

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah Jalan Dr. Setiabudi Bandung. Objek yang diteliti yaitu hotel *budget* yang berada di sekitar Jalan Dr. Setiabudi Bandung Hotel *budget* yang menjadi objek penelitian yaitu Salis Hotel, Amaris Hotel, Kytos Hotel, Cipaku Garden Hotel, and Sany Rosa Hotel. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Jalan Dr. Setiabudi ini merupakan kawasan yang sangat strategis sehingga selalu ramai oleh wisatawan. Disini terdapat banyak hotel dan merupakan kawasan yang terdapat banyak pelaku pariwisata seperti destinasi wisata, *factory outlet*, pusat perbelanjaan, toko oleh-oleh, hotel, restoran, bar dan spa. Persaingan antar hotel di kawasan ini sangat ketat karena lokasi hotel berdekatan dengan hotel lainnya. Berikut merupakan peta lokasi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1 Peta Kota Bandung**  
(Sumber: Google Maps, 2020)

#### 3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Wardiyanta (2006:4) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat. Di samping itu, penelitian ini sering juga digunakan untuk menguji suatu hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan mengenai berbagai peristiwa yang sedang terjadi di masyarakat. Menurut Amalia (2013) penelitian kuantitatif merupakan

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

penelitian yang analisisnya menggunakan olahan data statistik dengan tujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan antar variabel yang diteliti, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan guna memperjelas objek yang diteliti. Pengumpulan data dengan penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari sampel yang telah ditentukan (Kerlinger, 1996 dalam Iskandar, 2012)

Penelitian ini dilakukan dimulai dengan mencari studi literatur dari jurnal yang dirasa berkaitan dengan topik penelitian yang dibahas penulis. Selanjutnya peneliti menemukan topik yang cocok dan menentukan untuk mengadopsi penelitian yang telah dilakukan oleh Lahap, Ramlib, Saidc, Radzid, dan Zaine pada tahun 2016 yang berjudul “*A Study of Brand Image towards Customer’s Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry*”. Penelitian tersebut membahas mengenai pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan dalam industri hotel di Malaysia. Sedangkan peneliti memfokuskan untuk meneliti di hotel *budget* sekitar jalan Dr. Setiabudhi Bandung. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa komentar negatif dan memiliki nilai ulasan rendah dibandingkan dengan hotel lainnya di sekitar Jalan Dr. Setiabudhi berdasarkan ulasan di *TripAdvisor*. Setelah mempelajari artikel penelitian tersebut, peneliti mengadopsi dan memodifikasi metode penelitian yang dilakukan oleh penelitian tersebut, seperti teknik pengambilan data, pengolahan data, dan penyajian data. Kemudian, hal yang dilakukan selanjutnya adalah observasi langsung untuk melihat fenomena atau objek yang diteliti. Setelah itu, membuat instrumen penelitian dan dilakukan *pilot study* untuk menilai kevalidan kuesioner. Dalam penelitian ini ini pengumpulan data dilakukan dengan cara survei melalui penyebaran kuesioner. Lalu kemudian dilanjutkan dengan proses mengolah data, mereduksi data, menganalisis data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

### 3.3. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti yaitu variabel citra merek yang berperan sebagai variabel yang memengaruhi variabel lain atau

