

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian



Gambar 3.1
Lokasi Padma Hotel Bandung

Sumber: Google Maps 2019

Penelitian dilakukan di Padma Hotel Bandung yang terletak di Jalan Ranca Bentang No.56-58 Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40142. Lokasinya tidak jauh dari Universitas Pendidikan Indonesia, yaitu dengan waktu tempuh sekitar 20 menit dan jarak 6 km. Padma Hotel Bandung merupakan hotel bintang 5, salah satu bagian dari Padma Hotels Corporate yang sebelumnya bernama Sekar Alliance Hotel Management. Selain itu, terdapat pula Padma Resort Legian dan Padma Resort Ubud. Kedua hotel ini juga berbintang lima. Terdapat pula hotel bintang empat dari Padma Hotels, yaitu Resinda Hotel Karawang. Pada tahun 2020, Padma Hotels kembali mendirikan hotel di daerah Makasar.

Hotel ini dapat dikatakan sebagai hotel resort, karena selain menyediakan akomodasi dengan fasilitas pada umumnya, Padma Hotel Bandung menyediakan pula fasilitas untuk rekreasi. Padma Hotel Bandung memiliki *adventure park* yang merupakan area *outbond* sebagai fasilitas bagi tamu yang menginap. Di area ini, tamu dapat melakukan berbagai aktivitas seperti *hiking*, *archery*, bermain basket, bermain futsal, melihat hewan ternak, memancing, *flying fox*, *mini golf*, berswafoto di rumah hobbit, kelas memasak dan kelas seni untuk anak, dan lain sebagainya. Hal ini lah yang menjadi keunikan tersendiri bagi Padma Hotel Bandung, yang dapat membedakan dengan hotel lainnya.

Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini yaitu karena perkembangan hotel yang cukup pesat. Hotel ini juga memiliki potensi yang cukup banyak dalam bersaing dengan hotel berbintang lainnya. Padma Hotel Bandung dengan predikat hotel terbaik di Kota Bandung menjadikan peneliti semakin antusias dalam melakukan penelitian ini.

1.2 Desain Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2016), teknik penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian dengan landaskan pada filsafat positivism. Metode ini juga disebut sebagai metode discovery, karena berbagai iptek baru dapat ditemukan bahkan dikembangkan melalui metode kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel. Umumnya teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen metode penelitian kuantitatif, analisa data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2016: 13-14). Sementara analisis deskriptif adalah sebuah analisis yang menggambarkan sebuah data yang akan dibuat, baik individu maupun kelompok. Metode ini digunakan untuk memberikan gambaran serta melakukan analisis terhadap hasil penelitian, akan tetapi tidak menyimpulkan hal yang lebih luas.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention* atau minat untuk berkunjung kembali ke Padma Hotel Bandung. Penelitian terdiri dari variabel bebas atau *independent* (X) dan variabel terikat atau *dependent* (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini antara lain *attitude of the staff* (X1), *room* (X2), *location of the accommodation* (X3), dan *breakfast* (X4). Sementara variabel terikat atau *dependent* dari penelitian ini yaitu *revisit intention*.

Penelitian dengan metode kuantitatif ini dilakukan dengan pengambilan data, pengolahan dan analisis data, hingga menyajikan data. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebar kepada tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung sebagai responden. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara daring melalui berbagai media sosial dalam bentuk *google form*

dengan total 100 responden. Responden akan diberikan kuesioner dalam bentuk skala semantik diferensial 1-5 sebagai model skala pengukuran. Skala ini merupakan penyempurnaan dari skala likert. Riduwan dan Akdon (2009: 16) mengemukakan bahwa skala likert adalah skala untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang maupun sekelompok orang terhadap suatu gejala social yang anjurnya disebut sebagai variabel penelitian. Sementara skala semantik diferensial menunjukkan sejauh mana tingkat penilaian responden terhadap pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner oleh peneliti (Eti Rochaety, 2019). Setelah mendapatkan data, kemudian data diolah, direduksi, dianalisis, dan disajikan hingga dapat ditarik kesimpulan.

