

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Penelitian**

Studi ini berlokasi di Metland Hotel Cirebon Jalan Siliwangi 61, Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat. Hotel ini dikelola oleh Horison Hotels Group dan termasuk salah satu hotel bintang tiga di Kota Cirebon. Studi ini menyelidiki hubungan antara atribut hotel dan kepuasan secara keseluruhan. Tamu yang pernah menginap di Metland Hotel Cirebon akan dijadikan responden. Penulis akan menyampaikan survei yang meliputi 18 pernyataan kepada 112 responden melalui formulir Google. Dengan memakai aplikasi IBM SPSS (*Statistical Program for the Social Sciences*) 26 for Windows, penulis dalam penelitian ini akan melaksanakan analisis regresi berganda dengan memakai skala Likert yang disertakan dalam kuesioner.

#### **3.2 Desain Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan**

Metode penelitian adalah teknik ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan tertentu. Menurut Creswell (2014), teknik penelitian termasuk rangkaian tindakan yang meliputi pengumpulan data, analisis, dan interpretasi dalam kaitannya dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2020, hal. 2). Berlandaskan faktor-faktor yang akan digali dalam penelitian ini, akan dilaksanakan penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sumarna (2007), penelitian deskriptif dengan metodologi kuantitatif dipakai untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menjawab pertanyaan tentang kejadian dan fenomena (Trisliatanto, 2020, hal. 22). Bentuk studi memungkinkan untuk identifikasi atribut hotel dan kepuasan secara keseluruhan. Menurut Tafsir (2007), penelitian verifikatif adalah penelitian yang mencoba menguji suatu teori ataupun temuan-temuan penelitian sebelumnya untuk membatalkan ataupun memperkuat teori ataupun hasil penelitian sebelumnya (Trisliatanto, 2020, hal 12). Verifikasi Studi ini mencoba untuk menawarkan gambaran dari tujuh atribut hotel yang berbeda, termasuk keramahan karyawan, fasilitas hotel, lokasinya, kecepatan dan keramahan

pelayanan, kualitas masakan, kebersihan dan kenyamanan kamar, dan nilai untuk uang.

Bergantung pada jenis penelitian yang dilakukan, penulis memakai survei untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Menurut Sumarna (2007), penelitian survei adalah suatu desain yang dipakai untuk meneliti informasi tentang prevalensi, distribusi, dan hubungan variabel dalam suatu populasi dengan mencari data memakai kuesioner, wawancara, observasi, dan data dokumen (Trisliatanto, 2020, hal. 22). Menurut Kerlinger (1996), penelitian survei adalah studi yang dilaksanakan pada populasi besar ataupun kecil untuk menentukan kejadian relatif, distribusi, dan korelasi antara faktor sosiologis dan psikologis (Unaradjan, 2019, hal. 109). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan langsung dari lokasi kejadian untuk menentukan pendapat segmen populasi yang dianggap mewakili item yang diselidiki.

Penelitian ini memakai desain *cross-sectional* sebab informasi dari sebagian populasi didapat langsung di lokasi kejadian dan penelitian dilaksanakan dalam waktu kurang dari satu tahun. Menurut Borg dan Gall (2010), penelitian *cross-sectional* adalah penelitian yang menganalisis pertumbuhan, perkembangan, dan perubahan yang terjadi pada seseorang pada tingkat ataupun kelompok usia tertentu dalam periode waktu yang sangat singkat (Trisliatanto, 2020, hal. 17).

### **3.3 Populasi, dan Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang meliputi hal-hal ataupun topik-topik dengan jumlah dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk diselidiki dan dari situ ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020, hal. 167). Populasi adalah jumlah total unit ataupun orang yang karakteristiknya akan diselidiki; unit-unit ini mungkin manusia, benda, organisasi, dll (Trisliatanto, 2020, hal. 271). Populasi dalam studi ini yang berarti rata-rata jumlah pengunjung yang menginap di Metland Hotel Cirebon tahun 2021 adalah sejumlah 3.773 orang seperti yang ditunjukkan pada uraian di atas.

### 3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel termasuk perwakilan dari populasi yang diperiksa. Sebab keterbatasan waktu dan dana, seringkali tidak layak untuk menganalisis seluruh populasi dalam sebuah penelitian. Dengan demikian, penulis menyelidiki sampel dari populasi yang representatif, yang dikenal sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2011:92), sampel mewakili sebagian dari ukuran dan ciri populasi (Trisliatanto, 2020, hal. 275). Pada studi ini, jumlah sampel dihitung dengan memakai rumus Slovin dalam Sevilla (2007) (Dimas Agung, 2020, hal. 278).