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

variabel bebas. Sementara, variabel kepuasan tamu berperan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel terikat. Sementara operasional variabel dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Kandampully dan Suhartanto (2003) sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Sub –Variabel	Indikator	Skala
<b>Citra Merek (X)</b> Suhartanto dan Kandampully (2003)	Dimensi Holistik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suasana yang nyaman di lokasi hotel</li> <li>2. Tampilan eksterior hotel yang bagus</li> <li>3. Nama dan reputasi hotel yang baik</li> <li>4. Memiliki tata ruangan yang mudah diakses oleh tamu</li> </ol>	Ordinal
	Dimensi Atribut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi hotel yang sangat strategis</li> <li>2. Harga kamar hotel yang terjangkau</li> <li>3. <i>Staff</i> hotel yang sangat ramah</li> <li>4. Kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh hotel</li> <li>5. Desain interior hotel yang memiliki ciri khas</li> </ol>	Ordinal
<b>Kepuasan Tamu (Y)</b> (Gundersen, Heide, & Olsson, 1996) dan (Getty & Thompson, 1994)	<i>Front Office Service</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suasana <i>lobby</i> hotel yang nyaman</li> <li>2. Keramahan dari <i>staff front office</i> hotel</li> <li>3. Pelayanan yang diberikan oleh <i>staff front office</i> hotel</li> <li>4. Cara <i>staff front office</i> hotel melayani permintaan tamu</li> <li>5. Kemudahan dalam reservasi hotel secara langsung atau <i>online</i></li> </ol>	Ordinal
	<i>Food And Beverage Service</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restoran atau bar memiliki suasana yang nyaman</li> <li>2. Cita rasa makanan dan minuman yang di sajikan</li> <li>3. Kesesuaian makanan dengan permintaan tamu</li> </ol>	Ordinal

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

Variabel	Sub –Variabel	Indikator	Skala
		4. Jam operasional restoran/bar yang ada di hotel 5. Pelayanan yang diberikan oleh <i>staff food and beverage hotel</i>	
	<i>Houskeeping Service</i>	1. Kebersihan seluruh ruangan yang ada di hotel 2. Kebersihan kamar hotel 3. Kelengkapan fasilitas kamar hotel 4. Suasana yang nyaman di Kamar Hotel 5. Pelayanan yang diberikan oleh <i>staff housekeeping hotel</i>	Ordinal
	Harga	1. Harga kamar hotel yang kompetitif 2. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh hotel 3. Harga fasilitas lainnya yang ditawarkan oleh hotel	Ordinal

(Sumber: Agustian, 2020)

### 3.4. Populasi dan Sampel

Menurut Ismiyanto (2003), populasi bermakna sebagai totalitas atau keseluruhan subjek penelitian baik berupa orang, benda, atau suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh data informasi terkait penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di hotel *budget* sekitar jalan Dr. Setiabudhi Bandung. Sehingga ketika pengisian kuesioner responden dapat memberikan penilaian berdasarkan pada pengalaman yang telah dirasakan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah tamu yang menginap pada hotel bintang 3 di Kota Bandung sebesar 10.230.000 tamu (Badan Pusat Statistika, 2017). Hotel di sekitar jalan Dr. Setiabudhi Bandung memiliki jumlah kunjungan yang fluktuatif, oleh karena itu jumlah populasi masih dalam ukuran perkiraan dengan jumlah yang tidak pasti.

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2016). Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap di hotel *budget* sekitar jalan Dr. Setiabudhi Bandung dalam jangka waktu satu tahun terakhir, penetapan responden dilakukan dengan memilih sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan rumus Slovin  $n$  adalah jumlah sampel minimal,  $N$  adalah populasi, sedangkan  $e$  merupakan *error margin*. Rumus ini memberikan kesempatan kepada peneliti menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan, nilai yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05 yang berarti bahwa 95% penelitian ini adalah benar. Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah sebanyak 385 tamu berdasarkan hitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10.230.000}{1 + 10.230.000(0,05)^2}$$

$$n = \frac{10.230.000}{1 + 10.230.000(0.0025)}$$

$$n = \frac{10.230.000}{1 + 25,575}$$

$$n = \frac{10.230.000}{26,575}$$

$$n = 384,948 \neq 385 \text{ (dibulatkan)}$$

### 3.5. Teknik Sampling

Dalam melakukan proses pencarian data teknik sampling yang digunakan adalah dengan *purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling* merupakan sebuah penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap suatu objek yang sesuai dengan

tujuan penelitian (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini kriteria yang dimaksud ialah:

1. Responden minimal berusia 17 tahun, yang dimana pada usia tersebut dianggap cukup kritis dalam menilai suatu hal;
2. Responden merupakan tamu yang menginap di hotel *budget* sekitar jalan Dr. Setiabudhi Bandung selama satu tahun terakhir, agar hasil didapatkan sesuai dengan pengalaman yang pernah berkunjung ke hotel di daerah tersebut.

