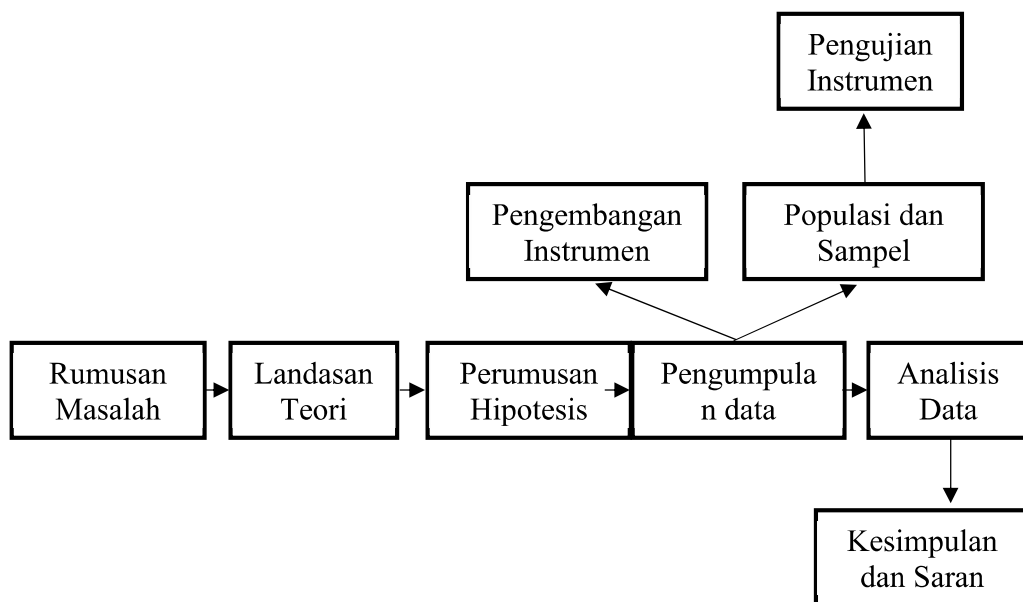


BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dimulai dengan mengumpulkan data, mengkaji dan menjelaskan data, yang bertujuan agar hasil penelitian selanjutnya menjadi lebih baik lagi (Sugiyono, 2013).



Gambar 3. 2 Desain Penelitian

3.2 Operasional Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu perilaku yang terdapat pada objek penelitian yang diteliti dan mengambil kesimpulan.

3.2.1 Variabel Bebas (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang berdiri sendiri atau tidak terikat dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain (Chandrarin, 2018). Pada penelitian ini variabel bebas yaitu *Experiential Marketing* (X_1), *Brand Image* (X_2), *Customer Satisfaction* (X_3)

3.2.2 Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain atau tidak dapat berdiri sendiri (Chandrarin, 2018). Variabel terikat dalam penelitian ini ialah *Customer Loyalty* (Y).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini ialah semua tamu Hotel Radisson pada Agustus 2021-Juli 2022 yaitu sejumlah 46.748 tamu.

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*.

Banyaknya jumlah sampel diberlakukan dengan perhitungan dengan rumus *Slovin*, yaitu:

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

Rumus 3. 1 Slovin

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (dalam penelitian ini ditetapkan $e = 0,1$)

Jika dimasukkan ke dalam rumus slovin dengan total populasi tamu sejumlah 46.748 orang maka diperoleh sampel sebesar 99,78 orang atau digenapkan menjadi 100 orang tamu Hotel Radisson pada Agustus 2021-Juli 2022.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, dengan sumber data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden secara langsung. Data yang diamati peneliti berasal langsung dari sumber aslinya dan diklasifikasikan sebagai data primer.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan penggunaan metode kuesioner yang ditujukan secara langsung kepada responden. Kuesioner yang nantinya akan dibagikan pada responden menggunakan skala likert dalam tabel berikut ini

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert

<i>Skala Likert</i>	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu mengelompokkan data jenis responden, menghimpun data responden, menerangkan data dari tiap elemen, melaksanakan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang ada (Chandrarini, 2018). Teknik analisis data dengan menggunakan SPSS 29.

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ialah statistik untuk menganalisis dan mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan untuk membuat kesimpulan generalisasi (Ghozali, 2018). Analisis data kuantitatif menganalisis hasil kuesioner kemudian disimpulkan. Teknik yang digunakan ialah teknik rentang kelas yang didasarkan pada jawaban responden yang digolongkan kedalam satu kategori kelas. Rumus yang dipakai ialah:

$$(RK) = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3. 2 Rentang Kelas}$$

Keterangan:

RK = Rentang Kelas

n = Populasi

m = Jumlah skala pembobotan

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian sudah valid (Ghozali, 2018). Pengujian validitas data menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Rumus 3. 3 Pearson Product Moment

Keterangan :

r hitung = Koefesien Korelasi

$\sum Xi$ = Jumlah Skor Item

$\sum Yi$ = Jumlah Skor Total

N = Jumlah Responden

Hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 jika perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} , jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka disimpulkan data telah valid.

3.6.2.2 Pengujian Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data untuk melihat sejauh mana pengukuran akan tetap konstan jika diulangi dua kali atau lebih (Ghozali, 2018). Pengujian reliabilitas data dalam penelitian ini ialah penggunaan metode *Cronbach's Alpha*.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Rumus 3. 4 Cronbach's Alpha

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varian pada Butir

σt^2 = Varian Total

Suatu variabel disimpulkan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk melihat apakah data sudah berdistribusi normal atau tidak. (Ghozali 2018), beberapa cara yang digunakan yaitu:

1. Histogram, data dikatakan berdistribusi normal jika kurva berbentuk lonceng (*bell shaped curve*).
2. *Normal Probability Plot*, dikatakan normal jika titik-titik menyebar disekitar atau mendekati garis diagonal
3. Uji *Kolmogorov Smirnov*, jika signifikansi $> 5\%$ (0,05), maka data dikatakan

berdistribusi normal dan sebaliknya

3.6.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji ini untuk melihat apakah dalam penelitian terdapat hubungan antar variabel bebas (Ghozali, 2018). Untuk mengetahui apakah terdapat gejala multikolonieritas dalam penelitian ini berdasarkan kriteria jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji dan sebaliknya.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ketidaksamaan varian pada model regresi dalam suatu pengamatan dengan lainnya (Ghozali, 2018). Uji ini ditunjukkan dengan grafik *scatter plot*, apabila titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya apabila titik tidak menyebar dan membentuk pola tertentu maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.6.4 Uji Pengaruh

Uji hipotesis untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.6.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis ini menggunakan persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda

Keterangan:

Y = *Customer Loyalty*

- α = Nilai Konstanta
- β = Nilai Koefisien Regresi
- X_1 = *Experiential Marketing*
- X_2 = *Brand Image*
- X_3 = *Customer Satisfaction*
- e = *Error*

3.6.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah nilai yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Bila nilai R² kecil, disimpulkan bahwa variabel bebas masih belum dapat dikatakan mampu dalam menjelaskan kausalitas variabel terikat. Bila nilai R² mendekati angka 1, disimpulkan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan hasil yang diinginkan. (Ghozali, 2018).

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018) uji ini untuk menerangkan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Kriteria pada uji ini jika signifikansi > 0,05 hipotesis ditolak, variabel independen secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika signifikansi < 0,05 hipotesis diterima, variabel independen secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