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan sampel yang bisa ditolerir 10%

Pada tahun 2021, Metland Hotel Cirebon menerima rata-rata 3.773 pengunjung setiap bulannya (Sumber: *Availability Summary month-to-date Metland Hotel Cirebon tahun 2021* dan diolah oleh penulis).

$$n = \frac{3.773}{1 + 3.773 (0,10)^2}$$

n = 97,4 ; dibulatkan menjadi 97 sampel

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan, didapatkan nilai sampel (n) minimal jadi responden pada studi ini sebesar 97 responden yang kemudian selama pelaksanaannya berjumlah menjadi 112 responden.

Strategi sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Amirullah (2015: 71) mengungkapkan, *convenience*

*sampling* adalah pendekatan pengambilan sampel yang memilih orang-orang yang mudah ditemukan ataupun yang tersedia pada saat yang tepat sebagai anggota sampel (Trisliatanto, 2020, hal 285). Sementara itu menurut Sugiyono, *convenience sampling* adalah strategi pengambilan sampel berlandaskan kebetulan, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja ataupun tidak sengaja bertemu dengan penulis bisa dipakai sebagai sampel asalkan orang itu memenuhi syarat sebagai sumber data ataupun responden (Sugiyono, 2020, hal. 174).

### 3.4 Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger (1973), variabel adalah konstruksi ataupun atribut yang bisa dipelajari yang berasal dari nilai yang berbeda. sementara itu menurut Kidder (1981), variabel adalah suatu sifat yang peneliti teliti dan kembangkan kesimpulannya (Sugiyono, 2020, hal. 87). Jadi, variabel adalah properti ataupun sifat, nilai seseorang, barang, organisasi, ataupun aktivitas yang punya perubahan tertentu yang ditetapkan oleh penulis dan selanjutnya diperiksa untuk membuat kesimpulan.

Dalam penelitian ini, kami menyelidiki hubungan antara atribut hotel Metland Hotel Cirebon dan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini memakai metodologi kuantitatif dan melibatkan dua variabel penelitian yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). variabel independen memengaruhi ataupun menyebabkan variabel dependen. (Sugiyono, 2020, hal. 181). Dalam penelitian ini variabel independen ataupun bebasnya adalah atribut hotel. Sebaliknya, variabel dependen adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel independen (Sugiyono, 2020, hal. 181). Kepuasan secara keseluruhan termasuk variabel dependen ataupun terikat dalam studi ini.

Unit analisis termasuk sebuah karakteristik ataupun satuan tertentu yang akan diperhitungkan berlandaskan maksud berdasar. Pengunjung individu yang menginap di Metland Hotel Cirebon menjadi unit analisis dalam studi ini. Dengan memakai variabel bebas yakni atribut hotel (X) yang punya dimensi "*Friendliness of Hotel Staff* (keramahan staf hotel);

*Hotel Facilities and Amenities* (fasilitas dan amenities hotel); *Hotel Location* (lokasi hotel); *Prompt and Curteous Service Quality* (kualitas layanan yang cepat dan sopan); *Quality of Food* (kualitas makanan); *Room Cleanliness and Comfort* (kebersihan dan kenyamanan kamar); dan *Value for Money* (nilai uang)”. variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan keseluruhan (Y), yakni kepuasan tamu keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) menurut Mi Ran, Kim (2013).

### 3.5 Operasional Variabel

Konsep operasional variabel termasuk penguraian variabel dalam sebuah penelitian agar terukur dengan cara yang nyata. Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel menjadi sejumlah variabel yang bisa diamati ataupun diukur (Silalahi, 2009). variabel dalam penelitian ini dievaluasi dengan memakai skala ordinal. Dengan uraian pada tabel 3.1 di bawah ini.

**Tabel 3. 1** Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<b>Atribut Hotel (X)</b> (Mi Ran Kim, 2013)	Atribut hotel meliputi kriteria umum yang menentukan sebuah hotel yang mana tamu menemukan layanan dan fasilitas penting untuk mencapai kepuasan dengan menginap di hotel (Maric, Marinkovic, Maric & Dimitrovski., 2016).				
<b>“Friendliness of Hotel Staff”</b>	Keramahan staf termasuk perilaku dan sikap yang harus dilaksanakan serta dipertahankan oleh seorang staf hotel yang punya tanggungjawab untuk memberi pengalaman	Keramahan Staf Hotel	Keramahtamahan staf hotel dalam melayani tamu	Ordinal	III.1