Penulis menyebar sebanyak 500 kuesioner dengan menargetkan mendapat minimal 385 responden sesuai dengan sampel yang dibutuhkan. Penulis membuat kuesioner dengan menggunakan *google form* yang disebar melalui media sosial seperti *Line*, *Whatsapp*, *Twitter* dan *Direct Message Instagram*. Hasilnya peneliti mendapatkan total 408 responden tamu yang pernah menginap di hotel *budget* Bandung.

### 3.6. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Berikut merupakan penjelasan mengenai sumber data tersebut.

#### 1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung (Arikunto, 2010). Dalam hal ini, data primer yang didapatkan peneliti berupa data dari kuesioner yang disebar peneliti di lokasi penelitian. Data primer tersebut berarti data terkait persepsi citra merek dan kepuasan tamu berikut dengan indikator-indikatornya.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang digunakan sebagai data pendukung data primer (Arikunto, 2010). Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari sumber yang sudah ada,

seperti laporan data, penelitian sebelumnya, dan internet yang berhubungan dengan citra merek dan kepuasan tamu.

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan penulis mendapatkan data yang diperlukan, dari awal data diperoleh, lalu diolah kemudian dianalisis. Pada tahap awal peneliti memperoleh *literature review* untuk mengkaji berbagai jurnal penelitian terkait dengan topik penelitian yang akan di ambil. Penelitian ini memerlukan beberapa penelitian sebelumnya seperti teori dari para ahli untuk menguatkan penelitian, teori-teori tersebut peneliti dapatkan dari jurnal-jurnal penelitian yang terdapat di *e-book* dan buku. Pada penelitian ini teknik survei yang digunakan untuk pengumpulan data adalah melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang menyediakan jawaban alternatif untuk responden. Daftar pertanyaan yang diberikan terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan kriteria responden, sehingga akan mendapatkan responden yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pada penelitian ini kuesioner disebar secara online menggunakan *google form* kepada tamu yang pernah menginap di hotel *budget* sekitar jalan Dr.Setiabudhi Bandung. Dalam menjawab pernyataan responden diberikan pilihan alternatif jawaban menggunakan skala likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2016).

### 3.8. Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner yang digunakan berupa *google form* yang disebar secara online melalui pesan pribadi di laman TripAdvisor, dan sosial media seperti Instagram, Whatsapp, dan Line. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang bersifat tertutup sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan jawaban yang telah disiapkan.

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan rentang skala ordinal 1-5 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skala Likert merupakan cara untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.2 Tolak Ukur**

No	Pernyataan	Tolak Ukur
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2016)

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden, peneliti melakukan pilot test terlebih dahulu kepada 50 responden. Peneliti melakukan pilot test untuk menilai kevalidan kuesioner yang disebar oleh peneliti sebelum benar-benar disebar kepada responden.

### 3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.9.1. Uji Validitas

Menurut Sekaran (2016), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Data dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan dengan data yang ditemukan di lapangan. Uji validitas pada kuesioner dilakukan untuk mengukur kemampuan butir pernyataan yang digunakan dalam mengungkap variabel yang sedang diteliti.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *software SPSS 26.0*. Uji validitas menggunakan SPSS dapat dilihat dengan membandingkan nilai Pearson *Correlation* atau *r* hitung pada setiap poin pertanyaan dengan nilai *r* tabel sesuai total responden. Poin pertanyaan dapat dikatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari

nilai  $r$  tabel. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan pada kuesioner variabel citra merek dan kepuasan tamu. Jika nilai yang didapat menyatakan bahwa poin-poin pernyataan pada kuisisioner tidak valid maka dilakukan perbaikan dan penyebaran *pilot test* kembali kepada responden. Berikut merupakan rumus untuk menentukan validitas instrumen dengan teknik *product moment*:

