

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang analisis *purchase and service encounter cost* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu, *purchase and service encounter cost* (X) terdiri dari, *money* ( $X_1$ ), *time* ( $X_2$ ), *physical effort* ( $X_3$ ), *psychological burdens* ( $X_4$ ), dan *sensory burdens* ( $X_5$ ). Kemudian variabel yang terikat atau *dependent variable* (Y) adalah kepuasan tamu, yang memiliki indikator berdasarkan tamu yang merasa puas dengan melihat perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh tamu.

Pada penelitian ini, objek yang dijadikan responden adalah tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung.

#### 3.2 Metode Penelitian

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

Setiap penelitian yang akan dilakukan, terlebih dahulu harus ditentukan jenis penelitian dan metode yang akan digunakan, sehingga tujuan dari penelitian tersebut dapat dicapai. Jenis penelitian ini adalah penelitian verifikatif dan deskriptif.

Menurut Sugiyono (2008:53) mengemukakan mengenai pengertian deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain.

Penelitian deskriptif di sini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai *purchase and service encounter cost* dan kepuasan tamu dari tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention Hotel Bandung*.

Selanjutnya Suharsimi (2006:7) mengemukakan pengertian penelitian verifikatif.

Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini diuji mengenai pengaruh *purchase and service encounter cost* dan kepuasan tamu dari tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention Hotel Bandung*.

Berdasarkan jenis penelitian di atas, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey*. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2008:11), yang dimaksud dengan metode survei yaitu :

Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Informasi yang berasal dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, karena itu metode pengembangan yang digunakan adalah *cross sectional*. Menurut Husein Umar (2007:45) "Metode *cross sectional* adalah metode penelitian dengan cara memperbaiki objek dalam kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi *purchase and service encounter cost* (X) yaitu tentang biaya yang dikeluarkan oleh konsumen saat berinteraksi secara langsung dengan penyedia jasa. sub variabel *purchase and service encounter cost* terdiri dari *money* ( $X_1$ ), *time* ( $X_2$ ), *physical effort* ( $X_3$ ), *psychological burdens* ( $X_4$ ), dan *sensory burdens* ( $X_5$ ). Variabel lainnya yang diteliti adalah kepuasan tamu (Y) Hotel Grand Pasundan Bandung.

Penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. *Purchase And Service Encounter Cost*

Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)

*Purchase and Service Encounter Cost is the cost that exist to purchase the service and the cost that occur during a period of time in which a customer interacts directly with service provider.*

#### 2. Kepuasan Tamu

Menurut Kotler (2003: 61) dalam jurnal Rizan, (*Oxford Business & Economics Conference Program*, 2010:8)

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang menggambarkan perasaan senang atau kecewa bahwa hasil membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk dengan kinerja produk yang diharapkan.

Variabel-variabel tersebut dapat dianalisis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dijelaskan dalam tabel operasionalisasi variabel. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut :

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/Sub-Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item Pertanyaan
<b>Purchase and service encounter cost (X)</b>	"Purchase and Service Encounter Cost is the cost that exist to purchase the service and the cost that occur during a period of time in which a customer interacts directly with service provider". Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)				
<b>Money (X1)</b>	<p><i>Monet/monetary cost is financial cost in purchasing using the service above and beyonds the purchase price paid to the supplier.</i></p> <p>Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)</p>	Jumlah biaya yang dikeluarkan saat menuju hotel.	Tingkat jumlah biaya yang dikeluarkan saat menuju hotel.	<i>Ordinal</i>	C.1.1
		Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk makan dan minum	Tingkat jumlah biaya yang dikeluarkan untuk makan dan minum	<i>Ordinal</i>	C.1.2
		Jumlah biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel	Tingkat jumlah biaya yang dikeluarkan untuk kamar	<i>Ordinal</i>	C.1.3
		Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang ada di hotel	Tingkat jumlah biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang ada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.1.4
		Total biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel	Tingkat total biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.1.5
<b>Time (X2)</b>	<p><i>Time cost are inherent service delivery, time usage as they do for money.</i></p> <p>Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)</p>	Waktu yang di habiskan untuk menuju ke hotel	Tingkat waktu yang di habiskan untuk menuju ke hotel	<i>Ordinal</i>	C.2.1
		Waktu yang di habiskan saat berada ke hotel	Tingkat toleransi terhadap waktu yang dihabiskan saat berada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.2.2
		waktu tunggu yang dirasakan saat akan mendapatkan layanan di hotel	Tingkat manfaatwaktu tunggu yang dirasakan saat akan mendapatkan layanan di hotel	<i>Ordinal</i>	C.2.3

<b>Physical effort (X3)</b>	<i>Physical effort (like fatigue, discomport) may be incurred in obtaining service, service esppecially if customers must go to the service factory.</i>	Tenaga (beban) yang dikeluarkan untuk mencapai hotel.	Tingkat Tenaga (beban) yang dikeluarkan untuk mencapai hotel.	<i>Ordinal</i>	C.3.1	
		Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat berada direstoran.	Tingkat tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat berada direstoran.	<i>Ordinal</i>	C.3.2	
		Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.	Tingkat tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menggunakan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.3.3
		Tenaga (Beban fisik) saat berada di lobby menuju kamar.	Tingkat tenaga (Beban fisik) saat berada di lobby menuju kamar.	<i>Ordinal</i>	C.3.4	
<b>Psychological burdens (X4)</b>	<i>Psychological burdens such as mental effort, preceived ris, cognitive dissonance, feelings of inadequacy</i>	Prestise/gengsi yang dirasakan pada saat menggunakan produk yang ada di hotel	Tingkat Prestise/gengsi yang dirasakan pada saat menggunakan produk yang ada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.4.1	
		Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)	Toleransi terhadap kekurangan layanan	Tingkat toleransi terhadap kekurangan layanan hotel.	<i>Ordinal</i>	C.4.2
		Kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ada	Tingkat kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan yang ada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.4.3	
		Kesenangan saat berada di hotel	Tingkat kesenangan saat berada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.4.4	
<b>Sensory burdens (X5)</b>	<i>Sensory burdens related to unpleasent sensations affecting any of the five senses. In service inveroment, these cost may include putting up up with crowding, noise, unpleassant smells, draft, excessive heat or cold,</i>	Hawa yang dirasakan saat menuju hotel yang ada di hotel	Tngkat hawa yang dirasakan saat menuju hotel yang ada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.5.1	
		Hawa yang dirasakan saat berada di area hotel	Tingkat kenyamanan hawa yang dirasakan saat berada di area hotel.	<i>Ordinal</i>	C.5.2	