	terbaik untuk tamu demi mencapainya kepuasan saat menginap.				
<b>“Hotel Facilities and Amenities”</b>	Kelengkapan fasilitas dan amenities yang disediakan hotel dengan tujuan untuk melengkapi kebutuhan tamu	Kamar Tidur	Kelengkapan fasilitas kamar hotel (AC, TV, <i>Minibar</i> )	Ordinal	III.2
		Kamar Mandi	Kelengkapan <i>bathroom amenities</i> ( <i>Toiletries</i> ) dalam kamar mandi	Ordinal	III.3
		Wifi	Dilengkapi dengan jaringan internet ( <i>wifi</i> ) yang cepat	Ordinal	III.4
		Area Parkir	Dilengkapi dengan ketersediaan lahan parkir yang luas	Ordinal	III.5
<b>“Hotel Location”</b>	Lokasi hotel sebagai penentu apa yang dirasakan oleh tamu dalam menuju hotel	Lokasi Hotel	Aksesibilitas menuju hotel yang mudah	Ordinal	III.6
<b>“Prompt and Courteous Service Quality”</b>	Kualitas layanan yang cepat dan sopan yaitu bagaimana staf memberi layanannya terhadap tamu	Layanan 24 Jam Resepsionis	Kualitas layanan 24 jam resepsionis untuk tamu saat menginap	Ordinal	III.7
		<i>Check In &amp; Check Out</i>	Kecepatan layanan yang diberi staf untuk tamu saat	Ordinal	III.8

			proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>		
<b>“Quality of Food”</b>	Kualitas makanan yaitu bagaimana variasi menu serta rasa makanan dan minuman yang disajikan restoran hotel untuk tamu	Variasi Menu	Menu makanan dan minuman yang bervariasi	Ordinal	III.9
		Rasa Makanan	Kualitas cita rasa makanan dan minuman yang nikmat	Ordinal	III.10
<b>“Room Cleanliness and Comfort”</b>	Kebersihan kamar dan kenyamanan yang diberi untuk tamu saat menginap	Kamar Tidur	Kebersihan kamar hotel	Ordinal	III.11
			Kenyamanan dengan ukuran kamar hotel	Ordinal	III.12
			Kebersihan kamar mandi hotel	Ordinal	III.13
<b>“Value For Money”</b>	Nilai uang meliputi kesesuaian apa yang dibayarkan dan apa yang didapatkan tamu saat menginap	Nilai Uang	Kesesuaian harga dengan apa yang didapatkan tamu saat menginap	Ordinal	III.14
<b>Kepuasan Secara Keseluruhan (Y)</b>	Menurut Kotler & Keller (2005:36) kepuasan tamu meliputi perbandingan antara apa yang diharapkan oleh tamu dengan apa yang kenyataan yang dirasakan oleh tamu (Arifin, 2011).				
<b>Kepuasan Tamu Secara Keseluruhan</b>	Secara keseluruhan, hotel ini nyaman			Ordinal	IV.1

<b>(Overall Customer Satisfaction)</b>	Secara keseluruhan, hotel ini memuaskan	Ordinal	IV.2
	Secara keseluruhan, hotel ini menyenangkan	Ordinal	IV.3
	Secara keseluruhan, hotel ini memenuhi kebutuhan	Ordinal	IV.4

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

### 3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2000:134), instrumen penelitian adalah alat yang dipilih dan dipakai oleh penulis dalam kegiatan yang dikumpulkannya untuk mensistematisasikan dan memudahkan proses tersebut. Menurut Hadjar (1996: 160), instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengumpulkan data kuantitatif secara objektif tentang varian atribut variabel (Trisliatanto, 2020). Instrumen penelitian termasuk alat yang dipakai penulis untuk mengumpulkan data kuantitatif terhadap variabel-variabel yang diteliti.

Data penelitian ini dikumpulkan melalui pemeriksaan publikasi dan majalah terkait penelitian. Penulis selanjutnya akan mengidentifikasi sampel dan populasi, melaksanakan observasi, dan mengembangkan kuesioner. Data kuesioner yang dikumpulkan akan disampaikan kepada responden. Ketika responden sudah menyelesaikan survei, hasilnya diproses, dievaluasi, dan dikumpulkan. Google form akan dipakai untuk mengirimkan kuesioner yang dibuat oleh penulis kepada responden yang pernah menginap di Metland Hotel Cirebon. Kuesioner penelitian ini meliputi pernyataan yang dinilai pada skala Likert. Skala Likert dipakai untuk mengkaji sikap, pandangan, dan persepsi individu ataupun kelompok terhadap suatu gejala ataupun fenomena yang terjadi (Trisliatanto, 2020, hal. 299). Setiap pernyataan sudah disiapkan dengan alternatif ataupun pilihan jawaban, sehingga responden cukup memilih satu jawaban yang menurutnya paling sesuai sudut pandangnya. Seperti yang tertera pada tabel

di bawah ini, penulis akan memakai skala Likert dan diberi nilai terbobot berupa bilangan bulat dari 1- 7.

**Tabel 3. 2** Pola Skoring Skala Likert

No.	Pilihan/ alternatif jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	7
2.	Setuju	6
3.	Agak Setuju	5
4.	Netral	4
5.	Kurang Setuju	3
6.	Tidak Setuju	2
7.	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

### 3.7 Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:118), data adalah segala fakta ataupun angka yang bisa dipakai sebagai bahan informasi, sementara itu menurut Siswandari (2009), data adalah fakta yang akan dipakai untuk menarik kesimpulan (Trisliatanto, 2020, hal. 133). Berlandaskan sumbernya, data penelitian diklasifikasikan sebagai data primer ataupun data sekunder. Data primer adalah data yang diterima ataupun dikumpulkan langsung dari sumber data ataupun orang-orang yang terlibat dengan penulis (responden ataupun informan). Penulis bisa mengumpulkan data primer melalui observasi, wawancara, Focus Group Discussion (FGD), dan penyebaran kuesioner (angket). Kemudian, data sekunder meliputi informasi yang dikumpulkan oleh penulis dari berbagai sumber yang ada. Penulis bisa mengumpulkan data sekunder dari sumber-sumber seperti buku, makalah, jurnal, data perusahaan ataupun instansi terkait, dll (Trisliatanto, 2020, hal. 133-134). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui pengisian

kuesioner mengenai persepsi responden tentang dampak atribut hotel terhadap kepuasan secara keseluruhan di Hotel Metland Cirebon, dan data sekunder didapat dari penelitian sebelumnya, buku, dan artikel jurnal ilmiah untuk tujuan tersebut. dari belajar. Jenis dan sumber data yang dipakai oleh penulis penelitian ini tercantum di bawah ini.

**Tabel 3. 3** Jenis dan Sumber Data

No.	Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
1.	Profil perusahaan Metland Hotel Cirebon	Sekunder	Website Metland Hotel Cirebon
2.	Data kunjungan wisatawan Kota Cirebon	Sekunder	Website Data Cirebon Kota dan Bagian Pariwisata di Disbudpar Kota Cirebon
3.	Data destinasi wisata Kota Cirebon	Sekunder	Website data Cirebon Kota dan Bagian Pariwisata di Disbudpar Kota Cirebon
4.	Data ulasan tamu pada Metland Hotel Cirebon	Sekunder	Website <i>traveloka.com</i>
5.	Tanggapan responden mengenai atribut hotel di Metland Hotel Cirebon	Primer	Kuesioner tamu Metland Hotel Cirebon
6.	Tanggapan responden mengenai kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan ttamu di Metland Hotel Cirebon	Primer	Kuesioner Metland Hotel Cirebon

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

### 3.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data termasuk teknik ataupun cara yang dipakai demi mencapai keberhasilan suatu penelitian. Menurut Mcmillan dan Schumacher (2010:249) “Enam kategori metodologi pengumpulan data kuantitatif adalah: tes tertulis (*paper and pencil test*); wawancara (*interviews*); kuesioner (*questionnaire*); pengamatan (*observations*); pengukuran nonkognitif (*noncognitive measures*); dan penilaian alternatif (*alternative assessment*)” (Trisliatanto, 2020, hal. 342).

Penulis memakai banyak teknik untuk mengumpulkan sumber data, termasuk:

a. Studi Kepustakaan

Menggunakan buku, situs web, dan artikel jurnal ilmiah untuk membantu peneliti memahami ide dan teori yang terkait dengan penelitian, pendekatan pengumpulan data melalui studi literatur yang relevan dilaksanakan dalam hal atribut hotel dan kepuasan pengunjung.

b. Kuesioner

Menurut Arikunto (2000:144) “angket ataupun kusioner adalah kumpulan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis yang dipakai untuk memperoleh informasi dari responden untuk mengumpulkan data” (Trisliatanto, 2020, hal. 249). sementara itu menurut Johnson dan Christensen (2012: 118), “kuesioner bisa dipakai untuk mengumpulkan informasi tentang pemikiran, perasaan, keyakinan, persepsi, nilai, kepribadian, dan sikap responden” (Trisliatanto, 2020, hal. 343). Dalam penelitian ini, kuesioner meliputi pertanyaan tentang identitas ataupun profil pengunjung, serta komentar mengenai atribut hotel dan kepuasan secara keseluruhan.

### 3.8 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Hasil Pengujian Validitas

Uji validitas termasuk metode yang efektif untuk menentukan valid ataupun tidaknya setiap pertanyaan ataupun pernyataan dalam instrumen penelitian. Dalam studi ini dipakai SPSS untuk uji validitas. Tentang validitas instrumen, dipakai perhitungan korelasi product moment dari Pearson (Sugiyono, 2020) yakni:

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

Keterangan:

$r$	= Koefisien validitas item yang dicari
$x$	= Skor per item dalam variabel
$y$	= Skor total item dalam variabel
$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum y$	= Jumlah skor dalam distribusi
$\sum x^2$	= Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum y^2$	= Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
$\sum xy$	= Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y
$n$	= Ukuran sampel

Terdapat syarat keputusan pengujian uji validitas (Darma, 2021), yaitu:

1. bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, akibatnya data dari instrumen penelitian dianggap valid.
2. bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, akibatnya data dari instrumen penelitian dianggap tidak valid.

Menggunakan alat SPSS 26 for Windows, validitas penulis dievaluasi. Dengan tingkat signifikansi  $0,05 = 5\%$  dan derajat kebebasan ( $Df = n - 2$ ), maka  $(30-2=28)$  dihitung  $r$  tabel sebesar  $0,374$  dari sampel 30 responden. Temuan pengujian validitas instrumen memakai korelasi *product moment pearson* dijabarkan pada tabel ini:

**Tabel 3. 4** Hasil Uji Validitas Product Moment Pearson

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Keramahan Staf Hotel</b>				
1.	Keramahtamahan staf hotel dalam melayani tamu	0,742	0,374	Valid
<b>Fasilitas dan Amenitas Hotel</b>				
2.	Kelengkapan fasilitas kamar hotel (AC, TV, <i>Minibar</i> )	0,804	0,374	Valid
3.	Kelengkapan <i>bathroom amenities (Toiletries)</i> dalam kamar mandi	0,747	0,374	Valid
4.	Dilengkapi dengan jaringan internet ( <i>wifi</i> ) yang cepat	0,714	0,374	Valid
5.	Dilengkapi dengan ketersediaan lahan parkir yang luas	0,774	0,374	Valid
<b>Lokasi Hotel</b>				
6.	Aksesibilitas menuju hotel yang mudah	0,745	0,374	Valid
<b>Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan</b>				
7.	Kualitas layanan 24 jam resepsionis untuk tamu saat menginap	0,846	0,374	Valid
8.	Kecepatan layanan yang diberi staf untuk tamu saat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i>	0,797	0,374	Valid
<b>Kualitas Makanan</b>				
9.	Menu makanan dan minuman yang bervariasi	0,786	0,374	Valid

10.	Kualitas cita rasa makanan dan minuman yang nikmat	0,828	0,374	Valid
<b>Kebersihan dan Kenyamanan Kamar</b>				
11.	Kebersihan kamar hotel	0,796	0,374	Valid
12.	Kenyamanan dengan ukuran kamar hotel	0,722	0,374	Valid
13.	Kebersihan kamar mandi hotel	0,711	0,374	Valid
<b>Nilai Uang</b>				
14.	Kesesuaian harga dengan apa yang didapatkan tamu saat menginap	0,768	0,374	Valid
<b>Kepuasan Secara Keseluruhan</b>				
15.	Secara keseluruhan, hotel ini nyaman	0,825	0,374	Valid
16.	Secara keseluruhan, hotel ini memuaskan	0,880	0,374	Valid
17.	Secara keseluruhan, hotel ini menyenangkan	0,888	0,374	Valid
18.	Secara keseluruhan, hotel ini memenuhi kebutuhan	0,862	0,374	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Temuan uji validitas product moment Pearson terhadap variabel bebas, karakteristik hotel, dan variabel terikat yaitu kepuasan secara keseluruhan, dinyatakan valid berlandaskan tabel 3.4, dimana nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel adalah 0,374%. sesudah dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas yang menyatakan reliabel pada variabel independen dan dependen kemudian seluruh sampel sebesar 112 responden bisa diuji dengan teknik analisis regresi linear berganda.

### 3.8.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Notoatmodjo (2005) berpendapat dalam Widi R (2011), “reliabilitas adalah alat untuk mengukur sejauh mana konsistensi sebuah hasil penelitian jika pengukuran dilaksanakan berulang kali” (Janna & Herianto, 2021). Agar data dianggap reliabel, ia harus memberi temuan yang sama saat diukur kembali. Sebelum melaksanakan uji reliabilitas, terlebih dahulu harus dilaksanakan uji validitas data, apabila uji validitas data sudah dinyatakan valid maka bisa melanjutkan pengukuran uji reliabilitas. Dalam studi ini dipakai *Cronbach's Alpha* untuk penilaian reliabilitas, Menurut Suharsimi Arikunto (2010), “Cronbach's Alpha dipakai untuk menentukan tingkat kepercayaan instrumen dengan skor selain 1 ataupun 0”. Berikut termasuk rumus dari *Cronbach's Alpha*

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

Sumber: Arikunto (dalam Janna & Herianto, 2021)

Keterangan:

- $r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrument
- $k$  = Jumlah butir pertanyaan yang sah
- $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir
- $\sigma_t^2$  = Varian skor total

Terdapat syarat keputusan pengujian reliabilitas yakni:

1. Bila nilai alpha > koefisien cronbach's Alpha yaitu 0,700, akibatnya seluruh item pertanyaan reliabel
2. Bila nilai alpha < koefisien cronbach's Alpha yaitu 0,700, akibatnya seluruh item pertanyaan tidak reliabel

Berikut pada tabel 3.5 termasuk temuan dari uji reliabilitas memakai bantuan dari aplikasi IBM SPSS Statistics 26

**Tabel 3. 5** Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien (Cronbach Alpha)	Keterangan
1.	Atribut Hotel (X)	0,946	0,700	Reliabel
2.	Kepuasan Secara Keseluruhan (Y)	0,883	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Dari tabel 3.5 bisa diketahui bahwasanya temuan pengujian reliabilitas memakai rumus cronbach's alpha sudah memenuhi syarat keputusan dan dinyatakan reliabel. Untuk nilai alpha pada variabel atribut hotel punya skor 0,946 dan nilai pada variabel kepuasan secara keseluruhan punya skor 0,883. Sehingga bisa disimpulkan bahwasanya penelitian ini bisa dipercaya dan reliabel sebab punya nilai alpha  $> 0,700$ .

### 3.9 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data yakni suatu hal yang dilaksanakan guna mengolah data penelitian dengan memakai metode statistik. Teknik analisis data berfungsi untuk menguji dan menjawab dari hipotesis yang sudah dirumuskan. Kuesioner dipakai sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini. Kuesioner dikembangkan oleh penulis sesuai variabel dan indikator penelitian, yaitu informasi data atribut hotel (X) dan kepuasan keseluruhan (Y) di Metland Hotel Cirebon, dan memakai metodologi analisis data deskriptif dan verifikatif.

#### 3.9.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Menurut Riduan (2010), “analisis data deskriptif adalah statistik deskriptif yang menyusun, menganalisis, dan memberi penjelasan atas data yang baik tentang keadaan, gejala, situasi, ataupun kesulitan dan masalah dalam bentuk angka-angka agar tercipta suatu tatanan yang teratur, jelas, dan gambar ringkas” (Trisliatanto, 2020, hal. 324). Analisis data deskriptif adalah statistik yang dipakai untuk menganalisis dengan menggambarkan ataupun mengkarakterisasi data yang sudah dikumpulkan. Penelitian ini mendeskripsikan variabel dengan memakai analisis data deskriptif, yaitu sebagai berikut:

1. Kajian deskriptif Metland Hotel Cirebon atribut yang meliputi “keramahan personel hotel, fasilitas dan fasilitas hotel, lokasi hotel, kualitas pelayanan yang cepat dan sopan, kualitas makanan, kebersihan dan kenyamanan kamar, dan nia uang”.
2. Analisis deskriptif tentang kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon

Dalam penelitian ini memakai analisis data deskriptif, penting untuk tabulasi data untuk menghitung distribusi data untuk mengkarakterisasi data yang diperoleh. Frekuensi yang ditentukan akan ditampilkan, dan rumus berikut bisa dipakai untuk menghitung frekuensi persentase:

$$\% Total \equiv \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor aktual : Nilai keseluruhan dari semua item pertanyaan berlandaskan jawaban peserta penelitian.

Skor ideal : Jika responden memilih skor tertinggi pada instrumen penelitian, maka diasumsikan nilai tertinggi.

Kemudian dari temuan perhitungan itu dipakai penafsiran dengan kriteria yang ada pada tabel:

**Tabel 3. 6** Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1.	0%	Tidak Seorangpun
2.	1% - 25%	Sebagian Kecil
3.	26% - 49%	Hampir Setengahnya
4.	50%	Setengahnya
5.	51% - 75%	Sebagian Besar
6.	76% - 99%	Hampir Seluruhnya
7.	100%	Seluruhnya

*Sumber: Ali (1985, hal. 184)*

Menurut Sugiyono (2018, p. 177), “kategorisasi masing-masing variabel per dimensi direpresentasikan sebagai persentase mulai dari 0% - 100% memakai analisis deskriptif” dengan prosedur yang diuraikan di bawah ini:

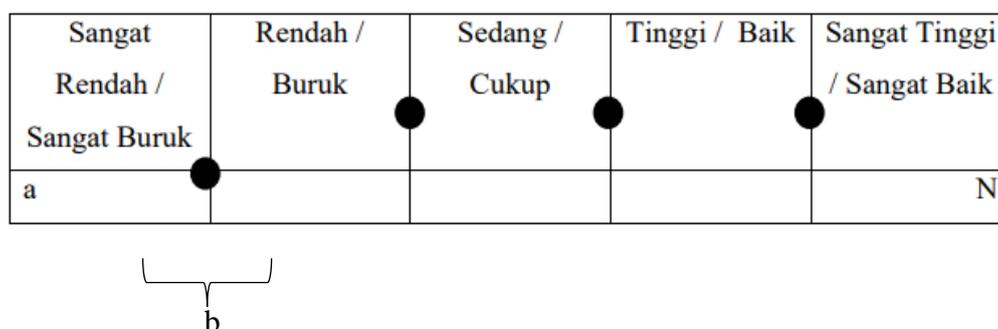
Nilai Maksimum = Skor Tertinggi x Jumlah Item Pertanyaan x Jumlah Responden

Nilai Minimum = Skor Terendah x Jumlah Item Pertanyaan x Jumlah Responden

Jarak Interval = (Nilai Maksimum – Nilai Minimum) : Skor Interval

Presentase Skor = [(Total Skor):Nilai Maksimum] x 100

Perhitungan garis kontinum bisa diartikan:



Keterangan:

a = Skor Minimum

b = Jarak Interval

$\Sigma$  = Total Skor

N = Skor Ideal

### 3.9.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Setelah analisis data deskriptif dilaksanakan dan sesudah data terkumpul, dilaksanakan analisis data verifikasi. Berikut termasuk langkah – langkah dalam melaksanakan analisis data:

1. Menyusun data.

2. Memilih data dengan cara memverifikasi seluruh identitas responden dan kelengkapan penyampaian data sesuai tujuan penelitian.
3. Tabulasi data dengan cara menskor item pertanyaan, menjumlahkan skor setiap item pertanyaan, dan menghasilkan rangking untuk setiap variabel.
4. Pengujian data, dengan memakai metode verifikatif dan dilaksanakan analisis regresi linear berganda.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah atribut hotel (X), sementara itu variabel terikatnya adalah kepuasan keseluruhan (Y). Untuk mengetahui ada ataupun tidaknya hubungan antara faktor independen dengan variabel dependen dengan memakai analisis regresi linier berganda. Persamaan untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Keterangan:

Y = variabel terikat/ dependen yang diprediksi  
(kepuasan secara keseluruhan)

a = Konstanta

$b_1 b_2$  = Koefisien regresi, yang menunjukkan naik ataupun turunnya variabel dependen yang bergantung pada variabel independen.

$X_1 X_2$  = variabel bebas

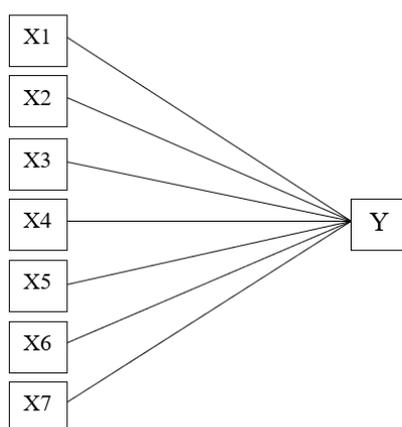
Apabila b (+) ada kenaikan; bila b (-) ada penurunan. x = tergantung pada variabel bebas dengan nilai tertentu. faktor penyebab adalah: “X1 (Keramahan Staf Hotel); X2 (Fasilitas dan Amenitas Hotel); X3 (Lokasi Hotel); X4 (Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan); X5 (Kualitas Makanan); X6 (Kebersihan dan Kenyamanan Kamar); X7 (Nilai Uang)”.

### 3.9.3 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, beberapa metode analisis regresi linier digunakan. Pendekatan analisis regresi linier berganda dipakai untuk menguji pengaruh dua ataupun lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) untuk menunjukkan ada tidaknya hubungan antar

variabel (Trisliatanto, 2020, hal. 376). Sesuai tujuan penelitian, variabel yang ditinjau adalah variabel bebas yaitu Atribut Hotel dengan indikator “Keramahan Staf Hotel; Fasilitas dan Amenitas Hotel; Lokasi Hotel; Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan; Kualitas Makanan; Kebersihan dan Kenyamanan Kamar; dan Nilai Uang”. Sedangkan, variabel terikatnya yaitu Kepuasan Secara Keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2020) “Analisis regresi linier berganda adalah teknik yang efektif untuk memperkirakan dampak dari dua ataupun lebih variabel independen terhadap variabel dependen” (Sugiyono, 2020, hal.271). Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui ada ataupun tidaknya hubungan sebab akibat (sebab akibat) ataupun pengaruh beberapa variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_i$ ) terhadap satu variabel terikat (Trisliatanto, 2020, hal. 367). Jika jumlah variabel independen melebihi dua, analisis regresi linier berganda akan dilakukan. Dalam penelitian ini terdapat tujuh subvariabel independen yang akan diteliti pengaruhnya terhadap variabel dependen. Untuk mengubahnya menjadi beberapa subhipotesis yang menyatakan efek dari subvariabel independen yang paling mendominasi terhadap variabel dependen, lihat Gambar 3.1 untuk informasi lebih lanjut:



**Gambar 3. 1** Regresi Linear Berganda

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Keterangan:

X1 = Keramahan Staf Hotel

X2 = Fasilitas dan Amenitas Hotel

X3 = Lokasi Hotel

X4 = Kualitas Pelayanan yang Cepat dan Sopan

X5 = Kualitas Makanan

X6 = Kebersihan dan Kenyamanan Kamar

X7 = Nilai Uang

Y = Kepuasan Secara Keseluruhan

### 1. Uji Normalitas

Tugas utama dalam analisis regresi linier berganda adalah melaksanakan uji normalitas. Uji normalitas penting untuk menunjukkan bahwasanya data sampel yang didapat mewakili populasi yang terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dianggap berdistribusi normal jika distribusi data terpusat pada diagonal dari kiri bawah ke kanan atas.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk mengetahui apakah residual sebanding dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas (temuan Scatterplot) dianggap berhasil jika diagram residual tidak membentuk pola yang menunjukkan bahwasanya regresi heteroskedastisitas tidak terjadi, ataupun jika model regresi bisa digunakan.

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menghitung koefisien korelasi berganda dan membandingkannya dengan koefisien korelasi antar variabel independen. Hal ini dilaksanakan dengan melaksanakan uji regresi dengan nilai benchmark VIF (*Variation Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antar variabel independen. Uji ini dilaksanakan untuk mengetahui apakah variabel independen punya korelasi yang kuat ataupun tidak. Hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat akan terganggu apabila korelasi antar variabel bebasnya tinggi. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka akan terjadi multikolinearitas dan berlaku sebaliknya

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dalam melaksanakan analisis regresi linier berganda adalah melaksanakan pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang jelas dan bisa dipercaya antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada akhirnya akan disimpulkan bahwasanya  $H_0$  ditolak ataupun  $H_a$  diterima berlandaskan hipotesis yang sudah dirumuskan, sehingga bisa dipakai untuk menjawab rumusan masalah awal yaitu, mengetahui persepsi tamu mengenai atribut hotel di Metland Hotel Cirebon, kedua yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon, dan yang ketiga untuk mengetahui dampak atribut hotel pada kepuasan secara keseluruhan di Metland Hotel Cirebon. Hipotesis desain penelitian adalah:

#### 3.10.1 Uji Parsial T

Dalam penelitian ini, hipotesis sebagian akan dievaluasi dengan memakai uji-t. Pengujian parsial penting untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat kesalahan 0,05 akan dibandingkan dengan hasil perhitungan uji T. Uji T punya ketentuan:

1.  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , yang berarti menunjukkan tidak ada pengaruh atribut hotel dengan kepuasan secara keseluruhan
2.  $t_{tabel} > t_{hitung}$ , yang berarti menunjukkan terdapat pengaruh antara atribut hotel dengan kepuasan secara keseluruhan

Rumus berikut dipakai untuk menguji sebagian hipotesis, menurut uji T Sugiyono: (2015, p. 259):

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

Keterangan:

t = distribusi t

r = koefisien/ nilai korelasi parsial

$r^2$  = besarnya pengaruh ataupun koefisien determinasi

n = jumlah sampel ataupun data

### 3.10.2 Uji Simultan F

Pada studi ini akan diuji secara bersamaan dengan memakai uji F. Pengujian simultan penting untuk menentukan sejauh mana faktor independen berdampak pada variabel dependen secara bersama-sama. Uji F dijalankan untuk menilai apakah model yang dipakai konsisten dengan data ataupun tidak. Adapun ketentuan dari uji F yaitu:

1.  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yang berarti menunjukkan ada pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan secara keseluruhan
2.  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , yang berarti menunjukkan tidak ada pengaruh atribut hotel pada kepuasan secara keseluruhan

Berikut termasuk rumus pengujian hipotesis secara simultan uji F menurut Sugiyono (2015, hal. 266) yaitu:

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

Keterangan:

R = koefisien / nilai korelasi

n = jumlah sampel ataupun data

K = jumlah variabel bebas/ independen