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

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi suatu butir atau item

$XY$  = Jumlah perkalian item dengan total item

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

$X$  = Jumlah skor untuk indikator  $x$

$Y$  = Jumlah skor untuk indikator  $y$

Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan kepada 50 responden dimana  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  dengan  $\alpha$  5 % atau 0,05. Untuk mengetahui hasil perhitungan, uji validitas menggunakan software *SPSS 23.0*. Uji validitas menggunakan *SPSS* dilihat dengan cara membandingkan nilai *Pearson Correlation* atau  $r$  hitung pada setiap poin pertanyaan dengan nilai  $r$  tabel sesuai total responden. Pertanyaan dianggap valid apabila  $[r]$  hitung  $\geq [r]$  tabel, dan dinyatakan tidak valid apabila  $[r]$  hitung  $\leq [r]$  tabel. Uji validitas ini dilakukan terhadap tiap poin pertanyaan dengan bantuan aplikasi *SPSS. 23.0*. Hasil dari uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Uji Validitas**

No.	Variabel	R hitung	R table (2 tailed)	Keterangan

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

No.	Variabel	R hitung	R table (2 tailed)	Keterangan
<b>Citra Merek</b>				
1.	Hotel memiliki suasana yang nyaman	0,402	0,279	<b>Valid</b>
2.	Hotel memiliki tampilan eksterior yang bagus	0,519	0,279	<b>Valid</b>
3.	Hotel memiliki nama dan reputasi yang baik	0,463	0,279	<b>Valid</b>
4.	Hotel memiliki tata ruangan yang mudah untuk diakses	0,592	0,279	<b>valid</b>
5.	Hotel berada pada lokasi yang strategis	0,551	0,279	<b>Valid</b>
6.	Hotel memiliki harga kamar yang terjangkau	0,482	0,279	<b>Valid</b>
7.	Hotel memiliki staff yang ramah	0,672	0,279	<b>Valid</b>
8.	Hotel memiliki fasilitas yang lengkap	0,550	0,279	<b>Valid</b>
9.	Hotel memiliki desain interior yang menarik	0,608	0,279	<b>Valid</b>
<b>Kepuasan Tamu</b>				
10.	Hotel memiliki suasana <i>lobby</i> yang nyaman	0,520	0,279	<b>Valid</b>
11.	Hotel memiliki <i>staff Front Office</i> yang ramah	0,486	0,279	<b>Valid</b>
12.	Pelayanan yang diberikan <i>staff Front Office</i> sesuai dengan diharapkan	0,611	0,279	<b>Valid</b>
13.	<i>Staff Front Office</i> hotel melayani permintaan tamu dengan baik	0,501	0,279	<b>Valid</b>
14.	Kemudahan dalam reservasi kamar hotel secara langsung ataupun online	0,584	0,279	<b>Valid</b>

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

No.	Variabel	R hitung	R table (2 tailed)	Keterangan
15.	Hotel memiliki restoran dan bar dengan suasana yang nyaman	0,577	0,279	<b>Valid</b>
16.	Cita rasa makanan dan minuman yang disajikan hotel sesuai dengan yang diharapkan	0,606	0,279	<b>Valid</b>
17.	Makanan dan minuman yang dipesan sesuai dengan permintaan	0,646	0,279	<b>Valid</b>
18.	Restoran dan bar di hotel memiliki jam operasional yang tepat	0,692	0,279	<b>Valid</b>
19.	Pelayanan yang diberikan oleh staff FB sesuai dengan yang diharapkan	0,520	0,279	<b>Valid</b>
20.	Hotel menjaga kebersihan di semua ruangan dengan baik	0,628	0,279	<b>Valid</b>
21.	Hotel memiliki kamar yang bersih dan nyaman	0,554	0,279	<b>Valid</b>
22.	Hotel memiliki fasilitas kamar sesuai dengan yang diharapkan	0,439	0,279	<b>Valid</b>
23.	Hotel memiliki suasana kamar yang nyaman	0,579	0,279	<b>Valid</b>
24.	Pelayanan yang diberikan oleh staff Housekeeping sesuai dengan yang diharapkan	0,446	0,279	<b>Valid</b>
25.	Harga menginap di hotel sesuai dengan fasilitas yang disediakan	0,550	0,279	<b>Valid</b>
26.	Harga makanan dan minuman di hotel sesuai dengan kualitas yang diharapkan	0,582	0,279	<b>Valid</b>
27.	Harga untuk fasilitas lainnya	0,615	0,279	<b>Valid</b>

