

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

##### 3.1.1 Populasi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dalam rangka memahami permasalahan yang sudah diuraikan oleh peneliti pada rumusan masalah. Metode penelitian ini akan menjadi sangat akurat dan tentunya berguna jika pertanyaan yang diajukan peneliti dijawab dengan benar yang dilakukan melalui pengumpulan data dan analisis yang tepat. Namun metode tersebut tidak akan bermanfaat jika tidak ditujukan pada populasi yang tepat. Maka populasi pada penelitian ini memiliki peran yang penting. Sujarweni, (2015) menyatakan populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi yang penulis tetapkan pada penelitian ini adalah seluruh industri perhotelan yang terdaftar di Pemerintahan Kota Semarang di Indonesia.

**Tabel 2. HOTEL BINTANG KOTA SEMARANG****Tahun 2020**

<b>NO</b>	<b>NAMA HOTEL</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>KLASIFIKASI</b>
1	PATRA HOTEL & CONVENTION	Jl. Sisingamangaraja, Kel. Wonotingal, Kec. Candisari	BINTANG 5
2	GUMAYA TOWER	Jl. Gajah Mada No. 59 - 61, Kel. Kembangsari, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50134	BINTANG 5
3	GRAND CANDI	Jl. Sisingamangaraja No. 16, Kel. Kaliwiru, Kec. Candisari, Kode Pos 50232	BINTANG 5
4	CIPUTRA	Simpang Lima, Kel. Pekunden, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 5
5	NOVOTEL (PT. SUNINDO INDAH HOTEL)	Jl. Pemuda No. 123, Kec. Semarang Tengah, Kel. Sekayu, Kode Pos 50132	BINTANG 5
6	PO HOTEL (FKA CROWNE PLAZA SEMARANG)	Jl. Pemuda No. 116 - 118, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 5
7	SANTIKA PREMIER	Jl. Pandanaran No. 116, Kel. Pekunden, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 4
8	Grand Arkenso	Jl. Ahmad Dahlan No. 2, Kel. Karang Kidul, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50136	BINTANG 4
9	STAR HOTEL	Jl. MT. Haryono Blok A 2 No. 970 - 972, Kel. Lamper Kidul, Kec. Semarang Selatan	BINTANG 4
10	OAK TREE EMERALD	Jl. Palem, Papandayan, Kel. Gajah Mungkur, Kec. Gajah Mungkur	BINTANG 4
11	ASTON	Jl. MT. Haryono No. 1, Kel. Purwodinatan, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 4
12	GRAND EDGE	Jl. Sultan Agung No. 96, Kel. Wonotingal, Kec. Candisari	BINTANG 4
13	LOUIS KIENNE	Jl. Ahmad Yani No. 137, Kel. Pleburan, Kec. Semarang Selatan	BINTANG 4
14	GETS	Jl. MT. Haryono No. 312-316, Kel. Jagalan, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50124	BINTANG 4

15	CHANTI	Jl. Gajahmada No. 40, Kel. Kembang Sari, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50133	BINTANG 4
16	GRANDHIKA	Jl. Pemuda No. 80-82, Kel. Pandansari, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50139	BINTANG 4
17	MG SETOS	Jl. Petempen No. 294, (Jl. Inspeksi), Miroto, Kel. Kembang Sari, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50134	BINTANG 4
18	LOUIS KIENNE HOTEL PANDANARAN	Jalan Pandanaran No. 18, Semarang Tengah, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, 50241	BINTANG 4
19	HARRIS HOTEL SENTRALAND SEMARANG	Jalan Ki Mangunsarkoro 36, Semarang Tengah, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, 50136	BINTANG 4
20	PANDANARAN	Jl. Pandanaran No. 58, Kel. Pekunden, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
21	SILIWANGI	Jl. Soegijapranata No. 61, Kel. Pendrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
22	PURI GARDEN	Jl. Arteri Utara Blok D - 4, Puri Anjasmoro Blok D 4, Kel. Tawang Sari, Kec. Semarang Barat	BINTANG 3
23	METRO	Jl. H. Agus Salim No. 2 - 4, Kel. Purwodinatan, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
24	GRASIA	Jl. S. Parman No. 29, Kel. Gajah Mungkur, Kec. Gajah Mungkur	BINTANG 3
25	QUEST	Jl. Plampitan No. 37 - 38, Kel. Bangunharjo, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
26	DAFAM	Jl. Imam Bonjol No. 188, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
27	SEMESTA HERITAGE	Jl. KH. Wahid Hasyim 125 - 127, Kel. Bangun Harjo, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
28	MG SUITES SERVICE APARTMENT	Jl. Petempen No. 294, Kel. Kembang Sari, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
29	IBIS	Jl. Gajah Mada No. 172, Kel. Pekunden, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3
30	IBIS BUDGET	Jl. Piere Tendean No. 21, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 3