1.3 Operasional Variabel

Sugiyono (2016:38) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan sifat atau nilai dari suatu kegiatan atau objek yang memiliki variasi tertentu. Peneliti menetapkan variasi tersebut untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulan. Sementara operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut disajikan data operasional variabel pada penelitian ini dengan menerapkan dimensi *memorable hotel experience* yang merujuk pada artikel Sthapit (2018b) dan *revisit intention* dari artikel Luo, S.J. dan Hsieh (2013) pada di bawah ini.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala	No. Item
Memorable Hotel Experience (X)	<i>Memorable hotel experience</i> didefinisikan sebagai memori yang diingat dan dikenang kembali setelah tamu mendapatkan pengalaman menginap di hotel (Sthapit, 2018)			
	<i>Attitude of the staff</i>	Tingkat kepedulian staf terhadap tamu di hotel	Ordinal	1
		Tingkat keramahan staf pada saat menyambut tamu di hotel	Ordinal	2

		Tingkat kemampuan staf dalam memecahkan masalah tamu di hotel	Ordinal	3
	<i>Room</i>	Tingkat kebersihan kamar hotel	Ordinal	4
		Tingkat kenyamanan kamar hotel	Ordinal	5
		Tingkat kelengkapan fasilitas kamar hotel	Ordinal	6
		Tingkat kemenarikan desain kamar	Ordinal	7
	<i>Location of the accommodation</i>	Tingkat kedekatan jarak hotel dengan tempat wisata	Ordinal	8
		Tingkat kemudahan akses menuju hotel	Ordinal	9
		Tingkat ketersediaan sarana transportasi dari hotel menuju tempat wisata	Ordinal	10
	<i>Breakfast</i>	Tingkat kelezatan makanan yang disajikan	Ordinal	11
		Tingkat keberagaman makanan yang disediakan	Ordinal	12
		Tingkat kebersihan makanan yang disajikan	Ordinal	13
<i>Revisit Intention (Y)</i>	<i>Revisit intention</i> merupakan suatu bentuk ekspresi kesediaan dalam melakukan tinjauan kembali terhadap suatu tujuan serta membuat keputusan untuk melakukan rekomendasi terhadap orang lain karena telah mendapatkan pengalaman perjalanan yang memuaskan (S.J. Luo, 2013).			
	<i>Willingness to revisit</i>	Tingkat kesediaan untuk berkunjung kembali ke hotel di kemudian hari	Ordinal	14

	<i>Willingness to recommend</i>	Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain	Ordinal	15
--	---------------------------------	--	---------	----

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

3.4 Jenis dan Sumber Data

Zuldafrial (2012:46) mendefinisikan sumber data sebagai subjek dari mana data dapat diperoleh. Sementara Sugiyono (2009:225) mengungkapkan bahwa bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Data primer diperoleh dari menyebar kuesioner kepada tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

3.4.2 Data Sekunder

Di dalam penelitian, data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data tersebut dapat diperoleh melalui dokumen atau lewat orang lain (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan perbedaan tersebut, maka jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data Penelitian

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data tingkat okupansi Padma Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen Padma Hotel Bandung
2	Data tamu <i>repeater</i> dan <i>first timer</i> di Padma Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen Padma Hotel Bandung
3	Profil dan Visi Misi Padma Hotel Bandung	Sekunder	Manajemen Padma Hotel Bandung
4	Tanggapan tamu terhadap <i>memorable hotel experience</i> di Padma Hotel Bandung	Primer	Penyebaran kuesioner pada tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung

5	Tanggapan tamu terhadap <i>revisit intention</i> di Padma Hotel Bandung	Primer	Penyebaran kuesioner pada tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung
---	---	--------	---

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

1.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016:117) diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya tentang jumlah subjek ataupun objek yang dipelajari, melainkan juga mencakup semua sifat atau karakteristik dari objek ataupun subjek tersebut.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh tamu hotel dengan karakteristiknya yang memiliki pengalaman menginap di Padma Hotel Bandung pada tahun 2019 sejumlah 72.944 orang.

3.5.2 Sampel

Sugiyono (2016:118) mengartikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tertentu. Dalam hal ini, sampel yang diambil dari populasi haruslah bersifat representatif atau mewakili. Ketidakmungkinan peneliti dalam meneliti populasi yang besar membuat sampel digunakan dalam penelitian. Hal ini dapat terjadi karena adanya keterbatasan tenaga, waktu, dan juga dana.

Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti memutuskan sebagian tamu yang menginap di Padma Hotel Bandung sebagai sampel dalam penelitian. Untuk menentukan sampel dari populasi, penulis menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin (Darmawan, 2013):

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

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan sampel yang didapat, ditolerir 10%

Perhitungan:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{72.944}{1 + (72.944 \times 0,1^2)} \\
 &= \frac{72.944}{1 + (72.944 \times 0,01)} \\
 &= \frac{72.944}{1 + (72.944 \times 0,01)} \\
 &= \frac{72.944}{730,44} \\
 &= 99,863
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan yang menggunakan rumus Slovin adalah sebesar 99,863 dan dapat dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian, ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur sebuah fenomena yang diamati. Fenomena tersebut disebut juga sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2016: 148). Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dan mengukur persepsi tamu terkait pengalaman di hotel yang berkesan (*memorable hotel experience*) terhadap pengaruhnya dalam kesediaan untuk berkunjung kembali, kesediaan untuk merekomendasikan, dan kesediaan dalam menceritakan hal positif yang dirasakan saat menginap di Padma Hotel Bandung (*revisit intention*).

Terdapat beberapa bagian dalam kuesioner yang dibuat. Bagian pertama disusun untuk mengidentifikasi karakteristik dan demografi responden. Hal yang menjadi pertanyaan di dalamnya antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan asal daerah.

Bagian kedua terdiri dari beberapa pertanyaan tentang lama menginap, frekuensi menginap, tujuan menginap, serta sumber informasi Padma Hotel

Bandung sebagai tujuan untuk menginap. Bagian kedua ini adalah bagian tentang pengalaman tamu individu sebagai responden

Sementara bagian ketiga merupakan bagian yang disusun untuk mengukur persepsi responden terhadap dimensi *memorable hotel experience* dari tamu yang menginap di hotel yang berpengaruh terhadap *revisit intention*. Keempat dimensi *memorable hotel experience* tersebut yaitu *attitude of the staff*, *room*, *location of the accommodation*, dan *breakfast*. Di bagian ini juga terdapat penilaian responden mengenai *revisit intention* atau tingkat kesediaan tamu untuk berkunjung kembali ke Padma Hotel Bandung.

3.7 Teknik Sampling

Cara atau strategi untuk menetapkan suatu sampel yang akan diaplikasikan dalam penelitian dinamakan teknik sampling. Menurut Sugiyono (2012:62), secara garis besar teknik sampling dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama terhadap setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sementara *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan yaitu *convenience sampling* yang merupakan salah satu kategori *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 156), *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik *sampling* ini dipilih karena merupakan teknik yang paling mudah dan efisien untuk mengumpulkan sampel, dengan catatan sampel sesuai dengan kriteria responden dalam penelitian ini, yaitu tamu yang pernah menginap di Padma Hotel Bandung.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan beberapa langkah sebagai berikut:

a. Studi Literatur

Pengumpulan studi literatur bertujuan agar penulis mendapatkan gambaran konsep sebagai pegangan teori untuk memecahkan masalah. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi terkait teori-teori yang bersumber dari jurnal ilmiah. Jurnal ilmiah yang digunakan tentunya hal yang berkaitan dengan *memorable experience* dan *revisit intention* sebagai variabel penelitian. Pencarian jurnal terkait dilakukan menggunakan *google scholar* dengan kata kunci "*memorable experience*". Banyak studi literatur yang membahas mengenai topik tersebut. Kemudian penulis memilih topik yang berkaitan dengan pariwisata, ditemukanlah salah satu jurnal penelitian Kim dkk. (2012) dengan judul "*Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences*". Selama pencarian topik, penulis mendapatkan satu variabel terkait *memorable experience* yang diteliti oleh peneliti terdahulu, yaitu mengenai *revisit intention*. Selanjutnya penulis mendapatkan jurnal dari Coudounaris dan Sthapit (2017) dengan judul penelitian "*Antecedents of memorable tourism experience related to behavioral intentions*" yang mengadopsi dimensi *memorable experience* dari teori Kim dkk. (2012) Namun, penelitian tersebut dilakukan di suatu destinasi wisata, yaitu kebun binatang dan museum di Rovaniemi, Finlandia, sehingga penulis kembali mencari jurnal yang sesuai, dengan hotel sebagai lokasi penelitiannya. Akhirnya, didapatkanlah sebuah jurnal penelitian yang membahas *memorable experience* di salah satu hotel resort di Malaysia yang diteliti oleh Ali dkk. (2014) dengan pengaruhnya terhadap loyalitas yang tentunya akan memungkinkan pelanggan untuk melakukan kunjungan berulang (*revisit intention*). Maka dari itu, penulis mengadopsi jurnal penelitian Ali dkk. (2014) yang berjudul "*Memorable Customer Experience: Examining the Effect of Customers Experience on Memories and Loyalty in Malaysian Resort Hotels*". Setelah itu, penulis mencari referensi mengenai dimensi *memorable hotel experience* dan dimensi *revisit intention* untuk kemudian diadopsi pada penelitian ini. Daftar pustaka dari beberapa penelitian terkait juga menjadi bahan referensi untuk penelitian ini.

b. Kuesioner

Kuesioner berupa pertanyaan dalam bentuk tulisan yang diberikan kepada responden sebagai data primer. Pertanyaan dalam kuesioner pada penelitian ini

berisi tentang karakteristik responden, pengalaman mereka mengenai *memorable hotel experience*, serta dan tanggapan tentang *revisit intention* di Padma Hotel Bandung. Kuesioner disebar kepada tamu individu yang di Padma Hotel Bandung sebagai responden dari penelitian ini. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, responden hanya memberikan tanda pada jawaban yang dianggapnya sesuai. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala semantik diferensial untuk menunjukkan sejauh mana tingkat penilaian responden terkait pernyataan yang diajukan dalam kuesioner oleh peneliti. Dalam skala tersebut, responden penelitian diminta untuk menilai suatu objek dengan kecenderungan diantara kedua kutub yang berbeda terhadap lima poin yang disediakan dalam kuesioner (Eti Rochaety, 2019).

Selanjutnya kuesioner disebar secara *online* untuk diisi oleh responden yang pernah menginap di Padma Hotel Bandung. Adanya pandemi covid-19 menyebabkan ketidak-mungkinan peneliti dalam mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada responden. Maka dari itu, peneliti mendistribusikannya secara *online* melalui media sosial dalam bentuk *google form*. Beberapa media sosial tersebut antara lain adalah *Instagram, Line Messenger, Facebook*, serta *WhatsApp Messenger*. Penyebaran dilakukan dengan cara memasang status di setiap media sosial tersebut serta menyebarkannya kepada beberapa grup. Selain itu, peneliti juga mengirimkan pesan berisi *google form* pada akun *instagram* yang sesuai dengan kriteria responden. Setelah data didapatkan, selanjutnya akan diolah dan dianalisis agar menjadi data yang riil.

Teknik ini dilakukan dengan mendistribusikan survei secara *online* melalui media sosial. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data dalam penelitian merupakan suatu hal yang paling penting. Data dapat dikatakan sebagai gambaran variabel yang diteliti dengan fungsinya untuk membantu dalam pembentukan hipotesis. Penelitian ditentukan dari benar atau tidaknya data yang digunakan. Apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data, maka instrumen penelitian diambil dari item-item yang telah disusun pada kuesioner. Instrumen penelitian ini merupakan alat tes yang dapat mengukur tujuan di dalam penelitian.

Terdapat dua syarat penting yang harus dimiliki instrumen, yaitu valid dan reliabel. Jika suatu data lulus uji validitas dan reliabilitas, maka penelitian

menggunakan data tersebut dapat dilanjutkan. Untuk menguji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan program IBM SPSS 25 *for Windows*.

3.9.1 Uji Validitas

Eti Rochaety dkk. (2019) mengungkapkan bahwa validitas merupakan sebuah ukuran yang benar-benar mengukur apa yang dikukur. Sugiyono (2012:172) memiliki pandangan bahwa valid berarti instrumen dalam penelitian dapat digunakan dalam rangka melakukan pengukuran terhadap hal yang sepatutnya diukur. Validnya suatu instrumen mengandung arti bahwa alat ukur yang dipakai untuk mendapatkan atau mengukur data tersebut valid. Validitas menunjuk kepada kecermatan dan ketepatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan dari diadakannya tes tersebut dan berlaku sebaliknya (Eti Rochaety, 2019).

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisa item instrumen dengan menggunakan teknik korelasi item total. Korelasi tersebut dapat dilihat dari konsistensi antara skor total dengan skor item yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien korelasi setiap item dengan skor total. Alat ukur dikatakan valid jika semua skor item berkorelasi dengan skor total. Adapun rumus untuk menghitung valid tidaknya suatu instrumen dapat menggunakan rumus korelasi sebagai berikut (Eti Rochaety, 2019).

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : Korelasi antara skor item dengan skor total item

n : Sampel atau jumlah responden

X : Skor setiap item

Y : Skor total item

$\sum X$: Jumlah skor pada distribusi X

$\sum Y$: Jumlah skor pada distribusi Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat pada skor distribusi X

Diny Syifa Fauzia, 2020

PENGARUH MEMORABLE HOTEL EXPERIENCE TERHADAP
REVISIT INTENTION DI PADMA HOTEL BANDUNG

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

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat pada skor distribusi Y

$\sum XY$: Jumlah perkalian antara faktor korelasi variabel X dan variabel Y

Apabila koefisien keseluruhan item telah dihitung, selanjutnya perlu ditentukan angka terkecil yang dapat dianggap cukup tinggi sebagai indikator adanya konsistensi antara skor item dan skor total. Menurut Kaplan dan Saccuzzo (1993) dalam Eti Rochaety dkk. (2019), item yang baik merupakan item yang memiliki nilai koefisien antara 0,30 – 0,70. Sedangkan Guilford (1956) dalam Eti Rochaety dkk. (2019) mengungkapkan terdapat kriteria mengenai koefisien korelasi sebagai berikut.

0,20 – < 0,40 : korelasi rendah

0,40 – < 0,70 : korelasi sedang

0,70 – < 0,90 : korelasi tinggi

0,90 – < 1,00 : korelasi sangat tinggi

1,00 : korelasi sempurna

Berdasarkan kriteria tersebut, maka sebuah item dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,20. Sementara untuk melakukan pengujian koefisien korelasi (t) dapat dilakukan dengan taraf signifikansi sebesar 5% dengan melihat keputusan pengujian validitas item instrument berikut (Sugiyono, 2012):

1. Nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} menggunakan derajat kebebasan (dk) = n-2 dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item-item pertanyaan dalam kuesioner penelitian dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item-item pertanyaan dalam kuesioner penelitian dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$

Penelitian ini menguji kepada 30 responden dengan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (dk) = n-2. Dengan demikian, dari perhitungan 30-2 = 28 diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,361.

Pengujian validitas dilakukan terhadap instrumen *memorable hotel experience* (X) dan *revisit intention* (Y). Berikut diperoleh hasil pengujian validitas

yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 25 *for Windows* tertera pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
<i>MEMORABLE HOTE EXPERIENCE</i>				
<i>Attitude of the Staff</i>				
1	Kepedulian staf terhadap tamu di hotel	0,767	0,361	Valid
2	Keramahan staf saat menyambut tamu di hotel	0,938	0,361	Valid
3	Kemampuan staf dalam memecahkan masalah di hotel	0,829	0,361	Valid
<i>Room</i>				
1	Kebersihan kamar hotel	0,719	0,361	Valid
2	Kenyamanan kamar hotel	0,796	0,361	Valid
3	Kelengkapan fasilitas kamar hotel	0,823	0,361	Valid
4	Kemenarikan desain kamar	0,812	0,361	Valid
<i>Location of the accommodation</i>				
1	Kedekatan jarak hotel dengan tempat wisata	0,770	0,361	Valid
2	Kemudahan akses menuju hotel	0,780	0,361	Valid
3	Ketersediaan sarana transportasi dari hotel menuju tempat wisata	0,874	0,361	Valid
<i>Breakfast</i>				
1	Kelezatan makanan yang disajikan	0,805	0,361	Valid
2	Keberagaman makanan yang disediakan	0,797	0,361	Valid
3	Kebersihan makanan yang disajikan	0,678	0,361	Valid
<i>REVISIT INTENTION</i>				
1	Kesediaan untuk berkunjung kembali ke hotel di kemudian hari	0,936	0,361	Valid
2	Kesediaan untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain	0,935	0,361	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, 2020

Berdasarkan data pada Tabel 3.3 di atas dapat diketahui bahwa item-item pernyataan kuesioner pada variabel *memorable hotel experience* dan *revisit intention* dalam penelitian ini valid. Hal tersebut disebabkan karena r_{hitung} memiliki nilai yang lebih besar daripada r_{tabel} .

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Suatu pengukuran dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila pengukuran tersebut dapat memberikan hasil ukur yang terpercaya atau reliabel. Uji reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan, sehingga didapatkan instrumen pengukuran yang baik untuk menghindari galat pengukuran atau *measurement error* (Eti Rochaety, 2019).

Reliabilitass dalam penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha* (α), karena koefisien ini menggambarkan variasi dari item-item penelitian. Arikunto (2010: 239) mengemukakan rumus sebagai berikut.

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas intrumen

k = banyaknya item pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian total

σ_1^2 = varian total

Sementara untuk mencari jumlah varian butir dapat dilakukan dengan mencari nilai varian tiao butir dan selanjutnya dijumlahkan seperti rumus berikut.

$$s^2 = \frac{X^2 - \frac{X^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

s = Nilai variansi

n = Jumlah sampel

X = Nilai skor pilihan (total nilai dari nomor-nomor butir pernyataan)

Berikut merupakan kriteria keputusan uji reliabilitas:

1. Apabila jilai *cronbach's alpha* $> 0,70$, maka seluruh item pernyataan dikatakan reliabel.
2. Apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,70$, maka seluruh item pernyataan dikatakan tidak reliabel.

Setelah melakukan pengujian reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS 25 for Windows, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	$C\alpha$ hitung	$C\alpha$ minimal	Ket.
1	<i>Memorable Hotel Experience</i>	0,810	0,70	Reliabel
2	<i>Revisit Intention</i>	0,857	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan data pada Tabel 3.3, dapat diketahui bahwa variabel *memorable hotel experience* dan *revisit intention* memiliki nilai $C\alpha$ hitung yang lebih besar dari $C\alpha$ minimal dengan nilai $C\alpha$ masing-masing 0,810 dan 0,857. Dengan demikian, kedua variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau konsisten, sehingga instrumen dalam penelitian ini dapat diandalkan meskipun dilakukan berulang kali.

3.10 Rancangan Analisis Data

3.10.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian sebagai berikut.

- a. Analisis mengenai variabel *memorable hotel experience* (X) yang terdiri dari *attitude of the staff*, *room*, *location of the accommodation*, dan *breakfast*.
- b. Analisis mengenai variabel *revisit intention* (Y) yang terdiri dari *willingness to revisit* dan *willingness to recommend*.

3.10.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Penelitian ini menggunakan analisis data verifikatif untuk melakukan uji hipotesis dengan uji statistik. Pengujian dilakukan setelah semua data dari

responden terkumpul. Berikut ini merupakan langkah yang dilakukan untuk menganalisis data verifikatif.