Fajar Dwi Agustian, 2020

*PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)*

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

No.	Variabel	R hitung	R table (2 tailed)	Keterangan
	( <i>laundry</i> , layanan kamar, dll) sesuai dengan yang diharapkan			

(Sumber: Agustian, 2020)

Berdasarkan tabel 3.3 untuk 9 indikator variabel citra merek diketahui nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa 9 indikator dari variabel citra merek dikatakan valid. Sehingga 9 indikator tersebut dapat digunakan untuk penelitian. Lalu untuk 18 indikator kepuasan tamu memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari nilai r-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa 15 indikator dari variabel kepuasan tamu dikatakan valid. Sehingga 15 indikator tersebut dapat digunakan untuk penelitian. Dengan demikian peneliti dapat melanjutkan proses ke penelitian selanjutnya.

### 3.9.2. Uji 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. Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas dilakukan setelah kuesioner dinyatakan valid melalui uji validitas.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Uji realibilitas dilakukan setelah kuisisioner dikatakan valid melalui uji validitas. Uji reliabilitas

Fajar Dwi Agustian, 2020

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)**

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

dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 26.0*. Uji validitas dilakukan terhadap citra merek dan kepuasan tamu. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cornbach's Alpha* lebih dari 0,6 jika *Cornbach's Alpha* kurang dari 0,6 atau negatif maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak reliabel. Jika kuesioner tidak reliabel maka harus dilakukan perbaikan dan penyebaran ulang dan diuji kembali validitas dan reliabilitasnya menggunakan *pilot test* kepada 50 responden. Dalam penelitian ini realibilitas dicari menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) karena instrument pertanyaan dalam kuesioner yang dipakai merupakan rentang antara beberapa nilai. Pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan rentang dari 1 sampai 5. Uji realibilitas menggunakan aplikasi *SPSS 26.0* terhadap seluruh pertanyaan yang valid secara bersama-sama. Terdapat total sebanyak 27 poin pernyataan yang terbagi menjadi, 9 poin pertanyaan terkait citra merek, 18 poin terkait kepuasan tamu. Nilai *cornbach Alpha* lebih dari sama dengan 0,70 maka dapat dinyatakan reliabel. Dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien realibilitasnya tidak lebih rendah dari 0,7. (Kaplan & Saccuzo, 1993). Penelitian ini telah dilakukan uji realibilitas, berikut merupakan tabel uji realibilitas:

**Tabel 3.4 Uji Reliabilitas**

<i>Cornbach's Alpha</i>	<i>No of Items</i>
.900	27

*Sumber: Olahan Peneliti dengan SPSS 26.0 (2020)*

Berdasarkan Tabel 3.4 Uji Reliabilitas pada 27 butir pertanyaan mengenai variabel X dan variabel Y menunjukkan nilai *Cornbach's Alpha* lebih dari 0,7 yaitu 0,900. Maka bisa dikatakan reliabel.

### 3.10. Teknik Analisis Data

Setelah data dianggap data yang *valid* dan *reliabel* tahapan selanjutnya yaitu analisis data untuk menjawab setiap rumusan masalah dari penelitian ini. Tahapan penelitian ini diantaranya:

#### 3.10.1. Analisis Deskriptif

Untuk menjelaskan rumusan masalah yang tidak di hipotesiskan maka dilakukan analisis deskriptif. Rumusan yang tidak di hipotesiskan yaitu rumusan masalah satu dan juga rumusan masalah dua. Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa analisis deskriptif adalah cara menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dari tanggapan responden. Analisis deskriptif akan mendeskripsikan mengenai citra merek dan kepuasan tamu di hotel *budget* Bandung.

