukup Tidak Puas = 2
3. Netral = 3
4. Cukup Puas = 4
5. Sangat Puas = 5

3.7.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada 30 responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

3.7.1.1 Pengujian Validitas

Menurut Uma Sekaran (2016), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson, 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 (2012)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

X = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

ΣX^2 = Kuadrat faktor variabel X

ΣY^2 = Kuadrat faktor variabel Y

ΣXY = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Selain menggunakan rumus korelasi *product moment*, dapat juga menggunakan rumus signifikansi sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Hasil pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu yaitu program *IBM SPSS Statistics 20.0*

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

TABEL 3.3
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

No. Item	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Atribut Hotel				
<i>Quality of Staff Performances</i>				
1	Karyawan ramah dan sopan	0.804	0.361	Valid
2	Karyawan dapat membantu	0.834	0.361	Valid
3	Karyawan cepat tanggap	0.893	0.361	Valid
4	Karyawan memberikan pelayanan yang efisien	0.879	0.361	Valid
5	Proses <i>check-in / check-out</i> efisien	0.816	0.361	Valid
6	Karyawan memiliki kemampuan multibahasa	0.757	0.361	Valid
7	Karyawan berpenampilan rapi	0.790	0.361	Valid
<i>Quality of Room Facilities</i>				
8	Kasur dan bantal nyaman	0.909	0.361	Valid
9	<i>Air Conditioner</i> (AC) berfungsi dengan baik	0.851	0.361	Valid
10	Kamar hotel bersih	0.931	0.361	Valid
11	Kamar hotel tenang dan sunyi	0.866	0.361	Valid
<i>Variety & Efficient Services</i>				
12	Layanan <i>laundry</i> dan <i>valet</i> efisien	0.814	0.361	Valid
13	Layanan kamar (<i>room services</i>) efisien	0.742	0.361	Valid
14	Sistem reservasi bekerja dengan baik	0.757	0.361	Valid

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

15	Tersedia layanan panggilan internasional (<i>International Direct Dial</i>)	0.774	0.361	Valid
16	Makanan dan minuman memiliki rasa yang enak	0.582	0.361	Valid
17	Makanan dan minuman beragam	0.521	0.361	Valid
18	Tersedia layanan <i>wake-up call</i>	0.727	0.361	Valid
19	Tersedia meja informasi	0.736	0.361	Valid
20	Tersedia mini bar	0.590	0.361	Valid
21	Tersedia fasilitas <i>leisure</i> (fasilitas seperti kolam renang, spa, fitnes, area bermain anak, dll)	0.521	0.361	Valid
<i>Business Related Services</i>				
22	Tersedia ruangan pertemuan	0.826	0.361	Valid
23	Tersedia layanan sekretariat yang menyediakan komputer, <i>printer</i> , mesin <i>fotocopy</i> , fax, dll.	0.840	0.361	Valid
<i>Value For Money</i>				
24	Harga makanan dan minuman sesuai dengan yang ditawarkan	0.780	0.361	Valid
25	Harga kamar sesuai dengan yang ditawarkan	0.848	0.361	Valid
26	Hotel terkenal	0.772	0.361	Valid
27	Hotel memiliki suasana yang nyaman	0.572	0.361	Valid
28	Lokasi hotel strategis	0.696	0.361	Valid

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

<i>Safety & Security</i>				
29	Petugas keamanan bertugas dengan baik	0.802	0.361	Valid
30	Tersedia alarm kebakaran	0.800	0.361	Valid
31	Tersedia kotak keamanan	0.810	0.361	Valid
<i>High Speed Internet Access</i>				
32	Akses internet di kamar hotel cepat	0.946	0.361	Valid
33	Akses internet di area publik hotel cepat	0.946	0.361	Valid
34	Akses internet ke website hotel cepat	0.927	0.361	Valid
<i>Kepuasan tamu secara keseluruhan (Overall Satisfaction)</i>				
1	Kepuasan secara keseluruhan pada saat menginap di <i>Upscale Hotel</i> di Koota Bandung	0.720	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018.

Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel 3.3, pengujian validitas pada 34 item pernyataan untuk variabel atribut hotel dan 1 item pernyataan untuk variabel kepuasan tamu secara keseluruhan sudah memenuhi kriteria dimana koefisien validitas > nilai kritis. Maka 35 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

3.7.1.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dapat dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama dalam waktu berbeda, atau jika dipecah menjadi dua akan menunjukkan data yang sama pula.

Rumus yang dipergunakan adalah *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5.

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) adalah sebagai berikut:

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

Sumber: Husein Umar (2013)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir tiap pertanyaan

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

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

Sumber : Husein Umar (2013)

Keterangan:

n = jumlah sampel

σ = nilai varians

x = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Alpha Cronbach* (α) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian.

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

1. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.
2. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas tidak memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,70.
3. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.
4. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 20.0 *for windows* dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*.

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka digunakan kriteria menurut Guilford (1956) untuk menentukan keeratan hubungan yaitu sebagai berikut:

< 0.20	: Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
0.20 - < 0.40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0.40 - < 0.70	: Hubungan yang cukup erat
0.70 - < 0.90	: Hubungan yang erat (reliabel)
0.90 - < 1.00	: Hubungan yang sangat erat
1.00	: Hubungan yang sempurna

Uji reliabilitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan yang berjumlah sebanyak 34 pernyataan atribut hotel dan 2 pernyataan kepuasan tamu. Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.4 sebagai berikut:

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien (<i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
1.	Atribut Hotel	0,967	0,70	Reliabel
2.	Kepuasan Tamu	0,765	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa 34 item pernyataan mengenai atribut hotel menunjukkan nilai *alpha* sebesar 0,967, kemudian untuk 1 item pernyataan mengenai kepuasan tamu juga menunjukkan nilai *alpha* sebesar 0,765. Hal ini membuktikan bahwa instrumen penelitian ini reliabel karena nilainya lebih besar dari standar nilai *alpha* yaitu 0.7. Nilai *Cronbach's alpha* atribut hotel sebesar 0.967 dan kepuasan tamu sebesar 0,765 berarti bahwa hubungan antar variabel sangat erat. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian ini dapat digunakan dalam proses analisis berikutnya.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis data dengan cara menggambarkan data yang terkumpul dari jawaban responden atas item-item dalam kuesioner. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami.

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam persentase. (Naresh K. Malhotra, 2009).
2. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur penilaian variabel dalam penelitian. Terdapat beberapa tahapan perhitungan yaitu:
 - a. Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden
 - b. Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
 - c. Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
 - d. Jarak interval = jenjang banyaknya kelas interval

Analisis deskriptif variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis data deskriptif mengenai atribut hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung.

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

2. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan tamu *Upscale Hotel* di Kota Bandung

3.8.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun data; kegiatan ini untuk untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data, dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.
2. Tabulasi Data; tabulasi data yang dilakukan;
 - a. Memberikan skor pada setiap item,
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item, dan
 - c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
3. Menganalisis data; proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.
4. Pengujian Hipotesis; proses pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah metode verifikatif dengan analisis faktor dan analisis regresi berganda.

Operasi matematika tidak berlaku untuk data ordinal, maka dalam proses merubahnya menjadi data interval dipakai proporsi untuk menentukan nilai dari setiap point angka ordinal. Pada penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

Scale

$$= \frac{(Density \text{ at Lower Unit}) - (Density \text{ at Upper Unit})}{(Area \text{ Below Upper Limit}) - (Area \text{ Below Lower Limit})}$$

3.8.2.1 Analisis Faktor

Analisis faktor adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator independen yang diobservasi. Analisis faktor merupakan salah satu teknik statistika yang dapat digunakan untuk memberikan deskripsi yang relatif sederhana melalui reduksi jumlah peubah yang disebut faktor. Analisis faktor merupakan salah satu multivariant yang bertujuan untuk meringkas atau mereduksi variabel penelitian secara keseluruhan menjadi beberapa variabel atau dimensi baru, akan tetapi variabel atau dimensi baru yang terbentuk tetap mampu mempresentasikan variabel utama (Yamin dan Kurniawan, 2009). Yamin dan Kurniawan (2009) juga menjelaskan bahwa terdapat dua pendekatan dalam analisis faktor, yaitu:

- a. *Exploratory Factor Analysis*, yaitu suatu pendekatan yang digunakan apabila banyaknya faktor yang akan terbentuk tidak ditentukan terlebih dahulu.
- b. *Confirmatory Factor Analysis*, yaitu suatu pendekatan yang digunakan apabila faktor yang terbentuk telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Ghozali (2011) tujuan utama dari analisis faktor adalah mengidentifikasi struktur suatu data matriks dan menganalisis struktur saling hubungan (korelasi) antar sejumlah besar variabel (*test score, test items, jawaban kuesioner*) dengan cara mendefinisikan satu set kesamaan variabel atau dimensi yang sering disebut dengan faktor. Dengan analisis faktor, peneliti mengidentifikasi dimensi suatu faktor dan kemudian menentukan sampai seberapa jauh setiap variabel dapat dijelaskan oleh setiap dimensi. Menurut Wibisono (2003) analisis faktor digunakan untuk menjamin bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

mempresentasikan dengan baik variabel yang diteliti. Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi sejumlah faktor yang relatif kecil yang dapat digunakan untuk menjelaskan sejumlah besar variabel yang saling berhubungan. Ghozali (2011) menyebutkan tujuan analisis faktor adalah untuk mengidentifikasi struktur hubungan antar variabel atau responden dengan cara melihat korelasi antar variabel atau korelasi antar responden (*Data Summarization*) dengan cara:

- a. *R Factor Analysis*: Menganalisis satu set variabel untuk mengidentifikasi dimensi yang terbentuk latent (jika korelasi dilakukan dalam satu variabel), dalam pengertian SPSS adalah kolom.
- b. *Q Factor Analysis*: Digunakan untuk melihat matriks korelasi responden berdasarkan karakteristiknya (jika korelasi dilakukan antar responden), dalam pengertian SPSS adalah baris.

Selanjutnya tujuan dari analisis faktor adalah membuat sebuah variabel set baru yang disebut faktor untuk menggantikan sejumlah variabel tertentu (*Data Reduction*). Adapun proses analisis faktor menurut Ghozali (2011) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel-variabel yang akan dianalisis
2. Menguji variabel-variabel penelitian tersebut dengan ketentuan tidak ada data visual yang nilai korelasinya dibawah 0.50 (berdasarkan validitas data responden). Apabila data dibawah 0.50 maka analisis tidak dapat dilakukan. Cara menentukan layak atau tidaknya dilakukan analisis faktor adalah dengan melihat matriks secara keseluruhan. Untuk menguji korelasi tersebut digunakan uji *Bartlett's Test of Sphrecity*. Jika hasilnya signifikan berarti matriks korelasi memiliki korelasi signifikan dengan sejumlah variabel. Selanjutnya untuk melihat interkorelasi antar variabel dan untuk menentukan dapat atau tidaknya analisis faktor dilakukan, maka dilakukan uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) dengan ketentuan apabila nilai MSA > 0.5 maka analisis faktor tidak dapat dilakukan.
3. Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam analisis faktor adalah *factoring*. *Factoring* adalah proses yang akan mengekstrak satu faktor atau lebih dari variabel-variabel yang telah dinyatakan lolos

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

dalam uji variabel sebelumnya. Setelah proses *factoring* maka akan muncul tabel *communalities*. Tabel *communalities* menjelaskan jumlah varians dari satu variabel yang bisa dijelaskan dengan faktor yang ada. Kemudian tabel yang akan muncul adalah tabel *Total Variance Explained* yang akan menampilkan nilai *Eigenvalues*. Nilai *eigenvalue* akan menjadi dasar untuk menentukan banyaknya jumlah faktor yang bisa diterima. Faktor akan bermakna apabila nilai *eigenvalue* lebih besar dari 1. Tahap selanjutnya dalam analisis faktor adalah tabel *component matrix* dan *rotated component matrix* yang akan menunjukkan distribusi masing-masing variabel terhadap faktor yang akan menunjukkan *factor loadings* yaitu yang menunjukkan besarnya korelasi antar variabel dengan faktor yang terbentuk. Nilai *factor loading* yang terbesar dapat diartikan sebagai komponen penyusun terbesar dari faktor yang terkait.

3.8.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda digunakan pada penelitian ini dengan tujuan untuk memprediksi pengaruh dari dimensi-dimensi atribut hotel (variabel bebas) terhadap kepuasan tamu (variabel terikat), dan juga untuk menjelaskan kepentingan relatif dari tiap dimensi dalam kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu, analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu atribut hotel yang terdiri dari 34 atribut yang diekstrak terlebih dahulu menjadi beberapa faktor, terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan tamu.

Regresi berganda sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2012), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana (naik turunnya) variabel independen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”.

Adapun persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

a = konstanta

b = koefisien regresi

Raden Ghisa Salsabila, 2018

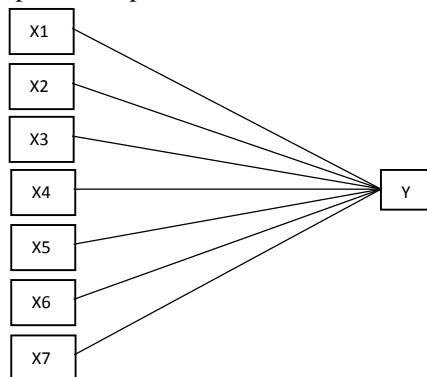
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

X= variabel dependen. (X_1) Faktor ke-1, (X_2) Faktor ke-2, (X_3) Faktor ke-3, (X_4) Faktor ke-4, (X_5) Faktor ke-5, (X_6) Faktor ke-6, (X_n) Faktor ke-n

Y= variabel independen

Untuk mengetahui koefisien a dan b menurut Husein Umar (2013) dapat menggunakan beberapa cara seperti mencari kuadrat terkecil ataupun matriks, tetapi akan lebih efektif apabila menggunakan software pengolahan statistika seperti SPSS. Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar. 3.1 berikut:



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan:

X_1 = Faktor ke-1

X_2 = Faktor ke-2

X_3 = Faktor ke-3

X_4 = Faktor ke-4

X_5 = Faktor ke-5

X_6 = Faktor ke-6

X_n = Faktor ke-n

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Y = Kepuasan Tamu

Teknik analisis regresi beranda dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Uji asumsi normalitas
Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah uji normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk dapat mengetahui variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*.
2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas
Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Suatu model regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.
3. Uji Asumsi Linearitas
Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan dalam suatu empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji ini akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Uji linearitas bertujuan untuk memastikan hubungan antara variabel X dengan variabel Y bersifat linear, kuadratik atau dalam derajat lebih tinggi.
4. 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).
5. Uji Asumsi Multikolinearitas
Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

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 multikolinearitas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

6. Analisis Korelasi (R)

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Adapun tabel yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

TABEL 3.5
INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI

Besarnya Nilai	Interprestasi
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

Sumber: Sugiyono, 2012

7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r^2). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain atau seberapa besar kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel tetapnya dalam satuan presentase. Adapun rumus koefisien determinasi menurut Buchari Alma (2009) adalah sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

Keterangan:

KP = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara atribut hotel (X) dengan kepuasan tamu (Y). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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

Hasil hipotesis yang dilakukan dijabarkan dalam hipotesis statistik, sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh dari atribut hotel yang terdiri dari Faktor 1 (X_1), Faktor 2 (X_2), Faktor 3 (X_3), Faktor 4 (X_4), Faktor 5 (X_5), Faktor 6 (X_6) sampai Faktor ke-n (X_n) terhadap kepuasan tamu.

H_a : Terdapat pengaruh dari atribut hotel yang terdiri dari Faktor 1 (X_1), Faktor 2 (X_2), Faktor 3 (X_3), Faktor 4 (X_4), Faktor 5 (X_5), Faktor 6 (X_6) sampai Faktor ke-n (X_n) terhadap kepuasan tamu.

b. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

Kriteria penerimaan atau penolakan sub hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

1. Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor k1 (X_1) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 1 (X_1) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
2. H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 2 (X_2) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 2 (X_2) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
3. Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 3 (X_3) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 3 (X_3) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
4. Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 4 (X_4) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 4 (X_4) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
5. Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 5 (X_5) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 5 (X_5) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
6. Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 6 (X_6) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor 6 (X_6) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
7. Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor ke-n (X_n) terhadap Kepuasan Tamu (Y)
Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor ke-n (X_n) terhadap Kepuasan Tamu (Y)