31	PLAZA	Jl. Setiabudi No. 101 - 103, Kel. Sronдол Kulon, Kec. Banyumanik, Kode Pos 50263	BINTANG 3
32	PONDOK SERRATA	Jl. Setiabudi No. 108, Kel. Sumurboto, Kec. Banyumanik	BINTANG 3
33	HOLIDAY IN EXPRESS	Jl. Ahmad Yani No. 145 Semarang, Kel. Pleburan, Kec. Semarang Selatan	BINTANG 3
34	NOORMANS	Jl. Teuku Umar No. 27, Kel. Karang Rejo, Kec. Gajah Mungkur	BINTANG 3
35	WIMARION	Jl. Willis No. 2A Semarang, Kel. Tegalsari, Kec. Candisari, Kode Pos 50614	BINTANG 3
36	THE AZANA HOTEL AIRPORT SEMARANG	Jl. Jend Sudirman No. 386, Semarang Barat, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, 50000	BINTANG 3
37	TUGU INDAH HOTEL	Jl. Walisongo No.3, Tambakaji	BINTANG 3
38	ASTON INN PANDANARAN	Jl. Pandanaran No.40, Pekunden, Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50134	BINTANG 3
39	HORISON NINDYA SEMARANG	Jalan Brigjen Sudiarto, Pedurungan, Semarang, Indonesia, 50192	BINTANG 3
40	UTC SEMARANG	Jl. Kelud Raya No. 2, 50237 Semarang, Indonesia	BINTANG 3
41	SISINGAMANGARAJA GUEST HOUSE	Jl. Sisingamangaraja No 4 , Kaliwiru, Kec. Candisari, Kota Semarang 50253	BINTANG 3
42	ROOMS INC	Jl. Pemuda No. 150, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 2
43	ALLSTAY HOTEL	Jl. Veteran No. 51, Kel. Lempang Sari, Kec. Semarang Gajah Mungkur	BINTANG 2
44	HOTEL TUGU INDAH	Jl. Raya Walisongo. No. 3, Ngaliyan, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia	BINTANG 2
45	POP! HOTEL PEMUDA SEMARANG	Jalan Simpang No.9, Sekayu, Simpang Lima, Semarang, Indonesia, 50132	BINTANG 2
46	ALASKA HOTEL SEMARANG	Jl. Kyai Saleh No. 4, 50244 Semarang, Indonesia	BINTANG 2
47	HA-KA HOTEL SEMARANG	Jalan Ahmad Yani No.173, 50241 Semarang, Indonesia	BINTANG 2
48	SURYA	Jl. Imam Bonjol 28, Kel. Pandan Sari, Kec.Semarang Tengah	BINTANG 2
49	QUIRIN / QUEEN MUKTI	Jl. Gajah Mada 44-52, Kel. Bangunharjo,Kec. Semarang Tengah, kode pos 50138	BINTANG 2

50	RINJANI	Jl. Rinjani 16 A, Kel. Gajah Mungkur, Kec. Gajah Mungkur	BINTANG 2
51	SRONDOL INDAH	Jl. Setiabudi No. 211, Kel. Spondol Kulon, Kec. Banyumanik, Kode Pos 50263	BINTANG 2
52	AMARIS (I)	Jl. Pemuda No. 138, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50139	BINTANG 2
53	DALU	Jl. Brigjen Sudiarto No. 282, Kel. Kalicari, Kec. Pedurungan	BINTANG 2
54	WHIZ	Jl. Kapten Tendean Pierre No. 9, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50132	BINTANG 2
55	BELLE VIEW	Jl. Tumpang Raya 7, Kel. Petompon, Kec. Gajahmungkur, Kode Pos 50237	BINTANG 2
56	MURIA	Jl. Dr. Cipto No. 73, Kel. Sarirejo, Kec. Semarang Timur, Kode Pos 50124	BINTANG 2
57	NEO CANDI	Jl. S. Parman No. 56, Kel. Gajahmungkur, Kec. Gajahmungkur	BINTANG 2
58	GAJAH MADA 100	Jl. Gajah mada No. 100, Kel. Bangunharjo, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 2
59	@ HOM	Jl. Pandanaran No. 119, Kel. Mugassari, Kec. Semarang Selatan, Kode Pos 50134	BINTANG 2
60	CITRADREAM	Jl. Imam Bonjol No. 187, Kel. Pendrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah	BINTANG 2
61	FAVE	Jl. Diponegoro No. 22, Kel. Tegalsari, Kec. Candisari	BINTANG 2
62	SUMI	Jl. Gajah Mada No. 129 Semarang, Kel. Pekunden, Kec. Semarang Tengah, Kode pos 50241	BINTANG 2
63	STUDIO INN AND SUITES	Jl. Rinjani No 10D, Bendungan, Kec. Gajahmungkur, Kode Pos 50231	BINTANG 2
64	HELLO HOTEL	Jl. Bukit Raya No. 6, Bukit Sari smg 50233, Kel. Jatingaleh, Kec. Candisari	BINTANG 2
65	MERBABU	Jl. Pemuda No. 122 - 124, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50132	BINTANG 1

66	ALAM INDAH	Jl. Setyabudi No. 12 - 14, Kel. Ngesrep, Kec. Banyumanik	BINTANG 1
67	BUKIT PERMAI	Jl. Setiabudi No. 34, Kel. Ngesrep, Kec. Banyumanik	BINTANG 1
68	CANDI BARU	Jl. Rinjani No. 21, Kel. Bendungan, Kec. Gajahmungkur	BINTANG 1
69	CANDI INDAH	Jl. Dr. Wahidin No. 112, Kel. Jatingaleh, Kec. Candisari	BINTANG 1
70	PERMATA HIJAU	Jl. Dr. Wahidin No. 64 - 66, Kel. Jatingaleh, Kec. Candisari, Kode Pos 50254	BINTANG 1
71	BUKIT ASRI	Jl. Setiabudi No. 5 A, Gombel, Kel. Ngesrep, Kec. Banyumanik	BINTANG 1
72	PESONNA	Jl. Depok No. 33, Kel. Kembangsari, Kec. Semarang Tengah, Kode Pos 50133	BINTANG 1
73	CANDIVIEW	Jl. Rinjani No. 12, Kel. Bendungan, Kec. Gajahmungkur, Kode Pos 50232	BINTANG 1

Sumber : Kantor Pemerintahan Kota Semarang Jawa Tengah, 2020

### 3.1.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan teknik yang pengambilan sampelnya diambil secara acak dari anggota populasi tanpa memperhatikan strata yang ada merupakan pernyataan Sugiyono (2001:57) dalam artikel (Hidayat, 2018). Dalam penelitian ini maka, sampel diambil dari populasi hotel-hotel kota Semarang yang terdaftar di Pemerintahan Kota Semarang dengan jumlah 73 hotel. Sampel ini nantinya akan diberikan kepada bagian manajer hotel-hotel yang terdaftar di Pemerintahan Kota Semarang, melalui pengisian kuesioner yang diajukan oleh pihak peneliti.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis data pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan berbasis varian atau komponen. Prof.Dr. H. Imam Ghozali, M.Com, Ph.D & Hengky Latan, (2015) menyatakan bahwa PLS merupakan pendekatan alternatif yang beralih dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM dengan berbasis kovarian rata-rata menguji kausalitas atau teori, namun PLS lebih bersifat *predictive* model. Menurut Hartono (2009) dalam buku (Murniati et al., 2013), terdapat beberapa keunggulan yang menjadi pilihan para peneliti dengan menggunakan PLS, pertama PLS tidak mensyaratkan adanya data yang memenuhi asumsi seperti regresi, sehingga tidak ada syarat bahwa data harus memenuhi asumsi klasik, kedua Jumlah sampel yang dibutuhkan tidak besar, ketiga PLS tidak dapat mengolah data dengan skala berbeda dalam satu model, terakhir PLS dapat menguji model formatif dan reflektif. Model formatif adalah model dimana makna konstruksi ditentukan oleh indikator-indikatornya sedangkan model reflektif sebaliknya.

### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.2.1 Jenis Data**

Penelitian ini nantinya menggunakan jenis data primer, dimana data tersebut diperoleh secara langsung oleh peneliti dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan dan data telah diisi

langsung oleh responden.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik survei. Dalam rangka untuk mendapatkan opini individu adalah alasan mengapa peneliti memilih teknik pengumpulan data ini. Survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Hartono, 2013).

### **3.2.3 Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti berupa kuesioner fisik yang sudah diberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden berkaitan dengan penelitian ini.

## **3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian**

### **3.3.1 *Human Resource Management* (HRM)**

*Human Resource Management* (HRM) adalah faktor penentu keberhasilan dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) (Jalilvand et al. 2018; Mcdonald, Zairi, and Ashari Idris 2002; Zairi 2002). Dalam praktiknya *Human Resource Management* merupakan strategi operasi yang dapat meningkatkan kepedulian terhadap sosial dan lingkungan sebagai indikator jangka panjang perusahaan (Jalilvand et al.



2018). Perusahaan perlu membangun proposisi nilai karyawan dan meningkatkan keterlibatan CSR karyawan. HRM memainkan peran penting dalam bagaimana CSR dipahami, dikembangkan dan diberlakukan. Sebaliknya manajer CSR harus melatih SDM dalam mengembangkan praktik SDM yang bertanggung jawab secara sosial. Variabel ini nantinya diukur dengan menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert. Semakin tinggi skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar manfaat TQM terhadap hotel.

### **3.3.2 Customer Focus (CF)**

*Customer Focus* (CF) adalah faktor penentu keberhasilan dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) (Jalilvand et al. 2018; Mcdonald, Zairi, and Ashari Idris 2002; Zairi 2002). Praktik yang digunakan perusahaan dalam *Customer Focus* (CF) adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat keberhasilan perusahaan terhadap pelayanan hotel yang diberikan bagi pelanggannya. Perusahaan dapat menjadi lebih berorientasi pelanggan dengan mengidentifikasi dan membangun kemampuan khusus yang membedakan mereka sebagai perusahaan yang didorong oleh pelanggan. Pelanggan dan pemangku kepentingan mengharapkan perusahaan memiliki

tanggung jawab sosial. Perusahaan yang berorientasi pelanggan tetap mengikuti semua kekuatan lingkungan dan melakukan segala upaya untuk mengintegrasikan tanggung jawab ekonomi, hukum, etika, dan kebijaksanaan ke dalam kegiatan mereka. Hotel perlu memahami kebutuhan dan persyaratan pelanggan untuk dapat melampaui harapan pelanggan. Hotel harus mendengarkan, mengumpulkan data pelanggan, menganalisis dan memahami apa yang diinginkan pelanggan. Oleh karena itu, hotel tidak dapat mengabaikan kebutuhan pelanggan ini jika mereka ingin tetap bersaing dan menjadi kompetitif. Variabel ini diukur menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert. Semakin tinggi skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar manfaat TQM terhadap hotel.

### 3.3.3 *Strategic Planning* (SP)

*Strategic Planning* (SP) adalah faktor penentu keberhasilan dari penerapan *Total Quality Management* (TQM) (Jalilvand et al. 2018; Mcdonald, Zairi, and Ashari Idris 2002; Zairi 2002). *Strategic Planning* (SP) merupakan strategi yang digunakan untuk dapat mengelola permintaan beragam dari para pemangku kepentingannya (Jalilvand et al. 2018; McWilliams and Siegel 2001). Proses perencanaan ditujukan untuk

memperbaiki tujuan dan strategi yang bertujuan untuk mencapai tujuan ini dan mengatur jadwal untuk alokasi keuangan, materi dan SDM (Sitnikov dan Bocean, 2016). Karena meningkatnya tekanan sosial pada perusahaan untuk meningkatkan kegiatan CSR mereka, ribuan perusahaan menempatkan taruhan strategis pada inovasi yang mempengaruhi masalah terkait CSR, seperti efisiensi energi (Lubin dan Esty, 2010). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa CSR mungkin tidak lagi menjadi pembeda strategis, tetapi persyaratan di mata pemangku kepentingan-perusahaan sekarang mungkin berada pada kerugian kompetitif jika mereka tidak mengintegrasikan CSR ke dalam strategi perusahaan. Dalam konteks pengaturan hotel, perlu ada keselarasan dan integrasi antara strategi hotel dan strategi pelanggan, karena mereka dikembangkan di berbagai fungsi bisnis. Variabel ini diukur menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Likert 1932). Semakin tinggi skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar manfaat TQM terhadap hotel.

#### **3.3.4 Process Management (PM)**

*Process Management* (PM) adalah faktor penentu keberhasilan dari penerapan *Total Quality Management* (TQM)

(Jalilvand et al. 2018; Mcdonald, Zairi, and Ashari Idris 2002; Zairi 2002). Indikator yang digunakan dalam mengukur Praktik PM membutuhkan individu berpengetahuan yang mampu mengelola dalam lingkungan berorientasi proses yang semakin kompleks. Desain ulang proses bisnis akan menciptakan efisiensi dan mengurangi pemborosan dan biaya. Harus ada evaluasi dan peningkatan proses yang berkesinambungan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. PM dan CSR berbagi sejumlah prinsip dasar. Prinsip-prinsip ini mencakup kebenaran dan rasionalitas, berbagi informasi, kerjasama, perubahan penting dan perlu, pemberdayaan dan keterlibatan karyawan, berbagi visi dan tujuan, orientasi pemangku kepentingan dan perspektif jangka panjang. Variabel ini diukur menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Likert 1932). Semakin tinggi skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar manfaat TQM terhadap hotel.

### **3.3.5 Information & Analysis (I&A)**

*Information & Analysis (I&A)* adalah faktor penentu keberhasilan dari penerapan *Total Quality Management (TQM)* (Jalilvand et al. 2018; Mcdonald, Zairi, and Ashari Idris 2002; Zairi 2002). *Information & Analysis (I&A)* adalah bagian

terpenting dari sebuah perusahaan untuk memberikan informasi-informasi terkait masalah yang terjadi, serta informasi hasil dari analisis yang dilakukan dalam masalah tersebut (Jalilvand et al. 2018). Selain itu juga memberikan informasi dari pelanggan terkait kinerja yang dicapai hotel dalam memberikan pelayanannya (Jalilvand et al. 2018). Elemen I&A dalam kerangka kerja TQM berfungsi sebagai pusat pengumpulan dan titik analisis dalam sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang bergantung pada data dan informasi keuangan dan non-keuangan. Penggunaan informasi yang efektif mendorong peningkatan kinerja dan daya saing hotel yang berkelanjutan dari perusahaan. Hotel yang mengumpulkan dan menganalisis informasi secara konsisten lebih sukses daripada hotel yang tidak. Keputusan penting diambil oleh hotel berdasarkan informasi dan analisis yang keluar darinya. Dalam konteks keramahtamahan, proses manajemen informasi harus digunakan oleh manajer hotel untuk meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial mereka. Elemen-elemennya adalah repositori data, sistem TI, alat analitik dan aplikasi front-office dan back-office. Untuk memastikan bahwa solusi teknologi mendukung CSR, penting untuk melakukan perencanaan TI dari perspektif menyediakan layanan pelanggan yang lancar daripada merencanakan untuk departemen

dan kegiatan fungsional atau yang berpusat pada layanan. Selain itu, alat analisis data harus mengukur aktivitas hotel terkait dengan CSR. Jenis analisis ini memberikan dasar untuk proses penilaian kinerja CSR. Variabel ini diukur menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Likert 1932). Semakin tinggi skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar manfaat TQM terhadap hotel.

### **3.3.6 Corporate Social Responsibility (CSR)**

*Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah bagian penting dari perusahaan sebagai strategi jangka panjang dari aspek sosial dan lingkungan guna mendapatkan keuntungan berupa citra atau *image* baik di masyarakat (Jalilvand et al. 2018). Indikator yang digunakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* untuk tingkat keberhasilan diukur dengan melihat peningkatan kinerja ekonomi hotel, hotel memiliki fungsi bagi para pemangku kepentingan, hotel selalu menjalankan bisnis sesuai prinsip-prinsip hukum, hotel sudah mematuhi hukum dan peraturan yang ada, hotel berpartisipasi untuk mengurangi pengangguran, hotel selalu memeriksa setiap keputusan dengan mempertimbangkan standar etika, hotel memiliki organisasi yang jelas untuk menyelesaikan masalah

sosial, semua karyawan hotel mematuhi standar etika yang ada (Jalilvand et al. 2018). Variabel ini diukur menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Likert 1932). Semakin tinggi skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar keberhasilan CSR dalam hotel.

### 3.3.7 *Entrepreneurial Orientation (EO)*

*Entrepreneurial Orientation (EO)* memiliki faktor kinerja perusahaan yang mengambil resiko di setiap keputusan untuk perubahan yang lebih baik dan inovatif terhadap produk pasar yang memiliki keunggulan kompetitif (Jalilvand et al. 2018; Miller 1983). Indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan *Entrepreneurial Orientation (EO)* adalah hotel cenderung lebih tinggi mengambil risiko, mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, kemampuan yang lebih tinggi untuk bertahan dalam mewujudkan visi bisnis, memiliki tingkat inovasi yang lebih tinggi (Jalilvand et al. 2018). Variabel ini diukur menggunakan lima item pertanyaan dengan menggunakan skor satu sampai lima (dengan pernyataan sangat tidak setuju sampai sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Likert 1932). Semakin tinggi

skor (5) dapat menunjukkan bahwa semakin besar keberhasilan EO dalam hotel.

### 3.4 Alat Analisis Data

#### 3.4.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah bagian dari ilmu statistika yang dapat mengolah data, menyajikan data tanpa mengambil sebuah keputusan untuk populasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini hanya melihat secara umum dan keseluruhan dari data yang sudah diperoleh. Dalam penelitian ini statistik deskriptif yang digunakan adalah statistik rata-rata dan angka indeks.

Statistik rata-rata ini memiliki fungsi untuk menggambarkan rata-rata nilai dari sebuah variabel yang akan diteliti pada sekelompok responden tertentu. Langkah yang pertama yaitu dapat dilakukan dengan cara membagi tiga kategori yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Kemudian setelah terpilih tiga kategori, perhitungan untuk menentukan rentang masing-masing kategori dihitung menggunakan rumus (Hartono, 2013):

$$\text{Rentang} : \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$\text{Rentang} : \frac{5-1}{3}$$

$$\text{Rentang} : 1,33$$

Maka range untuk ketiga kategori tersebut sebesar 1,33.



### 3.4.2 Alat Analisis Data atau Uji Hipotesis

#### 3.4.2.1 Uji Partial Least Square

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan software SmartPLS versi 3.0. Uji *Partial Least Square* (PLS) merupakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan berbasis varian. Pendekatan ini digunakan untuk melakukan analisis jalur yang banyak digunakan dalam studi keperilakuan, sehingga PLS menjadi teknik statistik yang digunakan dalam model yang lebih dari satu variabel dependen dan variabel independen.

Analisis dengan menggunakan PLS juga dinyatakan menurut (Hartono, 2013) merupakan teknik statistika multivarian yang dilakukan dengan melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. Terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisa pada PLS :

1. Analisa Inner Model (Model Struktural)
2. Analisa Outer Model (Model Struktural)
3. Pengujian Hipotesis

#### 1.4.2.2 Analisa *Inner Model* (Model Struktural)

*Inner Model* dalam analisis ini digunakan untuk memprediksi sebuah hubungan kausal antar variabel yang diuji. Indikator pada analisa *Inner Model* yaitu :

1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural.

2. Predictive Relevance ( $Q^2$ )

Nilai  $Q^2$  memiliki fungsi untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang didapat dari model dan estimasi parameternya. Nilai yang dimiliki  $Q^2 > 0$ , artinya bahwa model dikatakan layak jika memiliki nilai prediktif yang relevan. pendekatan pada  $Q^2$  diadaptasi PLS dengan menggunakan prosedur blindfolding dengan rumus (Prof. Drs H. Imam Ghozali, M.Com, Ph.D and Hengky Latan 2015) :

$$Q^2 = 1 - [(1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)]$$

Keterangan :

$R_1^2, R_2^2, R_p^2$  : adalah R-square variabel endogen dalam model persamaan.

**1.4.2.3 Analisa *Outer Model* (Model Struktural)**

Pengujian analisa outer model pada *Partial Least Square* bertujuan untuk menguji validitas internal dan reliabilitas. Penggunaan dari analisa outer model dapat menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikatornya. Terdapat beberapa pengujian menggunakan outer model :

### 1. *Convergent Validity*

Ghozali (2015) menyatakan bahwa *Convergent Validity* berhubungan pada prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Hasil pengujian dari *Convergent Validity* dapat dilihat dari nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai *loading factor* yang diharapkan  $> 0,7$  (Murniati et al. 2013). Pengujian pada *Convergent Validity* tidak hanya dilihat dari nilai *loading factor*, tetapi juga dilihat dari *Average Variance Reliability (AVE)* dengan nilai  $> 0,5$  (Prof. Drs H. Imam Ghozali, M.Com, Ph.D and Hengky Latan 2015)

### 2. *Discriminant Validity*

Nilai *Discriminant Validity* adalah nilai *Cross Loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Membandingkan nilai loading dengan konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading konstruk lainnya merupakan cara untuk mengetahui nilai *Discriminant Validity*.

### 3. *Reliability*

Pengujian *Reliability* bertujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Prof.Dr. H. Imam Ghozali, M.Com, Ph.D & Hengky Latan, 2015). *Reliability* dapat diukur dengan dua cara yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Hasil data dari *Composite Reliability* memiliki nilai  $> 0,7$ , artinya memiliki reliabilitas yang tinggi (Murniati et al., 2013). Sedangkan nilai dari *Cronbach Alpha* diharapkan memiliki nilai  $> 0,7$  pada semua konstruk (Murniati et al. 2013).

#### 1.4.2.4 Pengujian Hipotesis

*Explanatory Research* merupakan metode pendekatan dengan menggunakan *Partial Least Squares*, karena model ini menguji hipotesis. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dengan nilai probabilitasnya. Murniati et al. (2013) menyatakan bahwa pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik, maka nilai alpha 5% dan nilai t-statistik yang digunakan sebesar 1,96. Artinya kriteria hipotesis diterima atau ditolak yaitu  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika t-statistik  $> 1,96$  dan probabilitas  $H_a$  diterima jika nilai p-value  $< 0,05$ .