#### 3.10.2. Method of Success Interval (MSI)

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal maka semua data yang telah terkumpul terlebih dahulu diubah menjadi data interval. Karena teknik analisis data selanjutnya yaitu metode korelasi dan regresi yang harus menggunakan data interval. Maka untuk mengubahnya penulis menggunakan *Method of Succesive Interval* (MSI). Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

#### 3.10.3. Garis Kontinum

Dalam membuat urutan atau peringkat pada setiap indikator yang diteliti pada garis kontinum, dapat melihat perbandingan antara skor ideal dengan skor aktual menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

1. Skor aktual : jawaban seluruh responden
2. Skor ideal : skor tertinggi

Rumus untuk pengukuran garis kontinum:

Nilai indeks maksimum = skala tertinggi X jumlah pertanyaan  
X Responden

Nilai Indeks Minimum = skala terendah X jumlah pertanyaan  
X responden

Jarak Interval = (Skor maksimum - Skor minimum) : 5

Hasil nilai tersebut selanjutna dimasukan ke dalam garis kontinum. Yang sebelumnya telah didapatkan nilai indeks maksimum, nilai indeks minimum dan juga jarak interval. Berikut merupakan contoh dari garis kontinum:

**Garis Kontinum**

Kurang Baik	Belum Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
-------------	------------	------------	------	-------------

**Gambar 3.2 Garis Kontinum**

*Sumber: Ardhana (Lexy J Moleong 2007.hlm 103)*

### 3.10.4. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Untuk menguji normalitas residual, peneliti menggunakan “uji *kolmogorov-smirnov*” dilakukan berdasarkan kriteria pada pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Dinyatakan data berdistribusi normal jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05
- b. Dinyatakan data berdistribusi tidak normal jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05

#### 2. Uji Linearitas

Menurut Samtosa & Ashari (2005) uji linearitas untuk menyatakan apakah hubungan antara setiap variabel linear. Pengambilan keputusan dalam uji linearitas yaitu:

- a. Hubungan antara variabel X dengan Y dikatakan linear jika nilai probabilitas  $> 0,05$
- b. Hubungan antara variabel X dengan Y dikatakan tidak linear jika nilai probabilitas  $< 0,05$

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian yang menggunakan model regresi pada tahap olah data, perlu dilakukan uji ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya atau yang dapat disebut sebagai uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Apabila varians dari residual antar pengamatan bernilai tetap, maka disebut sebagai homoskedastisitas, sementara jika nilainya berbeda maka disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terdapat heteroskedastisitas atau dalam kata lain tidak terdapat perbedaan nilai varians dari residual antar pengamatan. Berikut merupakan dasar dalam analisis heteroskedastisitas:

- a. Dikatakan heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola titik-titik yang teratur
- b. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas) jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah pada sumbu y

#### 3.10.5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada pengolahan data yang telah didapatkan digunakan model regresi linier sederhana sebagai metode analisis data. Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam memprediksi seberapa jauh hubungan kausalitas antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2016). Adapun persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

Y: Subyek variabel yang diproyeksikan (kepuasan tamu)

Fajar Dwi Agustian, 2020

*PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL BUDGET BANDUNG (SURVEI PADA TAMU HOTEL BUDGET DI SEKITAR JALAN SETIABUDI BANDUNG)*

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

a : Nilai konstanta harga Y apabila  $X = 0$

b : Angka arah sebagai penentu prediksi yang menunjukan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

X : Variabel bebas (citra merek)

### 3.10.6. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar ataupun salah. Jika salah maka hipotesis ditolak dan jika benar maka hipotesis diterima (Bagus & Eka, 2012). Adapun dugaan/hipotesis sementara yang digunakan antara lain:

$H_0$  : citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu

$H_a$  : citra merek memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu

Pada penelitian ini untuk mengetahui apakah hipotesis ditolak atau diterima penulis menggunakan uji t, dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%.

Adapun dasar dari pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3.10.7. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui atau mengukur besarnya persentase kontribusi dari variabel yaitu Citra Merek (X) terhadap Kepuasan Tamu (Y), dengan rumus koefisien determinasi (KD) yaitu:

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

Keterangan:

KD : koefisien determinasi

r : koefisien korelasi

Untuk menafsirkan sejauh mana pengaruh Variabel Independen (X) terhadap Variabel Dependen (Y) maka digunakan pedoman

interpretasi koefisien penentu. Interpretasi dari koefisien penentu dapat dilihat pada tabel 3.5 di bawah ini.

**Tabel 3.5 Koefisien Determinasi**

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0% - 19,99%	Sangat Lemah
20% -39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Cukup
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat