

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-wom* terhadap keputusan menginap di Travello Hotel Bandung. “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dapat membuat nilai menjadi berbeda dan bermacam-macam meskipun ditrapkan pada kondisi yang pernah ada dalam hal ini penelitian terdahulu baik menyangkut orang maupun objek lainnya” (Sekaran & Bougie, 2016). Penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel X sebagai variabel bebas (*independent*), variabel Y sebagai variabel terikat (*dependent*). Menurut Sekaran dan Bougie (2016:72) *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang timbul karena adanya variabel lain yang mempengaruhi. Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat baik secara positif ataupun negatif. Variabel bebas yang diteliti yaitu *e-wom* (X) yang terdiri dari *e-wom quality* (X₁), *e-wom quantity* (X₂) dan *sender expertise* (X₃), sedangkan variabel terikat adalah keputusan menginap (Y).

Unit analisis pada penelitian ini adalah tamu individu yang pernah menginap di Travello Hotel Bandung berdasarkan ulasan Tripadvisor. Rancangan metode penelitian meliputi pengumpulan data sampel yang telah ditentukan dari populasi dilaksanakan hanya satu kali dan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, maka pendekatan yang digunakan adalah metode *cross sectional*. Menurut Ulber (2009:37) (dalam jurnal (Alkilani, Ling, & Abzakh, 2016) penelitian *cross sectional*, yaitu penelitian yang hanya dilakukan pada satu waktu tertentu. *Cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari, minggu, atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian (Uma Sekaran, 2016:106).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode ini menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada dan sedang berlangsung, dengan cara mengumpulkan, menyusun dan menjelaskan data yang diperlukan untuk kemudian di analisis sesuai teori yang ada. Menurut Uma

Sekaran (2016), penelitian deskriptif adalah jennies penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Sedangkan penelitian verifikatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menguji kebenaran hubungan kausal, yaitu hubungan antara variabel bebas (yang mempengaruhi) dengan variabel terikat (yang dipengaruhi). Umar Sekaran (2016) menjelaskan bahwa variabel A menghasilkan variabel B atau variabel A mendorong munculnya variabel B. Penelitian ini akan menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, mengenai pengaruh *e-wom* terhadap keputusan menginap di Travello Hotel Bandung.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yakni deskriptif dan kausalitas (verifikatif), maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory survey*. Menurut Uma Sekaran (2016:44) yang dimaksud dengan metode *explanatory survey* merupakan metode yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut. Penjelasan penelitian dalam bentuk wawancara mendalam atau kelompok fokus dapat memberikan wawasan berharga. Pada penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasional Variabel

Menurut Uma Sekaran (2016) operasional variabel adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengurangi gagasan abstrak atau konsep untuk menjadikan karakteristik penelitian lebih memungkinkan untuk diobservasi. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dioperasionalisasikan dalam dua variabel utama yaitu *e-wom* dan keputusan menginap. Operasionalisasi variabel dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel/ Subvariabel	Konsep Variabel/ Subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
Keputusan Menginap (<i>Y</i>)	Pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan suatu masalah (Che & Cheung, 2017).				
<i>Convenience (Y₁)</i>	Kesesuaian produk	Tingkat kesesuaian produk yang ditampilkan Travello Hotel Bandung di Tripadvisor yang mendorong pertimbangan tamu menginap	Ordinal	1	
	Harga yang ditawarkan	Tingkat harga yang ditawarkan yang ditampilkan Travello Hotel Bandung di Tripadvisor mendorong pertimbangan pembelian tamu	Ordinal	2	
	Kepercayaan	Tingkat kepercayaan terhadap Travello Hotel Bandung yang terdaftar di Tripadvisor mendorong pertimbangan tamu menginap	Ordinal	3	
	Kemudahan transaksi	Tingkat kemudahan transaksi pembayaran Travello Hotel Bandung di Tripadvisor mendorong pertimbangan tamu menginap	Ordinal	4	
<i>Information (Y₂)</i>	Informasi yang diberikan	Tingkat kelengkapan informasi tentang Travello Bandung yang ditampilkan di Tripadvisor	Ordinal	5	

Variabel/ Subvariabel	Konsep Variabel/ Subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
<i>Available products and services (Y₃)</i>		<i>Review</i>	Tingkat keinformatifan <i>review</i> terkait Travello Hotel Bandung yang tertera di Tripadvisor	Ordinal	6
		<i>Produk</i>	Tingkat ketersediaan produk Travello Hotel Bandung yang ditampilkan di Tripadvisor mendorong pertimbangan tamu menginap	Ordinal	7
		<i>Layanan</i>	Tingkat ketersediaan layanan Travello Hotel Bandung yang ditampilkan di Tripadvisor mendorong pertimbangan tamu menginap	Ordinal	8
<i>Cost and time efficiency (Y₄)</i>		<i>Effisiensi biaya</i>	Tingkat pertimbangan pembelian berdasarkan efisiensi biaya	Ordinal	9
		<i>Effisiensi waktu</i>	Tingkat pertimbangan pembelian berdasarkan efisiensi waktu	Ordinal	10
<i>Electronic Word of mouth (X)</i>	Komunikasi informal yang diarahkan pada konsumen melalui teknologi berbasis internet yang terkait dengan penggunaan atau karakteristik barang dan jasa tertentu (Litvin et al., 2017)				
<i>E-wom quality (X₁)</i>		<i>Objektivitas</i>	Tingkat objektivitas <i>review</i> yang ditampilkan di Tripadvisor terhadap Travello Hotel Bandung	Ordinal	11
		<i>Informasi</i>	Tingkat kejelasan informasi Travello	Ordinal	12

Variabel/ Subvariabel	Konsep Variabel/ Subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
			Hotel Bandung yang diberikan dalam <i>review</i> di Tripadvisor		
		Kepercayaan	Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap <i>review</i> Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	13
		Kredibilitas	Tingkat kredibilitas <i>pe-review</i> Travello Hotel Bandung di mata pelanggan	Ordinal	14
		Reputasi	Tingkat reputasi merek Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	15
		Kesesuaian <i>review</i> dengan produk	Tingkat kesesuaian <i>review</i> dengan produk Travello Hotel Bandung yang ada di Tripadvisor	Ordinal	16
		Kesesuaian <i>review</i> dengan harga	Tingkat kesesuaian <i>review</i> dengan harga yang ditawarkan Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	17
		Pengalaman	Tingkat pengalaman yang diberikan oleh Travello Hotel Bandung melalui Tripadvisor	Ordinal	18
<i>E-wom Quantity</i> (X ₂)		Intensitas	Tingkat intensitas komunikasi yang diberikan oleh Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	19
		Frekuensi mengakses	Tingkat frekuensi mengakses Travello Hotel	Ordinal	20

Variabel/ Subvariabel	Konsep Variabel/ Subvariabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
			Bandung di Tripadvisor		
		Frekuensi <i>review</i>	Tingkat frekuensi <i>review</i> Travello Hotel Bandung yang ada di Tripadvisor	Ordinal	21
		Ketertarikan terhadap <i>review</i>	Tingkat ketertarikan terhadap <i>review</i> Travello Hotel Bandung yang ada pada Tripadvisor	Ordinal	22
		Keterkarikan terhadap manfaat	Tingkat ketertarikan terhadap manfaat yang didapatkan dari <i>review</i> Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	23
		Keinginan memberikan <i>review</i>	Tingkat keinginan memberikan <i>review</i> pada Travello Hotel Bandung melalui Tripadvisor	Ordinal	24
		Wawasan	Tingkat wawasan yang dimiliki oleh pembuat <i>review</i> terhadap Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	25
		Pengalaman	Tingkat pengalaman yang dimiliki oleh pembuat <i>review</i> terhadap Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	26
		Keahlian	Tingkat keahlian yang dimiliki dalam membuat <i>review</i> terhadap Travello Hotel Bandung di Tripadvisor	Ordinal	27
	<i>Sender's expertise(X₃)</i>				

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sesuatu yang harus dikumpulkan lebih dulu oleh peneliti sebelum mengolahnya menjadi informasi. Menurut Uma Sekaran (2016) berdasarkan urutan signifikansinya, jenis data terbagi dalam dua jenis yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer

Sumber data yang diperoleh dari tangan pertama yang berkaitan dengan variabel untuk tujuan penelitian yang spesifik.

2. Data sekunder

Sumber data yang telah ada sebelum penelitian dilakukan, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

Data	Sumber
Data Sekunder	
Data Jumlah Hotel Berbintang di Bandung	Data.bandung.go.id, 2020
Data Hotel Bintang Empat di Bandung	Google Review, 2020
Data <i>Room Occupancy</i> Travello Hotel Bandung	Sales & Marketing Department Travello
Hal-hal yang berhubungan dengan <i>E-wom</i> dan keputusan menginap	Ebook, Jurnal dan Website
Data Primer	
Tanggapan tamu mengenai <i>E-wom</i>	Penyebaran Kuesioner pada Tamu Travello Hotel Bandung
Tanggapan Wisatawan mengenai Keputusan menginap	Penyebaran Kuesioner pada Tamu Travello Hotel Bandung

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Di dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan

untuk menguji hipotesis. Menurut Uma Sekaran (2016), Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Sedangkan Indrawan (2014:93) mengemukakan bahwa populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang akan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh tamu individu yang pernah menginap di Travello Hotel tahun 2019 sebanyak 50.012 orang.

3.2.4.2 Sampel

Suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Menurut Uma Sekaran (2013:241) sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Ketika mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih. Berdasarkan penjelasan tersebut, sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh populasi yang diamati.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Pada penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir ($e=10\%$ atau 0,1)

Maka, dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{50.012}{1+50.012 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{50.012}{1+50.012 (0,01)}$$

$$n = 98,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 10% maka jumlah minimal sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 99 sampel. Baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik untuk jaminan agar sampel yang digunakan menjadi representatif (Surakhmad, 2004:100), pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 120 responden yang mana berdasarkan hasil matematik sebelumnya ditambahkan sebanyak satu responden.

3.2.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan *sampling* untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013:244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Pada dasarnya terdapat dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratification sampling*, dan *cluster sampling*. Sementara *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel

non probability memiliki tiga jenis teknik penarikan yaitu *Convenience Sampling*, *Purposive Sampling*, dan *Snowball Sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode yang digunakan yaitu metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *purposive sampling* adalah sample yang dipilih secara cermat dengan mengambil orang atau objek penelitian yang selektif dan mempunyai kriteria tertentu. Penentuan metode *purposive sampling* didasari oleh jenis populasi yang tidak spesifik sehingga perlu nya menentukan kriteria-kriteria untuk mendapatkan responden yang tepat. Kriteria tersebut yaitu tamu individu yang pernah menginap di *travello* dan memutuskan untuk menginap berdasarkan ulasan yang terdapat di *Tripadvisor*. Langkah-langkah pengambilan sampel akan dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah tamu individu yang pernah menginap di *Travello Hotel Bandung* berdasarkan ulasan pada *Tripadvisor*.
2. Meminta database pengunjung kepada pihak hotel, kemudian mengirimkan *link google forms* kepada responden sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
3. Menentukan waktu yang digunakan untuk menentukan *sampling*. Waktu yang digunakan untuk menentukan *sampling* pada penelitian ini adalah setiap hari Senin – Minggu pukul 11.00-18.00 WIB. Penyebaran kuisisioner dilakukan selama 10 hari. Menentukan ukuran sampel (*n*) partisipan yang akan disurvei berdasarkan jumlah sampel maka dalam satu hari (selama 10 hari) kuisisioner yang diberikan sebanyak $100:10 = 10$ responden setiap harinya.

3.2.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Peneliti perlu mengetahui bagaimana teknik pengumpulan data supaya mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, berisi pertanyaan mengenai identitas dan pengalaman responden, penilaian responden mengenai *e-wom* Travello Hotel Bandung dan keputusan menginap. Penulis menggunakan *google form* untuk penyebaran kuisisioner secara *online* dikarenakan pandemik yang tidak memungkinkan penulis bertemu langsung dengan responden.
2. Studi Literatur, dengan pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku maupun jurnal-jurnal guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.
3. Observasi, peneliti datang langsung ke Travello Hotel Bandung.
Agar lebih jelas, maka penulis menggambarkan dan menyajikan tujuan menggunakan teknik pengumpulan data pada Tabel 3.3 berikut ini:

TABEL 3.3
TEKNIK PENGUMPULAN DATA DIKAITKAN DENGAN
TUJUAN PENELITIAN

No	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Kuesioner	Tamu yang pernah menginap di Travello Hotel Bandung berdasarkan ulasan pada Tripadvisor
2.	Studi Literatur	Buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian
3.	Observasi	Travello Hotel Bandung

Sumber: Hasil pengolahan data primer dan sekunder, 2020

3.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel *e-wom* (X) terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel keputusan menginap (Y). Sebelum melakukan analisis data dan juga untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarakan kepada responden, terlebih

dahulu dilakukan Uji Validitas dan Uji Realibilitas untuk melihat tingkat kebenaran serta kualitas data.

3.3.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur bahwa terdapat kesamaan antara data yang ada dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie (2013:225) validitas merupakan cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data tersebut valid atau dapat digunakan. Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan mana yang tidak.

Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan mana yang tidak. Hal ini dilakukan dengan mencari korelasi setiap item pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk hasil jawaban responden yang mempunyai skala pengukuran interval perhitungan korelasi antara pernyataan ke satu dengan skor total digunakan alat uji korelasi. Pearson mengemukakan bahwa formula yang digunakan untuk tujuan ini adalah rumus korelasi *Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber: Sugiyono (2017)

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item
- Y = Skor total
- $\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum xy$ = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0.05$
2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut valid
3. Jika $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid

3.3.2 Pengujian Realibitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana data bebas dari kesalahan sehingga dapat menjamin pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dalam seluruh instrumen. Dengan kata lain, reliabilitas adalah indikasi stabilitas dan konsistensi instrumen untuk mengukur konsep dan membantu untuk menilai kebaikan dari ukuran (Sekaran & Bougie, 2013).

Malhotra (2015:226) mendefinisikan reliabilitas sebagai sejauh mana suatu ukuran bebas dari kesalahan acak. Reliabilitas dinilai dengan cara menentukan hubungan antara skor yang diperoleh dari skala administrasi yang berbeda. Jika asosiasi tinggi, maka skala akan menghasilkan hasil yang konsisten sehingga dapat dikatakan reliabel.

Pengujian instrumen dilakukan dengan *internal consistency* yaitu teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown yaitu:

$$r_1 = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono, 2017)

Keterangan:

r_1 = Reliabilitas seluruh instrumen

r_b = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $\geq r_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $< r_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.

Pengujian realibilitas tersebut dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut: (Sugiyono, 2017)

1. Butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan genap.
2. Skor data dari tiap kelompok disusun sendiri dan kemudian skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya.

Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan dengan rumus Alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian (Arikunto, 2009). Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala diferensial yaitu skala untuk mengukur sikap yang alternatif jawaban tersusun dalam satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak dibagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negatif terletak dibagian kiri garis, atau sebaliknya.

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

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

(Arikunto, 2009)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

n = Jumlah item yang diuji

σ_b^2 = Varian total

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item

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

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

(Arikunto, 2009)

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

σ = Nilai Varians

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

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data. Memberikan keterangan yang berguna dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian merupakan tujuan dari pengolahan data, selanjutnya diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajakuan. Kuesioner merupakan alat yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.4.1 Rancangan Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami, hal ini dilakukan dengan cara menggolongkan, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan data-data yang didapat yang selanjutnya dianalisis, sehingga dapat diperoleh gambaran umum mengenai variabel berdasarkan beberapa analisis berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam presentase (Naresh K. Maholtra, 2009:480)
2. Analisis Cross Tabulation adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Naresh K. Maholtra, 2009: 493)
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.
 - 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 Ordinal = jenjang : banyaknya kelas ordinal.

$$\text{Presentasi skor} = [(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$$

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *E-wom* di Travello Hotel Bandung Bandung melalui empat dimensi yaitu *e-wom quality, service cattribute, sender expertise*.
2. Analisis data deskriptif mengenai gambaran keputusan menginap di Travello Hotel Bandung melalui *expectation* dan *perceived performance*.

3.4.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan secara statistik. Setelah data seluruh responden terkumpul lalu dilakukan analisis data. Beberapa tahap dalam melakukan kegiatan analisis sebagai berikut:

1. Menyusun data

2. Menyeleksi data Kegiatan seleksi data ditunjukkan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
3. Tabulasi data
 - a. Memberi skor pada setiap item.
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
 - c. Menyusun ranking pada setiap item.
4. Menganalisis data
Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.
5. Pengujian
Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi berganda.

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah variabel independen (*X*) yaitu *E-wom* terdiri dari *physical facilites*, *e-wom quantity*, *sender expertise*. Sedangkan variabel dependen (*Y*) yaitu keputusan menginap

3.5 Rancangan Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (*Y*). Persamaan regresi linier berganda tujuh variabel bebas tersebut dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan : *Y* = Variabel terikat yang diprediksikan (Keputusan menginap)

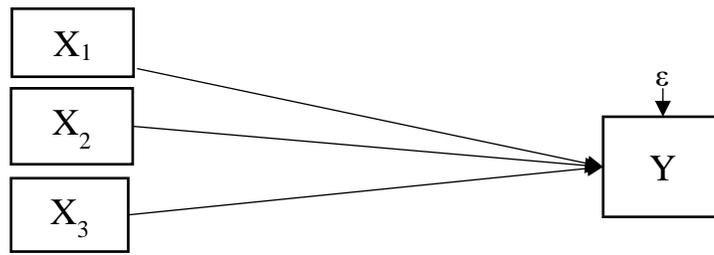
a = Konstant

b = koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas.

Bila *b* (+) maka terjadi kenaikan, bila *b* (-) maka terjadi penurunan

X = subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X_1 (*e-wom quality*) X_2 (*e-wom quantity*) dan X_3 (*sender expertise*) adalah variabel penyebab

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam situasi dimana satu atau lebih variabel bebas yang dihipotesiskan untuk mempengaruhi variabel terikat (Sekaran & Bougie, 2016). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih serta menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Keterangan:

X_1 = *e-wom quality*

X_2 = *e-wom quantity*

X_3 = *sender expertise*

Y = keputusan menginap

Larangan asumsi-asumsi dalam analisis regresi linear berganda perlu dideteksi. Adapun cara untuk mendeteksi agar larangan-larangan dalam analisis regresi linear berganda tidak terjadi yaitu dengan cara uji asumsi klasik yang secara statistik harus dipenuhi. Asumsi klasik yang sering digunakan adalah asumsi normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas

1. Uji Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistik parametrik. Untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak disekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas berarti berdistribusi normal. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) $> 0,05$. Sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) $< 0,05$. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam Uji normalitas ini, dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5 % atau 0,05, (Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*).

2. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi koefisien (r) yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Dua parameter yang paling sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai *tolerance* dan nilai VIF (*variance inflation factor*). Melihat nilai *tolerance*, tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *Tolerance* lebih besar 0,10. Terjadi multikolinearitas, jika nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10. Melihat nilai VIF, tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00. Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

3. Uji Asumsi Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t -1). Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data *cross*

section seperti pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan. Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Gejala autokorelasi dideteksi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW). Hasil perhitungan *Durbin-Watson* (DW) dibandingkan dengan nilai d_{tabel} pada $\alpha = 0,05$.

4. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi Heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dikatakan heteroskedastisitas, jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3.6 Pengujian Hipotesis

Tujuan dari pengujian hipotesis yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan apakah H_0 ditolak atau H_1 diterima. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Simultan

Pengujian secara simultan berfungsi untuk membuktikan bahwa variabel independen (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya *E-wom* berpengaruh terhadap keputusan menginap.

- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya *E-wom* tidak berpengaruh terhadap keputusan menginap.

Rumusan hipotesisnya adalah:

- a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-wom* yang terdiri dari *e-wom quality*, *e-wom quantity*, *sender expertise* terhadap keputusan menginap.
- b. H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-wom* yang terdiri dari *e-wom quality*, *e-wom quantity*, *sender expertise* terhadap keputusan menginap.

2. Secara Parsial

Kriteri pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

- a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara (X1) *e-wom quality* terhadap keputusan menginap.
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara (X1) *e-wom quality* terhadap keputusan menginap.
- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara (X2) *e-wom quantity* terhadap keputusan menginap.
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara (X2) *e-wom quantity* terhadap keputusan menginap.
- c. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka artinya terdapat pengaruh antara (X3) *sender expertise* terhadap keputusan menginap.
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka artinya tidak terdapat pengaruh antara (X3) *sender expertise* terhadap keputusan menginap.