	<i>uncomfortable seating, and visually unappealing environments.</i>  Modifikasi Lovelock dan Wirtz (2011:68, 164-166)	Kebersihan air yang dirasakan saat berada di hotel.	Tingkat kebersihan air yang dirasakan saat berada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.5.3
		Keindahan ruangan hotel yang dirasakan oleh mata	Tingkat keindahan ruangan hotel yang dipandang oleh mata.	<i>Ordinal</i>	C.5.4
		Cuaca yang dirasakan oleh badan saat berada di hotel	Tingkat temperatur/suhu ruangan yang dirasakan oleh badan saat berada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.5.5
		Kenikmatan makanan dan minuman yang dirasakan oleh lidah	Tingkat Kenikmatan makanan dan minuman yang dirasakan oleh lidah	<i>Ordinal</i>	C.5.6
<b>Kepuasan Tamu (Y)</b>	Kepuasan adalah perasaan seseorang yang menggambarkan perasaan senang atau kecewa bahwa hasil membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk dengan kinerja produk yang diharapkan. Menurut Kotler (2003: 61) dalam jurnal Rizan, ( <i>Oxford Business &amp; Economics Conference Program</i> 2010:8)				
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan <i>money</i> yang dirasakan.	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan jumlah biaya yang dikeluarkan saat menuju hotel.	<i>Ordinal</i>	C.1.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan jumlah Biaya yang dikeluarkan untuk kamar.	<i>Ordinal</i>	C.1.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan jumlah biaya yang dikeluarkan untuk makan dan minum.	<i>Ordinal</i>	C.1.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan	<i>Ordinal</i>	C.1.4

			dan harapan (P&E) dengan jumlah biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang ada di hotel		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan total biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.1.5
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan <i>Time</i> yang dirasakan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan waktu yang di habiskan untuk menuju ke hotel	<i>Ordinal</i>	C.2.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan waktu yang dihabiskan saat berada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.2.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan waktu tunggu yang dirasakan saat akan mendapatkan layanan di hotel	<i>Ordinal</i>	C.2.3
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan <i>Physical effort</i> yang dirasakan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan tenaga (beban) yang dikeluarkan untuk mencapai hotel.	<i>Ordinal</i>	C.3.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan	<i>Ordinal</i>	C.3.2

			tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menerima layanan kamar hotel.		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menggunakan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.3.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan tenaga (Beban fisik) saat berada di lobby menuju kamar.	<i>Ordinal</i>	C.3.4
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan <i>Psychological burdens</i> yang dirasakan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan prestise/gengsi yang dirasakan pada saat menggunakan produk yang ada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.4.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan toleransi terhadap kekurangan layanan hotel	<i>Ordinal</i>	C.4.2
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan	<i>Ordinal</i>	C.4.3

			yang ada di hotel.		
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Kesenangan saat berada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.4.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Hawa yang dirasakan pada saat menuju ke hotel.	<i>Ordinal</i>	C.5.1
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Kenyaman hawa yang dirasakan di area hotel.	<i>Ordinal</i>	C.5.2
		Perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan <i>Sensory burdens</i> yang dirasakan	Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Kebersihan air yang dirasakan saat berada di hotel	<i>Ordinal</i>	C.5.3
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Keindahan ruangan hotel yang dipandang oleh mata.	<i>Ordinal</i>	C.5.4
			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Temperatur/suhu ruangan yang dirasakan oleh badan saat berada di hotel.	<i>Ordinal</i>	C.5.5

			Tingkat perbandingan antara kenyataan dan harapan (P&E) dengan Kenikmatan makanan dan minuman yang dirasakan oleh lidah	<i>Ordinal</i>	C.5.6
--	--	--	---	----------------	-------

Sumber : Pengeolahan Data, 2011.

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh, baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian.

#### 1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi (Ulber Silalahi, 2009: 289). Hal serupa dikemukakan oleh Darmadi Durianto, dkk (2004:14) bahwa sumber data primer adalah sumber data yang didapat dari sumber pertama, di mana *observer* melakukan sendiri di lapangan. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden dianggap mewakili seluruh populasi dalam penelitian, yaitu tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Ulber Silalahi, 2009: 291). Sumber data sekunder adalah sumber data yang mana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi

membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data sekunder adalah berbagai literatur, artikel, karya-karya ilmiah, serta situs internet mengenai teori *purchase and service encounter cost* terhadap kepuasan tamu. Lebih jelasnya mengenai jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan data dalam Tabel 3.2 berikut :