1. *Method of Success Interval (MSI)*

Penelitian ini akan menggunakan data kuantitatif. Oleh karena itu, data ordinal harus dilakukan transformasi terlebih dahulu untuk menjadi data interval menggunakan MSI. Sugiyono (2012: 86) mengungkapkan beberapa langkah yang harus dilakukan sebagai berikut.

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban tamu sebagai responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) di setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah tamu.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban menggunakan persamaan berikut.

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

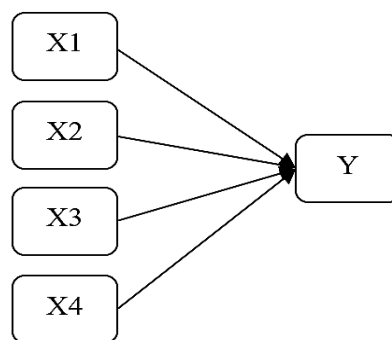
- e. Melakukan perhitungan skor hasil; transformasi pada setiap jawaban dengan menggunakan rumus berikut.

$$\text{Nilai hasil transformasi} \div \text{skor} = \text{scale value minimum} + 1$$

- f. Menentukan pasangan data variabel bebas dan variabel setelah data berbentuk interval
2. Melakukan penyusunan dan penyeleksian data untuk memeriksa keutuhan identitas responden
3. Melakukan tabulasi data, yaitu memberikan skor pada setiap item pertanyaan, selanjutnya menjumlahkan skor, menyusun setiap item berdasarkan rangking
4. Mengolah dan menganalisis serta menginterpretasikan data agar mendapatkan kesimpulan
5. Melakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisis hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hal tersebut dilakukan dalam rangka mengetahui terdapat atau tidaknya hubungan fungsional atau kausal antara dua atau lebih variabel bebas. Dalam menetapkan kedua variabel dikatakan memiliki hubungan kausal atau tidaknya harus didasarkan pada konsep mengenai dua variabel itu (Sugiyono, 2012: 269).

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu *memorable hotel experience* sebagai variabel *independent* atau variabel bebas (X) dan *revisit intention* sebagai variabel dependen atau terikat (Y). Variabel bebas terdiri dari *attitude of the staff* (X1), *room* (X2), *location of the accommodation* (X3), dan *breakfast* (X4). Adapun konseptual dari analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 3.2 di bawah ini.



Gambar 3.2
Regresi Linear Berganda

Empat variabel independen pada regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan dengan persamaan berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Subjek pada variabel dependen yang diprediksi (*revisit intention*)
- a = Harga Y jika X = 0
- b = Koefisien dari regresi yang menunjukkan angka penurunan atau peningkatan variabel dependen yang didasari dari variabel independen. Apabila b bernilai positif (+), maka akan terjadi kenaikan dan sebaliknya jika b bernilai negatif (-) artinya terjadi penurunan

X = Subjek dalam variabel independen yang memiliki suatu nilai tertentu. X_1 (*attitude of the staff*), X_2 (*room*), X_3 (*location of the accommodation*), X_4 (*breakfast*) adalah variabel penyebab.

Prosedur yang dilakukan dalam analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut.

1) Uji Asumsi Normalitas

Uji asumsi normalitas digunakan untuk melihat normal tidaknya nilai residual dari suatu data. Apabila nilai residual berdistribusi normal, maka model regresi dikatakan baik dan memenuhi syarat normalitas. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi normal. Untuk melakukan analisis regresi linear berganda, hal pertama yang menjadi sebuah syarat adalah data lulus uji normalitas. *Normal probability plot* dapat digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data yang diuji.

2) Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk melihat terdapat atau tidaknya kesamaan varian dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Hal ini disebut juga homoskedastisitas. Apabila dalam diagram residualnya tidak membentuk suatu pola tertentu, maka dapat dipastikan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan baik jika tidak terdeteksi heteroskedastisitas.

3) Uji Asumsi Autokorelasi

Suatu data tidak dapat digunakan apabila terjadi autokorelasi dan tidak layak dipakai untuk melakukan prediksi. Dengan demikian, jika data tidak terjadi autokorelasi, maka persamaan regresi dikatakan baik dan dapat digunakan. Masalah autokorelasi biasanya muncul apabila terdapat korelasi secara linear pada kesalahan pengganggu periode t serta kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya).

4) Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas atau tidak. Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat akan terganggu apabila korelasi antar variabel bebasnya tinggi. Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) menjadi parameter yang biasanya digunakan dalam mendeteksi multikolinearitas. Jika nilai VIF lebih besar dari 10, maka akan terjadi multikolinearitas dan berlaku sebaliknya.

5) Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mencari tahu ada tidaknya hubungan antara kedua variabel yang diteliti dalam penelitian. Apabila setelah diuji korelasi tidak terdapat hubungan fungsional atau sebab akibat, maka korelasi ini tidak dapat dilanjutkan kepada analisis regresi dan berlaku sebaliknya. Adapun interpretasi koefisien korelasi hasil analisis data tertera pada tabel berikut.

Tabel 3.5
Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Interpretasi
1.	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Sedang
4.	0,600 – 0,799	Kuat
5.	0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012: 250)

6) Uji Koefisien Determinasi

Besar kecilnya suatu nilai variabel X pada Y disebut sebagai koefisien determinasi. Koefisien determinasi ini dilambangkan dengan r^2 , yang merupakan hasil dari kuadrat koefisien korelasi. Berikut adalah rumus dari koefisien determinasi:

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

Keterangan:

KD = nilai koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

3.11 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis memiliki tujuan dalam rangka mengetahui hubungan antara variabel bebas atau *independent* (X) dengan variabel terikat atau *dependent* (Y). Dalam penelitian ini, *memorable hotel experience* sebagai variabel bebas dengan sub variabel atau dimensi yang terdiri dari *attitude of the staff*, *room*, *location of the accommodation*, dan *breakfast* akan dicari ada tidaknya suatu hubungan yang berpengaruhnya terhadap *revisit intention* sebagai variabel terikat di Padma Hotel Bandung. Tahap selanjutnya yaitu mengambil kesimpulan H_a diterima atau H_0 ditolak. Konsep hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.11.1 Secara Simultan

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan uji F. Rumus dari uji ini adalah sebagai berikut (Sudjana, 1996: 369).

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R = nilai korelasi

n = jumlah sampel

K = jumlah variabel bebas

Kemudian berikut dipaparkan kriteria dalam pengambilan keputusan penolakan atau penerimaan sebuah hipotesis.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya *memorable hotel experience* (X) berpengaruh terhadap *revisit intention* (Y).

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya *memorable hotel experience* (X) tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* (Y).

$H_0 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention*.

$H_a \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention*.

3.11.2 Secara Parsial

Rumus yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t menurut Sudjana (1996: 369) adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

r = nilai korelasi

r² = besarnya pengaruh

n = jumlah sampel

Kemudian terdapat dasar pengambilan keputusan terhadap pengujian hipotesis secara parsial ini, yaitu sebagai berikut.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya *memorable hotel experience* (X) berpengaruh terhadap *revisit intention* (Y).

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya *memorable hotel experience* (X) tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* (Y).

$H_0 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention*.

$H_a \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *memorable hotel experience* terhadap *revisit intention*.

- a. $H_0 : b_1 = 0$, memiliki arti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *attitude of the staff* dengan *revisit intention*.

$H_a : b_1 \neq 0$, mengandung arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *attitude of the staff* dengan *revisit intention*.

- b. $H_0 : b_2 = 0$, berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *room* dengan *revisit intention*.

$H_a : b_2 \neq 0$, berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *room* dengan *revisit intention*.

- c. $H_0 : b_3 = 0$, memiliki arti bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *location of the accommodation* dengan *revisit intention*.

$H_a : b_3 \neq 0$, memiliki arti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *location of the accommodation* dengan *revisit intention*.

- d. $H_0 : b_4 = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara *breakfast* dengan *revisit intention*.

$H_a : b_4 \neq 0$, berarti terdapat pengaruh signifikan antara *breakfast* dengan *revisit intention*.