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

No	Jenis Data	Sumber Data	Digunakan Untuk Tujuan Penelitian		
			T-1	T-2	T-3
<b>Data Sekunder</b>					
1	Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia, 2007-2009	<i>Statistical Report on Visitor Arrivals to Indonesia</i> , 2010	-	-	-
2	Jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata di provinsi Jawa Barat Tahun 2008-2009	Dinas Pariwisata dan kebudayaan Kab/kota di Jawa Barat 2010			
3	Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung tahun 2005-2009	Dinas kebudayaan dan pariwisata kota Bandung 2010		-	
4	Pertumbuhan hotel bintang 1-5 di Kota Bandung	www.bandungtourism.com dan diparda kota Bandung 2010	-	-	-
5	Peasing Grand Pasundan Convention Hotel tahun 2009	Grand Pasundan Convention Hotel Bandung 2009	√	-	-
6	Strategi harga Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	S&M Grand Pasundan Convention Hotel Bandung 2011	√		
<b>Data Primer</b>					
1	Tingkat kepuasan yang di peroleh melalui pra penelitian.	Pengolahan data survey yang dilakukan menyebarkan angket kepada tamu individu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel 2011.	√	√	√
2	Profil tamu individu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung berdasarkan identitas dan pengalaman	Pengolahan data survey yang dilakukan menyebarkan angket kepada tamu individu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel 2011.	√	√	√
3	Tanggapan tamu individu yang menginap mengenai analisis <i>purchase and service encounter cost</i>	Pengolahan data survey yang dilakukan menyebarkan angket kepada tamu individu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel 2011.	√		
4	Tanggapan tamu individu yang menginap mengenai kepuasan tamu	Pengolahan data survey yang dilakukan menyebarkan angket kepada tamu individu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel 2011.	√	√	√

Sumber : Pengeolahan Data, 2011.

Keterangan :

T-1: Untuk mengetahui tanggapan mengenai *purchase and service encounter cost* di Hotel Grand Pasundan Bandung.

T-2: Untuk mengetahui tanggapan terhadap kepuasan tamu Hotel Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung

T-3: Untuk menjelaskan seberapa besar *purchase and service encounter cost* dapat mempengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Pasundan Bandung.

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

#### **3.2.4.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan satuan analisis yang merupakan sasaran penelitian, populasi terdiri atas sekumpulan obyek yang menjadi pusat perhatian, yang dari padanya terkandung informasi yang ingin diketahui. Pengumpulan dan analisis data yang dilakukan, langkah pertama yang sangat penting adalah menemukan populasi terlebih dahulu.

Menurut Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Hal serupa dikemukakan oleh W Gulo (2005:76) populasi terdiri atas sekumpulan obyek yang menjadi pusat perhatian, yang dari padanya terkandung informasi yang ingin diketahui.

Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung dalam kurun waktu kurang dari tahun 2009, Penentuan populasi tersebut dilakukan karena sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional method*. Berikut ini

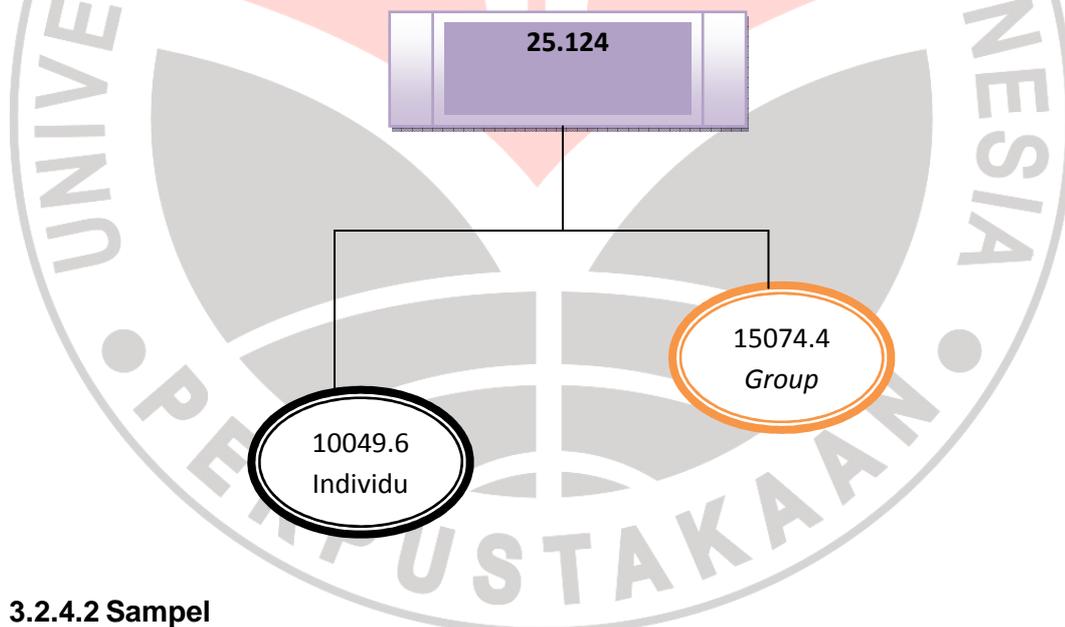
adalah jumlah populasi tamu Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung selama tahun 2009 :

**TABEL 3.2**  
**JUMLAH ROOM OCCUPANCY DI GRAND PASUNDAN CONVENTION**  
**HOTEL BANDUNG TAHUN 2009**

Tahun	Jumlah Room Occupancy
2009	25.124 tamu

Sumber : *Sales and Marketing* Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung, 2010.

Berdasarkan Tabel 3.2 jumlah *room occupancy* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung diatas terdiri dari dua tamu yaitu tamu individual dan *group* tamu *group* sebanyak 40% sedangkan *group* sebanyak 60%, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



#### 3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008:116). Hal serupa dikemukakan oleh W Gulo (2005:78) sampel yaitu himpunan bagian (subset) dari suatu populasi. Menurut Malhotra (2005:364), agar diperoleh sampel yang representatif dari populasi maka setiap subjek diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Husein Umar (2003: 141) mengemukakan bahwa untuk menghitung besarnya ukuran sampel, maka dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus :

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

Keterangan :

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: Taraf kesalahan (0,1<sup>2</sup>)

Berdasarkan rumus di atas, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{10050}{1 + (10050 \times (0,1)^2)} \\ &= 99.0146 \end{aligned}$$

n = 99.0146 dibulatkan menjadi 100. Jadi dari perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang diteliti adalah berjumlah 100 responden.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Sugiyono (2010:81) mengemukakan bahwa “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”. Selanjutnya menurut Ulber Silalahi (2009:257), “Pada dasarnya ada dua tipologi dari teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*”.

*Probability sampling* meliputi sampling acak sederhana (*simple random sampling*), sampling sistematis (*systematic sampling*), sampling distratifikasi

(*stratified sampling*), dan *sampling* bergugus (*cluster sampling*). *Nonprobability sampling* meliputi *convenience sampling*, *judgment sampling*, *quota sampling*, dan *snowball sampling*.

Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *systematic sampling* yang termasuk ke dalam *probability sampling*. Sugiyono (2010:84) menjelaskan bahwa *probability sampling* adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel.

Menurut Ulber Silalahi (2009:264) bahwa pemilihan sampel sistematis (*systematic sample*) adalah teknik pemilihan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak hanya untuk sampel yang pertama dari sejumlah sampel, sedangkan untuk unsur-unsur sampel berikutnya dipilih secara sistematis. Rancangan *Systematic sampling* efektif digunakan sebagai pemilihan sampel karena populasi memiliki pola beraturan, dan populasi bersifat homogen.

Langkah-langkah teknik penarikan sampel dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Tentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah tamu individu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
2. Tentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah *Front office*.
3. Tentukan waktu yang akan digunakan untuk menentukan *sampling*. Dalam penelitian ini waktu konkrit yang digunakan oleh peneliti adalah pukul pukul 11.45-13.00.
4. Lakukan orientasi lapangan, terutama pada *check point*.

5. Uji coba kuesioner kepada tamu individu yang menginap sebagai responden.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data-data yang dilakukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Study literatur

Cara pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, surat kabar, internet, majalah ilmiah dan lain-lain. Guna memperoleh informasi berupa teori-teori dan koang diteliti ataupun objek dari penelitian itu sendiri.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Grand Pasundan *Convention* Hotel, khususnya mengenai *purchase and service encounter cost* di hotel.

3. Angket (Kuesioner)

Angket adalah seperangkat pertanyaan yang berisi item pertanyaan yang nanti akan dipilih oleh responden. Angket ini terisi tentang Analisis *purchase and service encounter cost* yang terdiri dari *money, time, physical effort, psychological burdens and sensory burden*. Penulis menyebarkan angket berjudul Analisis *purchase and service encounter cost* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu. bentuk angket pertanyaan yang dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan atau pernyataan dengan jawaban yang sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih alternatif yang dianggap paling tepat.

#### 4. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan responden yang terpilih melalui daftar pertanyaan yang sudah disiapkan untuk mengetahui pendapat responden mengenai analisis *purchase and service encounter cost* di Grand Pasaundan Convention Hotel Bandung dan kepuasan tamu.

#### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada suatu penelitian, data merupakan hal yang paling penting hal tersebut disebabkan karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti serta berfungsi membentuk hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI). Pengujian validitas dan realibitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18 for windows.

##### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tepat tidaknya angket yang tersebar. Hasil penelitian yang valid merupakan hasil penelitian yang terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2008:172) mengutarakan bahwa, "Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data

itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan Menurut Suharsimi Arikunto (2006:145) bahwa :

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu pengujian validitas konstruksi (*construct validity*), pengujian validitas isi (*content validity*), dan pengujian validitas eksternal (Sugiyono, 2008:176-177). Jenis validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas konstruksi (*construct validity*). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah.

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Dalam bagian ini akan dikemukakan pengujian validitas pada penelitian ini. Sebagai *independent variable* (X) *purchase and service encounter cost* memiliki indikator yang terdiri dari *money, time, physical effort, psychological burdens* dan *sensory burdens*. Sedangkan yang menjadi *dependent variable* (Y) adalah

kepuasan tamu hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan tamu Grand Pasundan *Convention* Hotel.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus *Korelasi Product Moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2010: 356)

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Peneliti dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya suatu hubungan dengan melihat besarnya koefisien korelasi. Berikut ini adalah pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi:

**TABEL 3.4**  
**INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI**

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah
----------------------------------	---------------

Sumber : Suhaimi Arikunto (2006: 276)

Setelah melakukan analisis faktor dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Berikut ini keputusan pengujian validitas instrumen :

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maupun nilai probabilitas statistik  $< (level\ of\ significant\ 5\% = 0,05)$  maka instrumen dikatakan valid
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maupun nilai probabilitas statistik  $> (level\ of\ significant\ 5\% = 0,05)$  maka instrumen dikatakan tidak valid.

Pengujian validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18 for windows. Output yang dihasilkan dari pengolahan SPSS merupakan data  $r_{hitung}$ . untuk mengetahui apakah nilainya signifikan atau tidak, maka dilakukan uji korelasi dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Agar memperoleh nilai yang signifikan, maka  $r_{hitung}$  harus lebih besar dari  $r_{tabel}$  (dilihat dari tabel *r product moment* dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan  $n-2$ , di mana  $n-2$  merupakan jumlah responden).

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi ( $y$ ) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n-2$$

Variabel yang di uji yaitu nilai kenyataan dan nilai harapan dalam analisis *purchase and service encounter cost* yang terdiri dari *money, time, physical effort, psychological burdens* dan *sensory burdens*. Sedangkan nilai X diambil dari nilai kenyataan *purchase and service encounter cost*, sedangkan variabel terakhir yang di uji validitas adalah kepuasan tamu diambil pada hasil koding

yang membandingkan antara nilai kenyataan dan harapan yang dirasakan (P/E). Selain itu supaya konsistennya penelitian ini maka harapan tamu individu atas *purchase and service encounter cost* di uji juga. Penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan melalui angket untuk mengetahui pengaruh *purchase and service encounter cost* di Grand Pasundan *Convention Hotel Bandung* terhadap kepuasan tamu.

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut :

1. Nilai  $r$  dibandingkan dengan harga  $r_{tabel}$  dengan  $dk = n-2$  dan taraf signifikan  $\alpha = 0.05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maupun nilai probabilitas statistik  $< (level\ of\ significant\ 5\% = 0,05)$
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maupun nilai probabilitas statistik  $> (level\ of\ significant\ 5\% = 0,05)$
4. Berdasarkan jumlah angket yang di uji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n-2$  ( $30-2 = 28$ ), maka didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,374

Berikut hasil pengelohan data dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18 for windows. Berikut uji validitas instrumen penelitian:

**TABEL 3.5**  
**HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

No. item	Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Probabilitas Statistik	Level of significant	Keterangan
<b>KENYATAAN</b>						
<i>Money</i>						
1	Jumlah biaya yang dikeluarkan saat menuju hotel.	0,834	0,374	0,00	0,05	Valid
2	Jumlah Biaya yang dikeluarkan untuk kamar.	0,831		0,00		Valid
3	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk makan dan minum	0,890		0,00		Valid

4	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang ada di hotel	0,795		0,00		Valid
5	Total biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel.	0,946		0,00		Valid
<i>Time</i>						
1	Waktu yang di habiskan untuk menuju ke hotel.	0,828	0,374	0,00	0,05	Valid
2	Waktu yang dihabiskan saat berada di hotel.	0,875		0,00		Valid
3	Waktu tunggu yang dirasakan saat akan mendapatkan layanan di hotel	0,843		0,00		Valid
<i>Physical Effort</i>						
1	Tenaga (beban) yang dikeluarkan untuk mencapai hotel.	0,861	0,374	0,00	0,05	Valid
2	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menerima layanan kamar hotel.	0,865		0,00		Valid
3	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menggunakan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel.	0,779		0,00		Valid
4	Tenaga (Beban fisik) saat berada di lobby menuju kamar.	0,796		0,00		Valid
<i>Psychological Burdens</i>						
1	Prestise/gengsi yang dirasakan pada saat menggunakan produk yang ada di hotel	0,811	0,374	0,00	0,05	Valid
2	Toleransi terhadap kekurangan layanan hotel	0,813		0,00		Valid
3	kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan yang ada di hotel	0,784		0,00		Valid
5	Kesenangan saat berada di hotel	0,806		0,00		Valid
<i>Sensory Burdens</i>						
1	Udara yang dirasakan pada saat menuju ke hotel	0,706	0,374	0,00	0,05	Valid
2	Kenyaman udara yang dirasakan di area hotel.	0,848		0,00		Valid
3	Kebersihan air yang dirasakan saat berada di hotel.	0,791		0,00		Valid
4	Keindahan ruangan hotel yang dipandang oleh mata.	0,747		0,00		Valid
5	Temperatur/suhu ruangan yang dirasakan oleh badan saat berada di hotel.	0,839		0,00		Valid
6	Kenikmatan makanan dan minuman yang dirasakan oleh lidah	0,770		0,00		Valid
<b>HARAPAN</b>						
<i>Money</i>						
1	Jumlah biaya yang dikeluarkan saat menuju hotel.	0,737	0,374	0,00	0,05	Valid
2	Jumlah Biaya yang dikeluarkan untuk kamar.	0,726		0,00		Valid
3	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk makan dan minum	0,805		0,00		Valid
4	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang ada di hotel	0,707		0,00		Valid
5	Total biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel.	0,704		0,00		Valid

<i>Time</i>						
1	Waktu yang di habiskan untuk menuju ke hotel.	0,766	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Waktu yang dihabiskan saat berada di hotel.	0,813		0.00		Valid
3	Waktu tunggu yang dirasakan saat akan mendapatkan layanan di hotel	0,910		0.00		Valid
<i>Physical Effort</i>						
1	Tenaga (beban) yang dikeluarkan untuk mencapai hotel.	0,792	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menerima layanan kamar hotel.	0,734		0.00		Valid
3	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menggunakan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel.	0,762		0.00		Valid
4	Tenaga (Beban fisik) saat berada di lobby menuju kamar.	0,738		0.00		Valid
<i>Psychological Burdens</i>						
1	Prestise/gengsi yang dirasakan pada saat menggunakan produk yang ada di hotel	0,785	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Toleransi terhadap kekurangan layanan hotel	0,831		0.00		Valid
3	kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan yang ada di hotel	0,776		0.00		Valid
4	Kesenangan saat berada di hotel	0,853		0.00		Valid
<i>Sensory Burdens</i>						
1	Udara yang dirasakan pada saat menuju ke hotel	0,770	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Kenyaman udara yang dirasakan di area hotel.	0,829		0.00		Valid
3	Kebersihan air yang dirasakan saat berada di hotel.	0,686		0.00		Valid
4	Keindahan ruangan hotel yang dipandang oleh mata.	0,631		0.00		Valid
5	Tempratur/suhu ruangan yang dirasakan oleh badan saat berada di hotel.	0,750		0.00		Valid
6	Kenikmatan makanan dan minuman yang dirasakan oleh Lidah	0,711		0.00		Valid
KEPUASAN TAMU (Hasil dari P/E (kenyataan/harapan))						
<i>Money</i>						
1	Jumlah biaya yang dikeluarkan saat menuju hotel.	0,694	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Jumlah Biaya yang dikeluarkan untuk kamar.	0,661		0.00		Valid
3	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk makan dan minum	0,660		0.00		Valid
4	Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang ada di hotel	0,790		0.00		Valid
5	Total biaya yang dikeluarkan pada saat berada di hotel.	0,759		0.00		Valid
<i>Time</i>						

1	Waktu yang di habiskan untuk menuju ke hotel.	0,772	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Waktu yang dihabiskan saat berada di hotel.	0,643		0.00		Valid
3	Waktu tunggu yang dirasakan saat akan mendapatkan layanan di hotel	0,949		0.00		Valid
<i>Physical Effort</i>						
1	Tenaga (beban) yang dikeluarkan untuk mencapai hotel.	0,717	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menerima layanan kamar hotel.	0,717		0.00		Valid
3	Tenaga (beban fisik) yang dikeluarkan pada saat menggunakan fasilitas-fasilitas lain yang ada di hotel.	0,849		0.00		Valid
4	Tenaga (Beban fisik) saat berada di lobby menuju kamar.	0,712		0.00		Valid
<i>Psychological Burdens</i>						
1	Prestise/gengsi yang dirasakan pada saat menggunakan produk yang ada di hotel	0,717	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Toleransi terhadap kekurangan layanan hotel	0,791		0.00		Valid
3	kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan yang ada di hotel	0,724		0.00		Valid
5	Kesenangan saat berada di hotel	0,822		0.00		Valid
<i>Sensory Burdens</i>						
1	Udara yang dirasakan pada saat menuju ke hotel	0,765	0,374	0.00	0,05	Valid
2	Kenyaman udara yang dirasakan di area hotel.	0,843		0.00		Valid
3	Kebersihan air yang dirasakan saat berada di hotel.	0,752		0.00		Valid
4	Keindahan ruangan hotel yang dipandang oleh mata.	0,641		0.00		Valid
5	Tempratur/suhu ruangan yang dirasakan oleh badan saat berada di hotel.	0,701		0.00		Valid
6	Kenikmatan makanan dan minuman yang dirasakan oleh lidah	0,822		0.00		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2011.

### 3.2.6.2 Pengujian Realibilitas

Menurut Sugiyono (2008:184), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda

menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

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

(Arikunto, 2002:171)

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyak butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sigma_t^2$  = varians total

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

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

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

(Arikunto, 2002: 171)

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* komputer SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 18.0, Menurut Sekaran (2003:312) dalam jurnal Oka (2009:42) teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan taraf nyata 5%, jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis atau jika nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,6 maka item tersebut dinyatakan reliabel, koefisien alpha kurang dari 0,6 menunjukkan reliabilitas yang buruk, angka sekitar 0,7

menunjukkan reliabilitas dapat diterima dan angka di atas 0,8 menunjukkan reliabilitas yang baik. Berikut Tabel uji reliabilitas instrumen penelitian:

**TABEL 3.6**  
**HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
<b>KENYATAAN</b>			
1	<i>Money</i>	0,911	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
2	<i>Time</i>	0,782	Tingkat reliabilitascukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
3	<i>Physical Effort</i>	0,843	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
4	<i>Psycological Burdens</i>	0,810	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
5	<i>Sensory Burdens</i>	0,869	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
<b>HARAPAN</b>			
1	<i>Money</i>	0,787	Tingkat reliabilitascukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
2	<i>Time</i>	0,752	Tingkat reliabilitascukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
3	<i>Physical Effort</i>	0,751	Tingkat reliabilitas cukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
4	<i>Psycological Burdens</i>	0,816	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
5	<i>Sensory Burdens</i>	0,815	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
<b>KEPUASAN TAMU (Hasil dari P/E (kenyataan/harapan))</b>			
1	Kepuasan Tamu terhadap <i>Money</i>	0,757	Tingkat reliabilitas cukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
2	Kepuasan Tamu terhadap <i>Time</i>	0,707	Tingkat reliabilitascukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka

			1(satu)
3	Kepuasan Tamu terhadap <i>Physical Effort</i>	0,738	Tingkat reliabilitascukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
4	Kepuasan Tamu terhadap <i>Psycological Burdens</i>	0,754	Tingkat reliabilitascukup tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
5	Kepuasan Tamu terhadap <i>Sensory Burdens</i>	0,848	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)
6	Kepuasan Tamu terhadap <i>purchase and service counter cost</i>	0,826	Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> $\geq 0.70$ dan mendekati angka 1(satu)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2011.

### 3.3 Rancangan Teknik Analisi Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengelola dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh koresponden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

#### 1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden, digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana:

n = Nilai yang diperoleh  
 N = Jumlah seluruh nilai  
 100 = Konstanta

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Memberikan skor pada setiap item.
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

4. Menganalisis data dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik.

5. Menurut jurnal Yayuk Sri Rahayu, O.S. Hastoeti Harsono dan Agus Suman (2002:22). Tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan skor kinerja/kenyataan dengan skor harapan. Rumus tingkat kepuasan yang digunakan adalah :

$$Tk = \frac{K}{H}$$

$$\% Tk = \frac{K}{H} \times 100$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kepuasan

K = Skor penilaian kinerja/kenyataan

H = Skor penilaian tingkat harapan

### 3.3.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Pada penelitian ini digunakan dua jenis analisis yaitu analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan analisa kualitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik, analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif menitik beratkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yaitu :

1. Analisis deskriptif tanggapan tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung mengenai analisis *purchase and service encounter cost*.
2. Analisis deskriptif tanggapan tamu individu yang menginap di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung mengenai kepuasan tamu.

### 3.3.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Regresi *multiple* (berganda) merupakan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini. Regresi *multiple* digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh fungsional ataupun kausal antara *purchase and service encounter cost* dengan sub variabel sebagai berikut: *money, time, physical effort, psychological burdens* dan *sensory burdens* terhadap kepuasan tamu (Y) di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung.

Adapun langkah untuk analisis verifikatif sebagai berikut :

### 1. *Method of Successive Interval (MSI)*

Penelitian ini menggunakan data ordinal. Oleh karena itu, semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (Al Rasyid, 1994:131).

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai bebas Z untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap jawaban, melalui persamaan berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Are Bellow Upper Limit}) - (\text{Are Bellow Lower Limit})}$$

- f. Hitungan skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban persamaan berikut:

$$\text{Score} = \text{Score Value} + 1 \text{ Scale Value}_{\text{minimum}} - 1 = 1$$

- g. Selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta akan dilakukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

## 2. Teknik Analisis Linier Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda (*multiple linier regression*). Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih. Adapun untuk pengolahan data dilakukan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Suliyanto (2005:8) dilakukan sebagai berikut :

1. Masukkan data dalam SPSS pada *data view*, dan pada *variabel view* dalam kolom label berilah nama masing-masing variabel.
2. Klik *analyze, regression, linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 sebagai variabel bebas ke kolom *independent*. Klik *method* pilih *enter*. Abaikan yang lain kemudian klik ok.

Sebelum mengolah data dengan menggunakan program SPSS 18 *for windows*. Peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Menurut Asep Hermawan (2005:220) regresi linier berganda. Merupakan suatu model statistik yang sesuai jika masalah penelitian mencakup satu variabel terikat (*depenedent*) yang berskala pengukuran metrik (interval atau rasio), yang diduga dapat diprediksi oleh variabel-variabel *independent* yang berskala metrik (interval atau rasio).

Analisis regresi digunakan bila penelitian bermaksud ingin mengetahui kondisi diwaktu yang akan datang dengan suatu dasar keadaan sekarang atau ingin melihat kondisi waktu lalu dengan dasar keadaan dimana sifat ini

merupakan prediksi atau perkiraan (Irianto, 2006:156). Arti kata prediksi bukanlah merupakan hal yang pasti tetapi merupakan suatu keadaan yang mendekati kebenaran. Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya (Sugiyono, 2008:204).

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu *purchase and service encounter cost* yang terdiri dari *money, time, physical effort, psychological burdens, dan sensory burdens*. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan tamu (Y). Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia.

Persamaan regresi berganda lima variabel bebas dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan tamu)

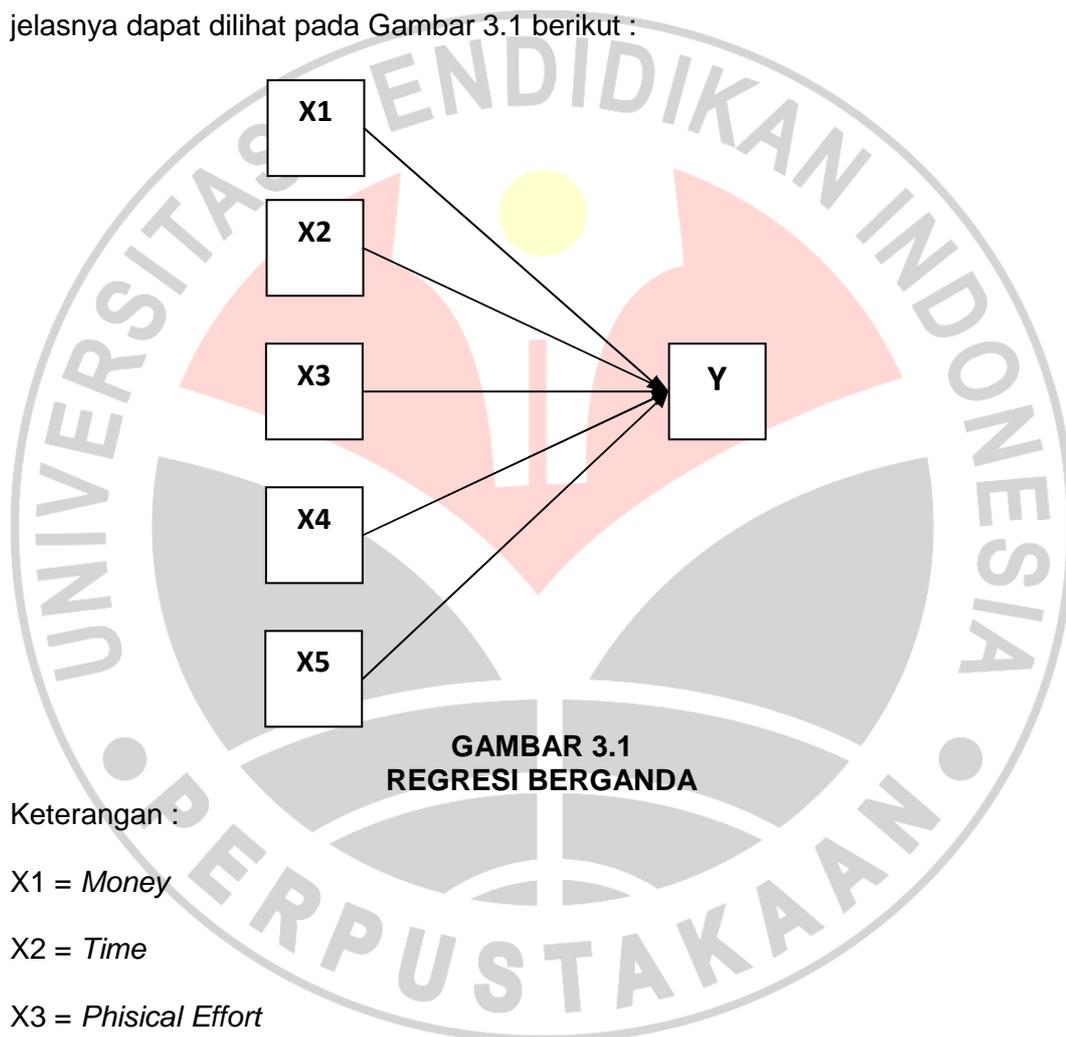
a = Harga Y bila X = 0

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. X1, X2, X3, X4, X5 = variabel penyebab (X1 = *money*), (X2 = *Time*), (X3 = *physical effort*), (X4 = *psychological burdens*), dan (X5 = *sensory burdens*).

Menurut Sugiyono (2008:277) analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel

dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjamaahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut :



**GAMBAR 3.1  
REGRESI BERGANDA**

Keterangan :

X1 = *Money*

X2 = *Time*

X3 = *Phisical Effort*

X4 = *Psychological Burdens*

X5 = *Sensory Burdens*

Y = *Kepuasan Tamu*

### 3.3.2.1 Uji Asumsi Regresi

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Teknik analisis regresi dilakukan dengan prosuder kerja sebagai berikut:

#### 1. Uji Asumsi Normalitas

Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, sebagaimana yang diungkapkan oleh Triton (2005:76) "Data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal". Data yang mengandung data ekstrim biasanya memenuhi asumsi normalitas. 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. Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*, yang menurut Suliyanto (2005:67) dilakukan sebagai berikut :

- 1) Masukan data yang akan di uji normalitas di *data view*, sedangkan di *variabel view* beri nama dat tersebut. Kemudian klik *analyze* lalu *regression*, kemudian klik *linier*. Masukan variabel y pada kotak *dependent* dan variabel x pada kotak *independent*.
- 2) Klik *plots*, lalu pada y pilih *dependent* sedangkan x diisi *zresid*. Pada *standardized residual plots* klik histrogram dan *normal probability plot*, lalu klik *continue*.

#### 2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi menyebar.

Residu pada heteroskedastisitas semakin besar apabila pengamatan semakin besar. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila penyebaran terhadap harga-harga prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu (meningkat atau menurun). Pada penelitian ini digunakan dengan melihat Gambar setiap variabel pada gambar *partial regression plots*. Sebaran *partial regression plots* dimulai dari sebelah kiri bawah ke arah kanan jika dilihat sebaran data tersebut, maka dapat disimpulkan sebaran data sudah mengikuti persyaratan model keseluruhan tiap data menurut Yayouk Sri Rahayu, O.S. Hastoeti Harsono, Agus Suman (2002:12).

### 3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan terdapat hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi, terdapatnya lebih dari satu hubungan linier pasti. Untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dalam penelitian digunakan nilai VIF dengan bantuan SPSS 18 *for window* yang menurut Suliyanto (2005:73) dilakukan sebagai berikut:

1. Masukkan data yang akan di uji multikolinieritas di *data view*, sedangkan di *variabel view* beri nama data tersebut. Kemudian klik *analyze*, lalu klik *regression*, kemudian klik *linier*. Masukkan variabel y pada kotak *dependent*, dan variabel x pada kotak *independent*. Setelah itu klik *statistic* pada *regression coefisient*.
2. Lalu aktifkan *covariance matrix* dan *collinearity*, nonaktifkan *estimates* dan model *fit* lalu klik *continue*.

3. Pada *coefficients* model dikatakan tidak terjadi multikolinier apabila nilai  $VIF < 4$  menurut Yayouk Sri Rahayu, O.S. Hastoeti Harsono, Agus Suman (2002:12).

Penelitian ini menggunakan menggunakan data interval sebelumnya data ordinal ditransformasikan menggunakan MSI menjadi data interval.

### 3.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F, yaitu dengan Hipotesis yang akan di uji dalam rangka penerimaan dan penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_0 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *purchase and service encounter cost* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

$H_a \neq 0$ , Terdapat pengaruh signifikan *purchase and service encounter cost* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

#### 3.4.1 Sub Hipotesis

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_0 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *money* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

$H_a \neq 0$ , Terdapat pengaruh signifikan *money* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_0 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *time* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

$H_a \neq 0$ , Terdapat pengaruh signifikan *time* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_0 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *physical effort* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

$H_a \neq 0$ , Terdapat pengaruh signifikan *physical effort* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_0 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *psychological burdens* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

$H_a \neq 0$ , Terdapat pengaruh signifikan *psychological burdens* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_0 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *sensory burdens* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.

$H_a \neq 0$ , Terdapat pengaruh signifikan *sensory burdens* di Grand Pasundan *Convention* Hotel Bandung terhadap kepuasan tamu.